

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL			
1.2. SITIO WEB: www.mineduccion.gov.co			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:			
Calle 43 57-14, Centro Administrativo Nacional CAN, Bogotá, Colombia			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.			
Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
	Carrera 85 D No. 46 A - 65. Complejo San Cayetano.	Bogotá, D.C., Colombia	Dirección de Calidad de la Educación Preescolar, Básica y Media. Consejo Nacional de Acreditación.
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:			
Prestación de servicios y entrega de productos misionales en educación relacionados con diseño de política e instrumentos, implementación de política, evaluación de política y servicio al ciudadano			
Service providing and development of missional products in education, related to the design of politics and instruments, politics implementation and evaluation, and citizen service.			
1.5. CÓDIGO IAF:			
36			
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003:			
NA			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:			
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015			
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Yaneth Giha Tovar		
Cargo:	Ministra de Educación		
Correo electrónico	lizapata@mineducacion.gov.co , gpereira@mineducacion.gov.co		
1.9. TIPO DE AUDITORIA:			
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 <input checked="" type="checkbox"/> Ampliación ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015			
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
Auditoría integrada: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-06-15	1,0
Auditoría en sitio	2018-07-03 al 06	6,0
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	ORLANDO PÉREZ RODRÍGUEZ	
Auditor	PABLO EMILIO RIVEROS SILVA	
Experto Técnico	NA	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Sistema de Gestión	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
Código asignado por ICONTEC	SC 4006-1	SA 371-1
Fecha de aprobación inicial	2006 08 23	2010 01 25
Fecha de próximo vencimiento:	2018 08 21	2018 10 24

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas:
NA

3.8. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

NTC ISO 9001:2015: Numeral 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones.

No es aplicable este numeral teniendo en cuenta que la trazabilidad de las mediciones no es un requisito aplicable el MEN, por cuanto las mediciones realizadas por la Entidad no requieren de equipos que deban calibrarse o verificarse.

La organización no proporciona la justificación para determinar que no es aplicable el requisito 7.1.5.2 para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.

3.9. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo con el listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

3.10. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No

Ampliación de sede

3.11. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (por ejemplo, el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 o 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

El requisito de diseño y desarrollo fue verificado en esta auditoría, en los siguientes servicios:

- ✓ Instrumento Jornada Única
- ✓ Instrumento Programa Alimentación Escolar, Instrumento PAE
- ✓ Instrumento Programa Todos Aprender, Instrumento PTA

3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

- ✓ Ley General de Educación -Ley 115 de 1994
- ✓ Plan Nacional Decenal de Educación 2016-2026. Instrumentos de planeación
- ✓ Ley 1324 de 2009. MEN asumirá todas las funciones de fomento de la educación superior que

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

ejerció en el pasado el ICFES y que no le hayan sido trasladadas (misionalidad)

- ✓ Decreto 5012 de 2009 y Decreto 854 de 2011. Estructura del MEN
- ✓ Ley 715 de 2001. MEN tiene como funciones formular la política educativa, regular la prestación del servicio educativo, designar recursos financieros, diseñar y mantener los sistemas de información del sector educativo, establecer las normas técnicas curriculares y pedagógicas, así como definir, diseñar y establecer instrumentos y mecanismos para la calidad de la educación

3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

NOTA: se hace y se acuerda con el MEN un ajuste a la redacción del alcance del sistema de gestión integral, en términos de clarificar y simplificar su redacción, manteniendo la misionalidad de la Entidad (resaltando sus 4 procesos misionales) y facilitando la alineación del SIG con MIPG.

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA

<i>Proceso de origen externo:</i>

Unidad de Atención al Ciudadano

Oficina de Tecnología de Sistemas de Información
--

3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No

3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No

- ✓ Cambio del SGC a la versión ISO 9001:2015
- ✓ Cambio del SGA a la versión ISO 14001:2015
- ✓ Ampliación de sede en la aplicabilidad del SIG

3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.20. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

N C	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Sí/No
1	<p>ISO 9001:5.4.1/5.4.2 ISO 14001: 4.3.3 La alta dirección no ha determinado cómo se miden los objetivos del sistema de gestión integrado, cómo se ha planificado su cumplimiento y no se evidencia el seguimiento para verificar el grado de avance.</p> <p>EVIDENCIA: No se tienen evidencias de las expectativas de la alta dirección sobre los resultados de los objetivos del sistema de gestión integrado, de los medios y plazos para lograrlos, ni de la planificación para asegurar su cumplimiento y no se tienen registros del seguimiento realizado.</p>	<p>Se estableció una metodología para planificar, medir y hacer seguimiento a los objetivos del SIG: Guía para la planificación y seguimiento de los objetivos SIG, PM-GU-03.</p> <p>Se realizaron talleres para fortalecer las competencias del personal y de la Alta Dirección para la gestión de indicadores, usando una herramienta lúdica de apropiación “MIPG El Mundo de la Liga SIG” y en ella, la Localidad Metro.</p> <p>Se emprendió la elaboración de un nuevo decreto de funciones para cambiar el Decreto 5012 de 2009 y Decreto 854 de 2011, en lo relacionado con las responsabilidades frente al SIG, entre otros temas.</p> <p>Se revisó y modificó el procedimiento de revisión por la dirección para asegurar la inclusión de la medición de los objetivos del SIG.</p> <p>Se alinearon los objetivos SIG con los objetivos del Plan de Acción Institucional y con los indicadores de gestión de los procesos, para facilitar la agilidad en el seguimiento y medición.</p>	Sí
2	<p>ISO 9001: 8.2.2b ISO 14001: 4.5.5 La entidad no asegura la objetividad de las auditorías internas al sistema de gestión integrado, en la selección de los auditores.</p> <p>EVIDENCIA: En los registros de la auditoría interna al sistema de gestión integrado que se está realizando actualmente, se evidencia que el proceso de Evaluación, auditado en junio de 2017, utilizó 2 auditores internos sin la formación requerida</p>	<p>Revisión y actualización del procedimiento de auditorías internas, incluyendo un registro de verificación de las competencias del principio de independencia de los auditores asignados a los diferentes procesos y para tener en cuenta en la elaboración del programa de auditoría anual.</p> <p>Se realizó formación a todo el equipo de auditores internos, 15 auditores internos (líderes de proceso), en actualización a las normas ISO 9001 e ISO 14001 en sus versiones 2015.</p>	Sí

