

Proceso: Gestión de Procesos y Mejora

Política __, Plan __, Programa __, Proyecto __, Procedimiento __ y/o Actividad __

AUDITORÍA INTEGRAL-NTC-ISO 9001:2015 NTC-ISO 14001:2015 Y DE GESTIÓN

Número de Auditoría: 2024-MR-01

Fecha Reunión de Apertura: 1 de marzo de 2024.

Fecha Reunión de Cierre: 6 de agosto de 2024

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S)

Edna Johana Tamayo Hurtado – Subdirección de Desarrollo Organizacional

EQUIPO AUDITOR:

Aura Rosa Gómez Avellaneda- Auditor Líder

Kelly Johanna Gordillo Gómez- equipo auditor de apoyo

Jenifer Jaine Vergara Garces - equipo auditor de apoyo

OBJETIVO DE AUDITORÍA: Evaluar de manera independiente y objetiva el proceso Gestión de Procesos y Mejora, para verificar su cumplimiento con los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Evaluar y verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 dentro del proceso Gestión de Procesos y Mejora, asegurando la conformidad con los estándares establecidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del MEN.

ALCANCE DE AUDITORÍA: Evaluar y verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 dentro del proceso Gestión de Procesos y Mejora, asegurando la conformidad con los estándares establecidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del MEN.

Periodo a analizar corresponderá a partir del mes de mayo de 2023 hasta marzo 31 de 2024.

CRITERIOS DE AUDITORÍA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas: ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Documentación interna (procedimiento, políticas, directrices, etc.) del Ministerio de Educación Nacional.

RESUMEN GENERAL

I. FORTALEZAS

1. El proceso de Gestión de Procesos y mejora, a través del Decreto 2269 del 2023 ha integrado el mejoramiento continuo dentro de la cultura y estrategia organizacional del Ministerio de Educación Nacional. Mediante estrategias organizacionales alineadas con los modelos referenciales, se han definido políticas que fomentan la calidad y eficiencia del sistema integrado de gestión del MEN. Estas políticas establecen objetivos claros para el mejoramiento continuo del desempeño institucional, promoviendo la evaluación continua a través de mecanismos de monitoreo y control. Además, se enfatiza la importancia de la toma de cultura y la apropiación de valores entre los servidores públicos, fortaleciendo su compromiso con la excelencia en la gestión.
2. El proceso ha realizado encuentros territoriales con las comunidades para fortalecer la política ambiental y promover la acción climática, así como la revisión y actualización del plan de desarrollo para asegurar que las iniciativas educativas contribuyan a los objetivos ambientales nacionales, a los servidores del MEN. Además, se está promoviendo lineamientos específicos para el sector educativo que garantizan la inclusión de prácticas ambientales sostenibles en todas las instituciones educativas. La colaboración con la Secretaría de Ambiente en iniciativas como la plantación de árboles y la gestión de residuos fomenta una cultura ambiental entre estudiantes y personal educativo.

I. RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

La Oficina de Control Interno, en el marco de la auditoría, realizó la validación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 6.1 de la norma ISO 9001:2015. Este numeral se orienta a las acciones para gestionar riesgos y oportunidades a lo largo del proceso de Gestión de Procesos y Mejora, enfocándose en asegurar que estos aspectos sean identificados y abordados adecuadamente para mejorar continuamente del Ministerio de Educación Nacional.

Durante la auditoría, se observó que el Proceso de Gestión de Procesos y Mejora no solo identifica y gestiona los riesgos asociados a su propio proceso, sino que también contribuye mediante un acompañamiento en la identificación y manejo de los riesgos de todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control del Ministerio de Educación Nacional. Esto contribuye al logro de los objetivos y promueve un ambiente orientado a la mejora continua.

A continuación, se presenta la gestión que realiza este proceso en temas de riesgos a través de los informes presentados en los últimos cuatro trimestres, mostrando de qué manera se controlan y manejan los riesgos en todos los procesos del Ministerio de Educación Nacional.

INFORME DE GESTIÓN DE RIESGOS		
INFORMES	MONITOREO SDO	OBSERVACIONES OCI
La Subdirección de Desarrollo Organizacional (SDO) realiza el monitoreo de riesgos del Ministerio de Educación Nacional en el segundo trimestre de 2023, siguiendo la política de administración de riesgos definida en los procedimientos y guías del Sistema Integrado de Gestión (SIG).	Se monitorearon 116 riesgos (87 de gestión y 29 de corrupción), con 424 controles y 98 acciones de manejo definidas. La eficacia de los controles en el segundo trimestre de 2023 fue del 94,1%, disminuyendo 3,8 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior. Ningún riesgo se materializó, aunque tres dependencias no reportaron la materialización de riesgos, afectando el resultado general de la Entidad en esta variable. El 23% de los planes de manejo estaban asociados a riesgos de gestión y el 77% a riesgos de corrupción. La fecha límite para reportar el monitoreo de riesgos fue el 13 de julio de 2023, con siete dependencias reportando de manera extemporánea.	La Auditoría de Control Interno evidenció que el informe de monitoreo de riesgos del II trimestre de 2023 presenta un análisis para la gestión de riesgos del Ministerio de Educación Nacional. No obstante, se identifican áreas que deben mejorar en la puntualidad y calidad de los reportes, la eficacia de los controles, y el seguimiento de los planes de manejo de riesgos. Se recomienda implementar las acciones sugeridas para fortalecer el sistema de gestión de riesgos y garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad. A continuación, se presentan las áreas que deben mejorar en la puntualidad y calidad de los reportes y la eficacia de los controles: Calidad de los Reportes: Todas las dependencias que participan en el reporte de riesgos y controles deben mejorar en la consistencia y completitud de la información reportada. Eficacia de los Controles: La Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior: No reportó ninguno de los controles bajo su responsabilidad y un control de riesgo de corrupción fue reportado como no eficaz.

		Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial: Un control de un riesgo de corrupción fue reportado como no eficaz.
La Subdirección de Desarrollo Organizacional (SDO) realiza el monitoreo de riesgos del Ministerio de Educación Nacional en el tercer trimestre de 2023, siguiendo la política de administración de riesgos definida en los procedimientos y guías del Sistema Integrado de Gestión (SIG).	La Subdirección de Desarrollo Organizacional realizó el monitoreo y evaluación de 115 riesgos en total, de los cuales 86 corresponden a riesgos de gestión y 29 a riesgos de corrupción. Se definieron 528 controles y 97 acciones de manejo para mitigar estos riesgos La eficacia de los controles aplicados en el tercer trimestre de 2023 fue del 99.8%, un aumento de 5.7 puntos porcentuales en comparación con el trimestre anterior. Este incremento se atribuye a que el 97% de las dependencias reportaron toda la información relacionada con sus controles, con excepción de la Dirección de Calidad para la Educación Superior, que omitió algunos registros de datos.	Se evidenció que el informe de monitoreo de riesgos del tercer trimestre de 2023 presenta mejoras significativas en la eficacia de los controles, ya que en la mayoría de las dependencias cumplió con los plazos de reporte. Sin embargo, aún existen áreas que requieren atención: Puntualidad y Calidad de los Reportes: Cinco dependencias reportaron de manera extemporánea, siendo necesario fortalecer la cultura de cumplimiento de plazos en todas las áreas. Eficacia de los Controles: La Dirección de Calidad para la Educación Superior presentó omisiones en el registro de datos, lo que impacta la integridad del informe. Se recomienda implementar planes de mejora para evitar estas omisiones en el futuro. Se sugiere que la Subdirección de Desarrollo Organizacional continúe fortaleciendo las capacitaciones y revisiones aleatorias para asegurar la calidad y completitud de la información reportada.
La Subdirección de Desarrollo Organizacional (SDO) realiza el monitoreo de riesgos del Ministerio de Educación Nacional en el Cuarto trimestre de 2023, siguiendo la política de	En el cuarto trimestre de 2023, se monitorearon un total de 115 riesgos, de los cuales 29 eran riesgos de gestión y 86 de corrupción. Se implementaron 532 controles y se definieron	Se observó que el informe de monitoreo de riesgos del cuarto trimestre de 2023 continuó fortaleciendo la puntualidad y calidad de los reportes.

administración de riesgos definida en los procedimientos y guías del Sistema Integrado de Gestión (SIG).	114 planes de manejo. La eficacia de los controles fue del 100%, incrementando en 0.2 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior. El 95.6% de los planes de manejo fueron reportados con un avance del 100%, mientras que solo el 4.4% (cinco planes de la Subdirección de Talento Humano) no contaban con información completa. La Oficina de Control Interno revisó y aprobó el 96.5% de los avances reportados.	Sin embargo, es importante que los procesos busquen orientación y acompañamiento por parte de la Subdirección de Desarrollo Organizacional para revisar y mejorar la identificación, redacción y manejo de los riesgos
La Subdirección de Desarrollo Organizacional (SDO) realiza el monitoreo de riesgos del Ministerio de Educación Nacional en el primer trimestre de 2024, siguiendo la política de administración de riesgos definida en la guía de administración del riesgo.	Durante el primer trimestre de 2024, la Subdirección de Desarrollo Organizacional realizó el monitoreo de 111 riesgos, de los cuales 84 fueron riesgos de gestión y 27 riesgos de corrupción. Para mitigar estos riesgos, se definieron 499 controles, de los cuales 343 corresponden a riesgos de gestión y 156 a riesgos de corrupción. Además, se implementaron 101 acciones de manejo.	Se evidenció que, en el informe de monitoreo de riesgos del primer trimestre de 2024, muestra que la eficacia general de los controles es alta. Sin embargo, hay áreas que requieren atención y mejora continua. Calidad de los Reportes: Se identificaron inconsistencias en la calidad de la información reportada por algunas dependencias. Se recomienda reforzar la capacitación y supervisión para asegurar que los reportes sean completos, consistentes y claros.