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
	para el sistema de gestión ambiental, auditado en este proceso.		
3	<p>ISO 9001: 7.1a En la planificación de los procesos la organización no determina los requisitos de los productos generados en los procesos.</p> <p>EVIDENCIA: En el proceso de Gestión del Conocimiento no se han identificado los requisitos que se deben cumplir para los productos resultantes de los programas a producir en el presente año: Ciclo de Política Pública, Formación Inicial para Facilitadores y Aproximación a la Organización y Funcionamiento del Sistema Educativo en Colombia. En el proceso de Gestión de Cooperación y Gobernanza de Partes Interesadas no se identifican los requisitos a cumplir en cuanto a los recursos que se deben gestionar para la satisfacción de las necesidades identificadas.</p>	<p>Se revisó y ajustó radicalmente el Mapa de Procesos del MEN, pasando de 66 a 17 procesos y se alinearon los diferentes procesos con las dependencias. El Proceso de Gestión del Conocimiento y el de Gestión de Cooperación y Gobernanza de Partes Interesadas, pasaron de ser misionales a estratégicos.</p> <p>Se crearon 14 tipos de servicios asociados a los procesos misionales, y a cada uno de los servicios se le identificó las SNC, requisitos a cumplir y Parte Interesada afectada, entre otros temas. Anexo 1. Identificación de producto/servicio no conforme, PM-AN-03 (es una matriz).</p> <p>Se creó un instrumento para recopilar información sobre PSNC, mediante una encuesta trimestral de PSNC para la evaluación de cada uno de los productos misionales.</p>	Sí
4	<p>ISO 9001:8.2.3 La organización no aplica métodos apropiados para la medición de los indicadores de los procesos para demostrar la capacidad del logro de los resultados esperados.</p> <p>EVIDENCIA: En el proceso de Gestión de Cooperación y Gobernanza de Partes Interesadas no se ha definido las fórmulas para la medición y reporte de los indicadores: Eficacia de las alianzas y Recursos de cooperación</p>	<p>Se creó una guía de indicadores “Guía de Indicadores de Gestión del SIG, PM-GU-02”, PARA DEFINIR UNA METODOLOGÍA.</p> <p>el rediseño de Mapa de procesos con un rediseño de todos los indicadores de cada proceso. Se definieron indicadores claves para medir cada componente de objetivo de los procesos.</p> <p>Matriz de rediseño de indicadores, Hoja de Vida de indicadores 2018 (es una matriz).</p> <p>Se incorporó un módulo en la herramienta SIG para poder cargar la información de indicadores, comunicado con el módulo de actividades de Mejoramiento.</p> <p>Se usó la herramienta lúdica para hacer la sensibilización y apropiación pertinentes.</p>	Sí

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
5	<p>ISO 9001: 7.2.3 La organización no ha implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes en lo relacionado con sus quejas.</p> <p>EVIDENCIA: Las comunicaciones enviadas a los clientes sobre las quejas recibidas: 188803 recibida el 4 de septiembre de 2017, y 96651 del 11 de mayo de 2017, No dan respuesta a lo solicitado por los clientes, en cuanto al estado de las solicitudes y requerimientos presentados, respectivamente.</p>	<p>Se revisó y ajustó el Procedimiento de Gestión de PQRSD, SC-PR-02, incorporando criterios para ser asertivos en las respuestas a las diferentes solicitudes que se puedan presentar.</p> <p>Se realizaron capacitaciones lúdicas al personal del MEN sobre el manejo de la aplicación Sistema de Gestión Documental del MEN, y sobre el nuevo procedimiento de PQRSD.</p> <p>Se hizo una auditoria interna para verificar la eficacia de las acciones implementadas.</p>	Sí

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
<p>4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos</p> <p>1. ORGANIZACIÓN</p> <p>a) El direccionamiento estratégico que orienta de manera efectiva el rumbo de Ministerio de Educación Nacional y el mejoramiento de su desempeño, facilitando la acción de dirección y liderazgo para enfrentar los principales retos y problemas de la organización.</p> <p>b) Optimización del Mapa de Procesos del MEN, reduciendo de 66 a 17 procesos facilitando la alineación del SIG con MIPG.</p> <p>c) La asignación y eficiente ejecución de recursos crecientes para el mantenimiento del SIG por parte del MEN, porque asegura la realización y operación de las distintas actividades y programas, y muestra el compromiso de la alta dirección para con el mejoramiento del desempeño de su sistema de gestión, a pesar de las dificultades de presupuesto y restricciones de gastos de funcionamiento.</p> <p>d) La apropiación que ya se observa acerca del manejo y utilización del SIG por parte de los diferentes líderes de proceso, unido al establecimiento y uso de indicadores pertinentes, al establecimiento de los Líderes de calidad y Ambientales y su desempeño, porque es el camino indicado para el aseguramiento, afianzamiento y consecución permanente de buenos resultados de desempeño del SIG del MEN.</p> <p>2. Las iniciativas de mejoramiento como la formación de un equipo de 15 auditores internos (líderes de proceso) en la nueva versión 2015 de la norma 9001 y 14001, porque es un paso esencial hacia la utilización efectiva del SIG.</p> <p>3. La positiva labor de los Líderes de Calidad y Ambiental, establecidos desde el año 2017, para apoyar la operación y mantenimiento de los diferentes programas del SIG, porque es</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

una fuerza que ha permitido el establecimiento e implementación del SIG y ha favorecido su mantenimiento y mejora.

4. La mención como experiencia exitosa del sector realizada por la función pública a raíz de la estrategia MIPG El Mundo de la Liga SIG, encaminada al cumplimiento de las políticas de desarrollo administrativo
5. El avance en la excelencia operativa del MEN por:
 - ✓ Los buenos resultados de la ejecución del Programa de Gestión Ambiental: energía, agua, papel y residuos
 - ✓ Compras sostenibles
6. La solidez de la planificación y ejecución del plan de trabajo hacia la implementación de la norma ISO 14001:2015, porque le permitió al MEN hacer una construcción robusta del sistema de gestión, fortalecer la calidad del control operacional, e incorporar del pensamiento basado en riesgos en el desempeño ambiental del Ministerio.

4.2 Oportunidades de mejora

1. Procurar coherencia conceptual en el uso de los conceptos, términos y definiciones presentadas en los referenciales (riesgo, seguimiento, medición, análisis, evaluación, adecuación, tener en cuenta, asegurarse, etc.) para facilitar la apropiación y mejora del SGA, con el fin de usar una terminología uniforme en los procesos y facilitar su despliegue.
2. Definir para el MEN Nacional, qué se entiende por **Prevención de la Contaminación** y por **Protección del Medio Ambiente**, y cómo se incorporan estos conceptos en la prestación del servicio al igual que en el desarrollo de los procesos asociados, para facilitar el entendimiento y apropiación de este compromiso de la política, por parte del personal de la organización.

3. RIESGOS

- a) Fortalecer la consideración del Riesgo Residual en toda decisión que se tome en el Ministerio.
La consideración del Riesgo Residual (aquel que permanece tras el tratamiento dado al riesgo original) y de los posibles Riesgos Secundarios (aquellos que se generan como consecuencia del tratamiento dado al riesgo original), ofrece información adicional que ayuda a seguir mejorando el proceso en cuestión, y/o a potenciar el logro de los resultados previstos.
- b) Fortalecer y profundizar la gestión de riesgos y *oportunidades*, en cada proceso de la organización
Particularmente, profundizar en la identificación de “oportunidades”, o sea, esas coyunturas convenientes para el propósito de la organización, o esas condiciones que le pueden favorecer más de lo que se esperaba.
- c) Para los fines de gestión del riesgo del MEN, es necesario y conveniente que su personal directivo y líderes de proceso de la Institución, tenga muy clara la definición y aplicación

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

del concepto riesgo.

NO es la variable para medir, no es la causa, no es la consecuencia.

- d) Describir el grado de confianza que tiene la metodología establecida para la identificación y valoración de riesgos y oportunidades de la Organización.
- e) Fortalecer el Pensamiento basado en Riesgos en el proceso de Compras (riesgos en la selección de proveedores por la gestión de compras) a fin de aumentar la confianza de que los productos y servicios a proporcionar, cumplirán los requisitos legales y los establecidos por el MEN.

4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- a) Considerar e incluir en el informe de desempeño y eficacia de los procesos de la organización, así como en el informe de revisión por la dirección, la eficacia del sistema de gestión y el análisis de recurrencia de no conformidades y a cuáles requisitos y con qué riesgo.
- b) Fortalecer la descripción de la tendencia de comportamiento de los indicadores frente a los años anteriores dentro del ciclo de mantenimiento de la certificación, para poder determinar si el desempeño del sistema es igual, mejor o inferior al del año anterior. Incluir como mínimo, el comparativo con el año anterior.
- c) Buscar la manera de evidenciar en la documentación del SGI de Ministerio, la capacidad de su sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y para lograr los resultados anuales esperados.
- d) Fortalecer la revisión por la dirección en cuanto al soporte de sus conclusiones relacionadas con la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas del sistema de gestión de la calidad.

5. PARTES INTERESADAS

- a) conviene fortalecer la identificación de las cuestiones externas e internas del MEN para mejor determinar cuáles son sus partes interesadas pertinentes; Partes Interesadas con nombre y apellido.
Así mismo, conviene desarrollar criterios más adecuados a los intereses de la organización para mejor determinar las partes interesadas que son pertinentes, con el fin de ser asertivos y de poder soportar la relevancia de las partes interesadas finalmente consideradas; Ponderación de las partes interesadas.
- b) conviene establecer una estrategia de comunicación para conseguir la información sobre necesidades y expectativas de las Partes Interesadas. Definir canales de comunicación.
- c) conviene mejorar las actividades y métodos establecidos para identificar y entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como disponer de una metodología formal para hacer el seguimiento y revisar periódicamente los requisitos de esas partes interesadas pertinentes.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

6. Atender juiciosamente las oportunidades de mejora consignadas en los informes de auditoría de ICONTEC realizadas año a año, para los diferentes sistemas de gestión y aplicarlas, con el fin de apoyar el mejoramiento continuo de la organización y evitar o minimizar la recurrencia de no conformidades.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- 5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
6219 en 2017	Reclamo contra servicios de trámites de convalidaciones de títulos de educación superior	Nuevo modelo de convalidaciones de títulos de educación superior. Plan de Mejoramiento de 12 acciones para 12 causas.
739 en T1 de 2018		

- 5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001
No se han recibido comunicaciones de partes interesadas externas ambientales
- 5.1.3. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados:
2017-11-08. Desprendimiento de una rama de árbol
2017-11-03. Inundación del sótano por temporada de lluvias torrenciales
- Plan de respuesta a emergencias y contingencias para el MEN, TH-PL-01, v1
Campañas de sensibilización y divulgación
Comunicación sobre PRE por intranet y por el Pregonero (periódico virtual)
Fichas de emergencia vía intranet y física
Comunicación de riesgos ambientales producto de la atención de emergencias
Simulacros: Derrame de líquidos en Sede San Cayetano
- 5.1.4. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas.
Si No NA
- 5.1.5. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si No NA
- 5.1.6. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
Si No

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION

5.1.7. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
 Si No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Renovación ISO 9001:2015	04	4.1, 4.2, 4.3, 6.1.1
Renovación ISO 14001:2015	06	4.1, 4.2, 4.3, 6.1.1, 6.1.2, 8.2
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si No NA

NOTA: Con La presente auditoria de renovación se inicia nuevo ciclo de certificación

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

- ✚ El proceso de auditoría interna de los sistemas de gestión de calidad y ambiental cuenta con procedimiento documentado, en el cual se describen los lineamientos, criterios, actividades, responsables, así como la competencia de los auditores y las herramientas a utilizar en los diferentes procesos de auditoria.
- ✚ La competencia de los auditores internos corresponde al perfil definido por la empresa.
- ✚ El programa de auditoría interna abarca una auditoría anual a todos los procesos del sistema de gestión integral.
 El registro del programa evidencia que se ha elaborado en función de los riesgos del SIG, teniendo en cuenta los nuevos requisitos del numeral 9.2 de la versión 2015 de las normas ISO 9001 e ISO 14001. La duración de las auditorías internas se define en el plan de auditoría teniendo en cuenta el programa de auditoría.
- ✚ La orientación del proceso de auditoría interna atiende las directrices de ISO 19011:2011.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

- ✚ Informe de Revisión por la Dirección, Periodo 2017-2018. Junio 2018
 Revisión anual. Revisión por la Dirección muy completa que cumple a cabalidad con el requisito de 9.3 de la norma ISI 9001:2015 e ISO 14001:2015
- ✚ En el registro de la revisión por la dirección se evidencia que se cubre todas las entradas y salidas requeridas por las dos (02) normas que aplican para la revisión del SGI de la Entidad.
- ✚ Se establecen recomendaciones para la mejora, así como acciones de seguimiento a las revisiones previas que permiten el control de la gestión orientado al logro de los objetivos del sistema de gestión integral.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION

La relación de la revisión por la dirección con el proceso de mejora continua se evidencia en los planes de acción que dan respuesta a las decisiones tomadas en esta revisión por la dirección y que tiene asociado un anexo, para definir el alcance de las actividades, el responsable y los recursos asociados.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION

- 6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc....)?
 Si No NA
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?
 Si No NA
 Nota: El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC no se usa
- 6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
 Si No NA
- 6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?
 Si No

7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
	No aplica		
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	No aplica		
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	No aplica		

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión ISO 9001:2015	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión ISO 14001:2015	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión ISO 9001:2015	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión ISO 14001:2015	X	
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión ISO 9001:2015	X	
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión ISO 14001:2015	X	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: ORLANDO PÉREZ RODRÍGUEZ	Fecha	2018 08 03

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1 PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL		
Dirección del sitio:	Calle 43 57-14, Centro Administrativo Nacional CAN, Bogotá, Colombia		
Representante de la organización:	Gloria Rocío Pereira Oviedo		
Cargo:	Subdirectora Desarrollo Organizacional	Correo electrónico	gpereira@mineducacion.gov.co lizapata@mineducacion.gov.co
Alcance: Diseño y prestación de servicios en definición de políticas y normatividad, desarrollo de proyectos, asistencia técnica, distribución y seguimiento de recursos financieros, suministro y divulgación de información, para el fortalecimiento de la Educación en Colombia. También el servicio de atención de trámites de aseguramiento de calidad para la Educación Superior.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 <input checked="" type="checkbox"/> AMPLIACIÓN ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN ISO 9001:2015, ISO 14001:2015			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
-

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	ORLANDO PÉREZ RODRÍGUEZ, OP	Correo electrónico	operez@icontec.net
Auditor:	PABLO EMILIO RIVEROS SILVA, PR	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2018-07-03 Martes	08:00	08:30	Reunión de apertura		Jefes de todas las Áreas, Líderes de Calidad, Líderes Ambientales, Brigadistas, Auditores.
	8:30	10:00	Presentación general del Ministerio de Educación Nacional Reseña histórica, cadena del servicio, mapa de procesos.	OP	Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			<p>Descripción general del servicio. Estrategia organizacional y de cultura frente a la protección ambiental y a la calidad. Cambios suscitados en el último año. Partes interesadas-Clientes.</p> <p>Presentación general del sistema de gestión integral</p> <p>Presentación general de la estructura del SGI: alcance; Política; mejoras del desempeño; dificultades; aprendizaje y evolución de la gestión ambiental y de la calidad; información documentada; necesidades y expectativas de partes interesadas. Procesos contratados externamente.</p>		<p>Oviedo</p> <p>Coordinadora del Grupo SIG Lidy Milene Pedraza Parra</p> <p>Asesora de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Martha Patricia Ortiz</p> <p>Gestora Ambiental Jenny Rocío Gómez Gualdrón</p> <p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas -OAPF Claudia Diaz Hernández</p> <p>Coordinadora del Grupo de Planeación Estratégica y Seguimiento a Proyectos -OAPF July Andrea Sandoval Rojas</p>
	10:00	12:00	<p>PLANEACIÓN</p> <p>Direccionamiento Estratégico Planeación Estratégica Organizacional Plan Nacional Decenal de Educación</p>	OP	<p>Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo</p> <p>Coordinadora del Grupo SIG Lidy Milene Pedraza Parra</p> <p>Asesora de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Martha Patricia Ortiz</p> <p>Gestora Ambiental</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					<p>Jenny Rocío Gómez Gualdrón</p> <p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas -OAPF Claudia Diaz Hernández</p> <p>Coordinadora del Grupo de Planeación Estratégica y Seguimiento a Proyectos - OAPF July Andrea Sandoval Rojas</p> <p>Coordinadora del Grupo de Finanzas Sectoriales - OAPF Nohora Inés Alba Camacho</p> <p>Coordinador del Grupo de Información y Análisis Sectorial - OAPF Javier Andrés Rubio Sáenz</p> <p>Profesional de la OAPF Elizabeth Moreno Barbosa</p>
	12:00	13:00	Receso		
	13:00	16:30	<p>GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA</p> <p>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN SGC y SGA</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Seguimiento y revisión de información del Contexto y de las Partes Interesadas y requisitos de partes interesadas.</p>	OP	<p>Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo</p> <p>Coordinadora del Grupo SIG Lidy Milene Pedraza Parra</p> <p>Coordinadora del Grupo de Fortalecimiento Institucional y Sectorial -</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			<p>Cambios en el Contexto y en las Partes Interesadas</p> <p>4.3 Determinación del alcance del SGC y del SGA.</p> <p>4.4 SGC y SGA y sus procesos</p>		<p>SDO Carolina Moreno López</p> <p>Asesora de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Martha Patricia Ortiz</p> <p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Diana Carolina Ávila</p> <p>Gestora Ambiental Jenny Rocío Gómez Gualdrón</p> <p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Luis Bernardo Carrillo</p> <p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas OAPF Claudia Díaz Hernández</p> <p>Coordinadora del Grupo de Planeación Estratégica y Seguimiento a Proyectos - OAPF July Andrea Sandoval Rojas</p> <p>Asesora de la Secretaria General-Líder de la Unidad de Atención al Ciudadano Dora Inés Ojeda Roncancio</p> <p>Coordinador del Grupo</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					de Información y Análisis Sectorial - OAPF Javier Andrés Rubio Sáenz
	16:30	17:00	Balance diario		Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo Coordinadora del Grupo SIG Lidy Milene Pedraza Parra Gestora Ambiental Jenny Rocío Gómez Gualdrón
2018-07-04 Miércoles	07:30	10:30	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA PLANIFICACIÓN DEL SGC y SGA Gestión del Riesgo 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos 6.1.4 Planificación de acciones 6.2 Objetivos y planificación para lograrlos Gestión del cambio 7.5 Información documentada	OP	Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo Coordinadora del Grupo SIG Lidy Milene Pedraza Parra Asesora de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Martha Patricia Ortiz Gestora Ambiental Jenny Rocío Gómez Gualdrón Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional – Líder de Riesgos William Hernán Otálora

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					<p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Diana Carolina Ávila</p> <p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional - Abogada Daniela Esther Amaya</p> <p>Subdirectora de Gestión Administrativa Judith Castañeda García</p> <p>Contratista de la Subdirección de Gestión Administrativa – Líder Ambiental Edma Maritza Real Salinas</p>
	10:30	12:30	<p>Políticas Viceministerio de EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA Diseño de políticas e instrumentos Implementación de política Evaluación de política</p> <p>Programa de Alimentación Escolar</p> <p>6.1 Riesgos y oportunidades del proceso ISO 9001: 7.1, 8.1, 8.4, 8.5, 9.1</p>	OP	<p>Directora de Cobertura y Equidad Karen Natalia Niño</p> <p>Subdirector de Permanencia Juan Esteban Quiñones</p> <p>Líder de PAE Ana María Álzate Arismendi</p> <p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional William Hernán Otálora</p> <p>Lidy Pedraza Marta Ortiz</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	07:30	09:00	<p>GESTIÓN DE SERVICIOS TIC 6.1 Riesgos y oportunidades del proceso ISO 9001: 7.1, 8.1, 8.4, 8.5, 9.1</p>	PR	<p>Jefe de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información-OTSI Hernán Guiovanni Ríos Linares</p> <p>Coordinadores de los Grupos de la OTSI</p> <p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Yuli Andrea Parra Amaya Andrés Mauricio Briceño Ardila</p>
	09:00	10:30	<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 6.1 Riesgos y oportunidades del proceso ISO 9001: 7.1.2, 7.2, 7.3, 5.3, 8.5.1 g ISO 14001: 7.2, 7.3, 5.3</p>	PR	<p>Subdirector de Talento Humano - STH Edgar Saúl Vargas Soto</p> <p>Profesional de la STH – Líder de Calidad Teresa Carolina Hoyos Dávila</p> <p>Coordinadores de los Grupos de la STH Andrea Margarita Castillo Martínez Paola Andrea García Rueda Sandra Marcela Sánchez Coronado Martha Isabel Barrera Rojas</p> <p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Marcela Borda Rodríguez.</p> <p>Profesional de la STH – Líder del SGSST Ana María Cardona García</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					<p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional - Líder de Ambiente Laboral Martha Lucía Orozco</p> <p>Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo</p> <p>Subdirectora de Gestión Administrativa Judith Castañeda García</p> <p>Contratista de la Subdirección de Gestión Administrativa – Líder Ambiental Edma Maritza Real Salinas</p> <p>Gestora Ambiental Jenny Rocío Gómez Gualdrón</p>
	11:00	12:30	CONTRATACIÓN 8.4	PR	<p>Subdirectora de Contratación Stella Quiñones Benavides</p> <p>Coordinadores de los Grupos de la Subdirección de Contratación</p> <p>Gestora Ambiental Jenny Rocío Gómez Gualdrón</p>
	12:30	13:30	Receso		
	13:30	14:00	Traslado equipo auditor a San Cayetano	OP, PR	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	14:00	14:30	Recorrido por las instalaciones	OP, PR	<p>Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo</p> <p>Gestora Ambiental Jenny Rocío Gómez Gualdrón</p> <p>Profesional de la Subdirección de Gestión Administrativa (Arquitecto) Juan Carlos Pérez</p>
	14:30	16:30	SERVICIO AL CIUDADANO Sede San Cayetano ISO 9001: 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 8.2.1, 5.1.2, 10	PR	<p>Asesora de la Secretaría General - Líder de la Unidad de Atención al Ciudadano Dora Inés Ojeda Roncancio</p> <p>Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano Gina Marcela Cortes</p> <p>Profesional de la Unidad de Atención al Ciudadano Jenny Patricia Peña Rozo</p> <p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Diana Carolina Ávila</p> <p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Ivana Carolina González</p>
	14:30	16:30	OPERACIÓN Sede San Cayetano	OP	Subdirectora de Gestión Administrativa

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			8.1 Planificación y Control Operacional Ambiental 8.2 Preparación y Respuesta ante Emergencias		<p>Judith Castañeda García</p> <p>Contratista de la Subdirección de Gestión Administrativa – Líder Ambiental Edma Maritza Real Salinas</p> <p>Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo</p> <p>Gestora Ambiental Jenny Rocío Gómez Gualdrón</p> <p>Subdirector de Talento Humano - STH Edgar Saúl Vargas Soto</p> <p>Profesional de la STH – Líder del SGSST Ana María Cardona García</p> <p>Profesional de la Subdirección de Gestión Administrativa (Arquitecto) Juan Carlos Pérez</p> <p>Brigada Carlos Arturo Silva</p>
	16:30	17:00	Balance diario		<p>Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo</p> <p>Coordinadora del Grupo SIG Lidy Milene Pedraza Parra</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Gestora Ambiental Jenny Rocío Gómez Gualdrón
2018-07-05 Jueves	08:00	12:00	Políticas Viceministerio de EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA Diseño de políticas e instrumentos Implementación de política Evaluación de política Programa Todos a Aprender Jornada Única	OP	Directora de Calidad de Educación Preescolar Básica y Media - EPBM Olga Lucia Zarate Mantilla Líder de Jornada Única Daniel González Profesional de Jornada Única María Teresa Méndez Líder del PTA Rafael Andrés Arias Albañil Profesional de la Dirección de Calidad de EPBM - Líder de Calidad Ana María Pérez Coordinadores del PTA Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Ivana Carolina González
	08:00	10:00	Políticas Viceministerio de EDUCACIÓN SUPERIOR Diseño de políticas e instrumentos Implementación de política Evaluación de política Política de Fomento Plan de educación rural	PR	Directora de Fomento Deyra Alejandra Ramírez Subdirector de SAGIES Jaime Andrés Vargas Coordinadores de los Grupos Profesional de la Subdirección de Desarrollo

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Organizacional Cristina Losada Sáenz
	10am	12:00	Políticas Viceministerio de EDUCACIÓN SUPERIOR Diseño de políticas e instrumentos Implementación de política Evaluación de política Política de Fomento Lineamientos de educación inclusiva	PR	Directora de Fomento Deyra Alejandra Ramírez Subdirector de SAGIES Jaime Andrés Vargas Coordinadores de los Grupos Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Cristina Losada Sáenz
	12am	13:00	Almuerzo		
	13:00	15:30	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN 7.1.6, 7.3	OP	Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional – Líder de Gestión del Conocimiento José Horacio González Roa Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Ana María Galvis Moran Jefe de la Oficina de Innovación Educativas con uso de Nuevas Tecnologías). Portal Colombia Aprende Andrea Rojas Ávila

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	13:00	15:00	<p>Políticas Viceministerio de EDUCACIÓN SUPERIOR (continuación)</p> <p>Colombia Científica</p>	PR	<p>Directora de Fomento Deyra Alejandra Ramírez</p> <p>Asesora de la Dirección de Fomento María Fernanda Chaves</p> <p>Líder del Programa Colombia Científica Carlos Trujillo</p> <p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Cristina Losada Sáenz</p>
	15:00	17:00	<p>PLANIFICACIÓN AMBIENTAL</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos ambientales Programas ambientales</p>	OP	<p>Subdirectora de Gestión Administrativa Judith Castañeda García</p> <p>Contratista de la Subdirección de Gestión Administrativa – Líder Ambiental Edma Maritza Real Salinas</p> <p>Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo</p> <p>Gestora Ambiental Jenny Rocío Gómez Gualdrón</p>
	15:00	17:00	<p>EVALUACIÓN Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS</p> <p>Evaluación de desempeño 9.1.1, 9.1.2, 9.2</p>	PR	<p>Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno María Helena Ordoñez Burbano</p> <p>Profesional de la Oficina Asesora de Control</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Interno Clara Inés López Arévalo Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Marcela Borda Rodríguez. Luis Eduardo Niño
	17:00	17:30	Balance equipo auditor	OP, PR	Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo Coordinadora del Grupo SIG Lidy Milene Pedraza Parra Gestora Ambiental Jenny Rocío Gómez Gualdrón
2018-07-06 Viernes	7.30	9:30	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AMBIENTAL Y MEJORA 9, 10	OP	Subdirectora de Gestión Administrativa Judith Castañeda García Contratista de la Subdirección de Gestión Administrativa – Líder Ambiental Edma Maritza Real Salinas Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo Gestora Ambiental Jenny Rocío Gómez Gualdrón

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					<p>Coordinadora del Grupo SIG Lidy Milene Pedraza Parra</p> <p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Diana Carolina Ávila</p>
	9:30	12:00	Cap. 5 Liderazgo 9.3 Revisión por la Dirección	OP	<p>Subdirectora de Gestión Administrativa Judith Castañeda García</p> <p>Contratista de la Subdirección de Gestión Administrativa – Líder Ambiental Edma Maritza Real Salinas</p> <p>Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo</p> <p>Gestora Ambiental Jenny Rocío Gómez Gualdrón</p> <p>Coordinadora del Grupo SIG Lidy Milene Pedraza Parra</p> <p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Diana Carolina Ávila</p>
	12:00	13:00	Receso	OP	
	13:00	14:00	Verificación de procesos de origen Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior.	OP	<p>Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno María Helena Ordoñez Burbano</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.		<p>Profesional de la Oficina Asesora de Control Interno Clara Inés López Arévalo</p> <p>Subdirectora de Desarrollo Organizacional Gloria Rocío Pereira Oviedo</p> <p>Coordinadora del Grupo SIG Lidy Milene Pedraza Parra</p> <p>Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional Diana Carolina Ávila</p> <p>Asesora de la Secretaría General-Líder de la Unidad de Atención al Ciudadano Dora Inés Ojeda Roncancio</p>
	14:00	16:00	Preparación informe de auditoría	OP	
	16:00		Reunión de cierre		Jefes de todas las Áreas, Líderes de Calidad, Líderes Ambientales, Brigadistas, Auditores.
Observaciones:					
La Información Documentada se auditará en todas las sedes, procesos, áreas y proyectos aplicables					
La evaluación de desempeño (seguimiento, medición, análisis y evaluación) se auditará en cada proceso					
Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2018-06-15
---	------------

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 2 No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2018-07-27 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2018-08-03.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015 NTC-ISO 14001:2015	Requisito(s): 4.1
Descripción de la no conformidad: En la determinación del contexto del MEN, la organización no asegura su pertinencia con su propósito y con su dirección estratégica.		
Evidencia: No se pudo evidenciar la pertinencia de la determinación del contexto de la organización con su dirección estratégica a nivel sectorial, dado que se enfocó solamente en los modelos referenciales del SIG.		
Corrección	Evidencia de Implementación / Responsable	Fecha
Se incorporó la información relacionada con el análisis de contexto sectorial para complementar el documento de contexto estratégico. El documento de referente es el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018	Carpeta compartida SDO e Intranet. SDO y OAPF.	30 de agosto de 2018.
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc....). La interpretación que se hizo de ese punto de la norma, respecto a la elaboración del documento de contexto estratégico, no integró con claridad la planeación estratégica de la organización que se formula anualmente y monitorea periódicamente, con los modelos referenciales del SIG.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación/ Responsable	Fecha
PLANEAR		
1. Planificar la intervención de la SDO en el próximo Comité Directivo para generar la alerta de este hallazgo.	Presentación al Comité Directivo. SDO	31 de julio de 2018.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



2. Incluir en el plan de actualización documental del MEN, de la modificación del procedimiento “Formulación y seguimiento del plan sectorial / institucional”, contemplando en la formulación de este, el análisis de cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica.	Plan de actualización documental. SDO y OAPF	15 de agosto de 2018.
HACER		
1. Someter a revisión el hallazgo y plan propuesto por parte del Comité Directivo.	Acta del Comité Directivo SDO	31 de julio de 2018.
2. Ajustar el procedimiento actual “Formulación y seguimiento del plan sectorial / institucional”, contemplando en la formulación del mismo, el análisis de cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica.	Procedimiento actualizado. OAPF	31 de agosto de 2018
VERIFICAR		
1. Validar el ajuste del procedimiento “Formulación y seguimiento del plan sectorial / institucional”.	Soporte de aprobación del procedimiento OAPF	31 de agosto de 2018
2. Verificar el cumplimiento del Plan de actualización documental del proceso de Planeación, específicamente lo asociado con el procedimiento	Informe de seguimiento del Plan de Actualización Documental SDO	15 de septiembre de 2019
3. Verificar la implementación del procedimiento.	Soporte de verificación. SDO	30 de mayo de 2019
ACTUAR		
1. Ajustar, de ser requerido los documentos sometidos a revisión, aprobación y verificación.	Soportes de ajustes (Si aplica) SDO y OAPF	30 de mayo de 2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015 NTC-ISO 14001:2015	Requisito(s): 4.2
Descripción de la no conformidad: La organización no realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Evidencia:		
En el SIG de la organización, no se pudo evidenciar que se realice seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas relevantes y sus requisitos pertinentes, y cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos pertinentes.		
Corrección	Evidencia de Implementación/ Responsable	Fecha
Realizar un primer seguimiento, realizando un análisis y depuración de la matriz de partes interesadas, ajustando contenidos no claros como necesidades y expectativas.	Matriz de partes interesadas ajustada. SDO	31 de agosto de 2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
Falta de claridad metodológica con respecto a los nuevos requisitos de las Normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015 con respecto al seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas relevantes y sus requisitos pertinentes.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación/ Responsable	Fecha
PLANEAR		
1. Planificar la actividad (taller) para fortalecimiento de competencias dirigida a los líderes del componente de partes interesadas.	Soportes de planificación del taller SDO	31 de agosto de 2018
2. Incluir en el plan de actualización documental del MEN, la metodología de gestión de partes interesadas.	Plan de actualización documental. SDO	31 de agosto de 2018.
HACER		
1. Realizar el taller práctico de fortalecimiento de competencias focalizado en los nuevos requisitos de partes interesadas de las normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015, dirigido a los líderes del componente de partes interesadas.	Listas de asistencia y memorias. SDO	31 de diciembre de 2018
2. Establecer una metodología que permita orientar el ciclo de gestión de las partes interesadas, considerando: la identificación de las partes interesadas, su priorización, necesidades y expectativas, seguimiento y revisión de su información.	Metodología de gestión de partes interesadas SDO	31 de diciembre de 2018
VERIFICAR		
1. Verificar la realización del taller y nivel de satisfacción por parte de los asistentes.	Listas de asistencia y memorias y resultados de satisfacción. SDO	31 de diciembre de 2018
2. Someter a revisión y aprobación la metodología de gestión de partes interesadas por parte de las	Soporte de aprobación de la metodología.	31 de diciembre

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



instancias pertinentes.	SDO	de 2018
3. Verificar la implementación de la metodología de gestión de partes interesadas por parte de la SDO.	Soporte de verificación. SDO	30 de marzo de 2019
ACTUAR		
1. Ajustar, de ser requerido la metodología sometida a revisión, aprobación y verificación, tomando en cuenta lo visto en el taller práctico.	Soportes de ajustes SDO	30 de marzo de 2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015 NTC-ISO 14001:2015	Requisito(s): 4.3
Descripción de la no conformidad:		
La organización no documenta la determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad y del sistema de gestión ambiental.		
Evidencia:		
No se pudo evidenciar el soporte acerca de la metodología utilizada para la determinación de los límites y la aplicabilidad del SIG para establecer su alcance, considerando las cuestiones externas e internas, los productos y servicios proporcionados por la organización, así como su autoridad y capacidad para ejercer control e influencia sobre las actividades, productos y servicios del MEN.		
Corrección	Evidencia de Implementación/ Responsable	Fecha
Realizar el análisis de las razones que justifican el cambio de alcance del SIG, y presentarlo en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño. SDO	30 de septiembre de 2018.
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
Falta de claridad metodológica con respecto a los nuevos requisitos de las Normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015 con respecto a la gestión del cambio en la entidad incluyendo aspectos relacionados con la definición y actualización del alcance SIG.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación/ Responsable	Fecha
PLANEAR		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. Planificar la actividad (taller) para fortalecimiento de competencias dirigida a los líderes del componente de gestión del cambio.	Soportes de planificación del taller SDO	31 de agosto de 2018
2. Incluir en el plan de actualización documental del MEN, la metodología de gestión del cambio.	Plan de actualización documental. SDO	31 de agosto de 2018.
HACER		
1. Realizar el taller práctico de fortalecimiento de competencias focalizado en los nuevos requisitos de gestión del cambio (Alcance SIG) de las normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015, dirigido a los líderes de este componente.	Listas de asistencia y memorias. SDO	31 de diciembre de 2018
2. Establecer una metodología que permita orientar la gestión del cambio en el MEN, la cual incluye los cambios en el alcance del SIG.	Metodología de gestión de cambio SDO	31 de diciembre de 2018
VERIFICAR		
1. Verificar la realización del taller y nivel de satisfacción por parte de los asistentes	Listas de asistencia y memorias y resultados de satisfacción. SDO	31 de diciembre de 2018
2. Someter a revisión y aprobación la metodología de gestión del cambio por parte de las instancias pertinentes.	Soporte de aprobación de la metodología. SDO	31 de diciembre de 2018
3. Verificar la implementación de la metodología de gestión de cambio por parte de la SDO.	Soporte de verificación. SDO	30 de marzo de 2019
ACTUAR		
1. Ajustar, de ser requerido la metodología sometida a revisión, aprobación y verificación, tomando en cuenta lo visto en el taller práctico.	Soportes de ajustes SDO	30 de marzo de 2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 4 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015 NTC-ISO 14001:2015	Requisito(s): 6.1.1
Descripción de la no conformidad:		
La organización no determina las “oportunidades” que son necesario abordar para aumentar los efectos deseables.		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Evidencia:		
No se pudo evidenciar en el SIG de la organización, que se aborde sistemáticamente la determinación de las “oportunidades” y su correspondiente gestión en cuanto a identificación, evaluación, controles, tratamiento y documentación pertinente.		
Corrección	Evidencia de Implementación/ Responsable	Fecha
Hacer una identificación preliminar de fuentes de oportunidades del SIG.	Identificación de fuentes de oportunidades. SDO	31 de agosto de 2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
Falta de claridad metodológica en la aplicación de los nuevos requisitos de la norma ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015 asociados a la gestión de las oportunidades.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación/ Responsable	Fecha
PLANEAR		
1. Planificar la actividad (taller) para fortalecimiento de competencias dirigida a los líderes del componente de gestión de oportunidades.	Soportes de planificación del taller SDO	31 de agosto de 2018
2. Incluir en el plan de actualización documental del MEN, la metodología de gestión de las oportunidades.	Plan de actualización documental. SDO	31 de agosto de 2018.
HACER		
1. Realizar el taller práctico de fortalecimiento de competencias focalizado en los nuevos requisitos de gestión de las oportunidades de las normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015, dirigido a los líderes de este componente.	Listas de asistencia y memorias. SDO	31 de diciembre de 2018
2. Establecer una metodología que permita orientar la gestión de las oportunidades.	Metodología de gestión de las oportunidades. SDO	31 de diciembre de 2018
VERIFICAR		
1. Verificar la realización del taller y nivel de satisfacción por parte de los asistentes	Listas de asistencia y memorias y resultados de satisfacción. SDO	31 de diciembre de 2018
2. Someter a revisión y aprobación la metodología de gestión de las oportunidades por parte de las instancias pertinentes.	Soporte de aprobación de la metodología. SDO	31 de diciembre de 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	SDO	
3. Verificar la implementación de la metodología de gestión de las oportunidades por parte de la SDO.	Soporte de verificación.	30 de marzo de 2019
SDO		
ACTUAR		
1. Ajustar, de ser requerido la metodología sometida a revisión, aprobación y verificación, tomando en cuenta lo visto en el taller práctico.	Soportes de ajustes	30 de marzo de 2019
SDO		

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 5 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 14001:2015	Requisito(s): 6.1.2
Descripción de la no conformidad:		
La organización no determina apropiadamente los aspectos ambientales en los que puede influir.		
Evidencia:		
En la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales, PM-FT-02, no se encontraron identificados como aspectos ambientales en los que el MEN se puede influir, algunos relacionados con productos y servicios usados por la organización o con procesos contratados externamente (como, por ejemplo: fumigación, mantenimiento de ascensores).		
Corrección	Evidencia de Implementación/ Responsable	Fecha
Realizar un análisis de los aspectos que se pueden definir como de influencia en las sedes del Ministerio.	Soporte de análisis SDO y SGA	31 de agosto de 2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
La metodología del procedimiento de identificación de aspectos e impactos ambientales definida no contempla una definición clara que permita identificar los aspectos en los que se puede influir.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación/ Responsable	Fecha
PLANEAR		
1. Incluir en el plan de actualización documental el ajuste del procedimiento y la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales.	Plan de actualización documental SDO	31 de agosto de 2018
HACER		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. Realizar el ajuste del procedimiento de identificación de aspectos e impactos identificando claramente los aspectos a influir.	Procedimiento de identificación de aspectos e impactos ajustado. SDO y SGA	31 de octubre de 2018
2. Realizar el ajuste de la matriz de aspectos e impactos ambientales con respecto a los aspectos de influencia.	Matriz de aspectos e impactos ambientales ajustada SDO y SGA	31 de octubre de 2018
VERIFICAR		
1. Realizar la revisión de la implementación del procedimiento de la identificación de aspectos e impactos ambientales conforme al registro generado en la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales, en la mesa técnica de evaluación de desempeño y cumplimiento ambiental.	Acta de la mesa técnica de evaluación de desempeño y cumplimiento ambiental. SDO y SGA	31 de diciembre de 2018
2. Verificar el cumplimiento del plan de actualización documental del proceso.	Informe de seguimiento al Plan de Actualización Documental. SDO	31 de diciembre de 2018
ACTUAR		
1. Ajustar, de ser requerido los documentos sometidos a revisión, aprobación y verificación.	Soportes de ajustes. SDO y SGA	30 de marzo de 2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	No. 6 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 14001:2015
	Requisito(s): 8.2
Descripción de la no conformidad:	
La organización no ha implementado en la sede San Cayetano los procesos necesarios para prepararse y responder a situaciones de emergencia potenciales.	
Evidencia:	
En la Sede San Cayetano no se pudo evidenciar:	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<ul style="list-style-type: none"> La relación existente entre la documentación del Plan de Respuesta a Emergencias y Contingencias para el MEN, TH-PL-01, v1, y las situaciones potenciales de emergencia identificadas tanto en la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales, PM-FT-02 como en la determinación de riesgos y oportunidades de la Sede, identificados en la matriz de riesgos ambientales generales del MEN”. Que el Plan de Respuesta a Emergencias y Contingencias para el MEN, TH-PL-01, v1, se haya individualizado para las condiciones particulares de la Sede. 		
Corrección	Evidencia de Implementación/ Responsable	Fecha
Realizar la integración las matrices de identificación de peligros, valoración de riesgos, matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, controles frente a los riesgos de infraestructura, riesgos de daño a la salud, riesgos ambientales, riesgos documentales, los procedimientos operativos normalizados para atender las emergencias que se presenten al materializarse tales riesgos y las oportunidades identificadas en las dos sedes.	Soporte documento de integración. STH, SGA y SDO	07 de septiembre de 2018
Analizar los aspectos, vulnerabilidad, riesgos de afectación en infraestructura, salud, medio ambiente y conservación de archivo que deben tenerse en cuenta para la intervención de las emergencias dentro del PIRE de cada una de las sedes.	Soportes de análisis. STH, SGA y SDO	07 de septiembre de 2018
<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).</p> <p>Insuficiente claridad y conocimiento para la identificación de planes de emergencia, en el escenario de tener una nueva sede.</p>		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación/ Responsable	Fecha
PLANEAR		
1. Planificar la actividad (taller) para fortalecimiento de competencias dirigida a los líderes del componente de gestión de cambio (nuevas sedes o cambio de sedes).	Soportes de planificación del taller SDO	31 de agosto de 2018
2. Incluir en el plan de actualización documental la elaboración del PIRE de la sede CAN y la elaboración del PIRE de la sede San Cayetano, articulados a la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos, matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, y, la estimación de controles frente a: los riesgos de infraestructura, riesgos de daño a la salud, riesgos ambientales y riesgos documentales.	Plan de actualización documental. SDO	31 de agosto de 2018
HACER		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

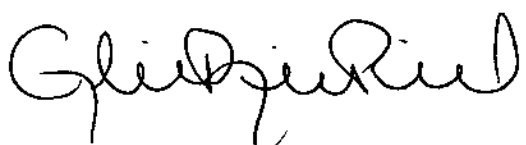
INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<p>1. Migrar el Plan de Emergencias de la sede CAN al documento PIRE integrando las 3 actividades que participan en la prevención, atención, respuesta y cierre de las contingencias presentadas en el MEN; así como elaborar el PIRE de la sede San Cayetano, articulados a la identificación de peligros, valoración de riesgos, matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales, y, la estimación de controles frente a: los riesgos de infraestructura, riesgos de daño a la salud, riesgos ambientales y riesgos documentales presentados en la ejecución de las actividades misional y de apoyo del MEN en sus dos sedes.</p>	<p>PIRE CAN y PIRE San Cayetano elaborado. SDO, SGA y STH</p>	<p>31 de diciembre de 2018</p>
<p>2. Incluir en la metodología de gestión del cambio, nuevas sedes o cambio de sedes como fuente de cambio.</p>	<p>Metodología de gestión de cambio SDO</p>	<p>31 de diciembre de 2018</p>
<p>3. Realizar el taller práctico de fortalecimiento de competencias focalizado en los nuevos requisitos de gestión de cambio (nuevas sedes o cambio de sedes) de las normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015, dirigido a los líderes del componente de Gestión del Cambio.</p>	<p>Listas de asistencia y memorias. SDO</p>	<p>31 de diciembre de 2018</p>
VERIFICAR		
<p>1. Verificar la realización del taller y nivel de satisfacción por parte de los asistentes.</p>	<p>Listas de asistencia y memorias y resultados de satisfacción. SDO</p>	<p>31 de diciembre de 2018</p>
<p>2. Someter a revisión y aprobación los PIRE y la metodología de Gestión del Cambio.</p>	<p>Soporte de aprobación de los documentos. SDO, SGA y STH.</p>	<p>31 de diciembre de 2018</p>
<p>3. Verificar la implementación de los Planes de Emergencia y la metodología de Gestión del Cambio por parte de la SDO.</p>	<p>Soporte de verificación. SDO</p>	<p>30 de marzo de 2019</p>
ACTUAR		
<p>1. Ajustar, de ser requerido los documentos sometidos a revisión, aprobación y verificación.</p>	<p>Soportes de ajustes (Si aplica) SDO, SGA y STH</p>	<p>30 de marzo de 2019</p>
<p>2. Ajustar, de ser requerido la metodología sometida a revisión, aprobación y verificación, tomando en cuenta lo visto en el taller práctico.</p>	<p>Soportes de ajustes SDO, SGA y STH</p>	<p>30 de marzo de 2019</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (0) menores $\left. \begin{array}{l} \text{ISO 9001} = 4 \\ \text{ISO 14001} = 6 \end{array} \right\}$ (φ) Mayores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (→) menores (↔) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: 2018- 07.23	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique 2018- N/A	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
Gloria Rocío Peña	

ISO 9001:2015: 4.1, 4.2, 4.3, 6.1.1,

ISO 14001:2015: 4.1, 4.2, 4.3, 6.1.1, 6.1.2, 8.2