En cuanto a la materialización de los riesgos, la Oficina de Control Interno realizó una auditoría especial titulada **"Convalidaciones de Educación Superior – Convalida"**. El objetivo de esta auditoría era evaluar de manera independiente y objetiva el trámite de convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior, emitidos por instituciones de educación superior legalmente autorizadas por la autoridad competente en el respectivo país. La auditoría se enfocó en el Sistema de Información Convalidaciones IES, con el propósito de proporcionar retroalimentación al proceso respecto a oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la Entidad.

Al verificar el cumplimiento de los riesgos y evaluación de controles de la dependencia Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, en el riesgo identificado “ ***IP-38 Posibilidad de pérdida reputacional por incumplir en los tiempos establecidos legalmente y/o los atributos de conformidad definidos para dar respuesta a los trámites u OPAS (Otros Procedimientos Administrativos), debido a la deficiencia en los procesos de planeación y/o inobservancia de los procedimientos establecidos.***” Se evidencia incumplimiento en control No 5 “***Profesional y subdirector de Aseguramiento verifican los tiempos de respuesta definidos para atender las solicitudes y seguimiento al cumplimiento de los mismos (ANS) elaboran informe, realizan requerimiento a los profesionales que están incumpliendo los plazos, conforme están definidos en el proceso***”.

Al revisar el control establecido por el proceso, observó lo siguiente:

- De acuerdo con lo revisado en la mesa de trabajo y los reportes de la Unidad de Atención al Ciudadano, no se está cumpliendo con los tiempos de respuesta definidos durante la vigencia 2023. De las 20.791 solicitudes recibidas, 5.366 fueron extemporáneas y quedaron abiertas 395 correspondientes a recursos.
- Para las solicitudes relacionadas con el procedimiento de convalidaciones y de acuerdo con la información suministrada por el coordinador del grupo de convalidaciones en la mesa de trabajo realizada el 27 de febrero de 2024, solo se da respuesta oportuna al 50% de las radicaciones de acuerdo con los recursos humanos existentes. Se tiene contemplado un plan de descongestión con la contratación de una firma externa.
- Se observó que la demora en la contratación del líder funcional afecta la solución de problemas tecnológicos y retrasa la atención de solicitudes, como es el caso del radicado 2022-EE-166290. Con la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información y los profesionales del grupo y BizAgi, se han adelantado acciones para solucionar algunos casos.
- Teniendo en cuenta lo anterior, se observa la materialización del riesgo.

Sin embargo, en los informes de monitoreo de riesgos suministrados por el Proceso de Gestión de Procesos y Mejora, no se evidencia la materialización del riesgo identificado en la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno. Dado lo anterior es importante unificar criterios para el reconocimiento de la materialización del riesgo como lo establece la “***Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6***” del Departamento Administrativo de la Función Pública.

II. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES

En el marco de la auditoría realizada, se llevó a cabo una revisión de las actividades del proceso; “**Gestión de Procesos y Mejora**”, enfocándose en validar los indicadores del (PAI) para el período de vigencia del año 2023, y 2024. Esta revisión incluyó la verificación, el seguimiento y la medición de los indicadores. A continuación, se especifican las estrategias con sus indicadores y acciones claves para el cumplimiento de Gestión del proceso:

Durante la presente auditoría se validaron los indicadores del Plan de Acción Institucional a cargo de la Subdirección de Desarrollo Organizacional de la siguiente manera.

Para el año 2023 se contó con los siguientes indicadores:

De acuerdo con el Plan de Acción Institucional de La Subdirección de Desarrollo Organizacional para la vigencia 2023, se pudo validar el cumplimiento del 100% en la meta establecida en los indicadores del PAI relacionados a continuación:

1. Nivel de percepción favorable sobre cultura, gestión del cambio y aprendizaje organizacional
2. Posición del Ministerio y el Sector Educación acorde con el Índice de Gestión y Desempeño Institucional y Sectorial evaluado por el Departamento Administrativo de la Función Pública
3. Número de procedimientos priorizados simplificados, automatizados o digitalizados
4. Porcentaje de avance del plan de acompañamiento sectorial al cierre de brechas
5. Porcentaje de avance del plan de trabajo para los procesos y políticas priorizadas
6. Porcentaje de oportunidad en la atención de requerimientos
7. Índice de satisfacción de los grupos de valor (EAV)

Para el año 2024 se cuenta con los siguientes indicadores y acciones:

ESTRATEGIA 1: Formalización del empleo público de conformidad con las capacidades institucionales

1. Indicador: No 75- Nivel de implementación de la gestión de cambio

Observaciones de la Oficina de Control Interno: Con corte a marzo de 2024, se observa el plan de gestión del cambio, el cual cuenta con 33 actividades las cuales 20 corresponde a la Subdirección de Desarrollo Organizacional; donde se muestra lo siguiente:

Elaboración de la Resolución 005 de enero de 2024, adicionalmente la resolución 003518 de marzo de 2024 "Por medio de la cual se actualiza el Comité Sectorial de Gestión y Desempeño del Sector Educación y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio de Educación Nacional y, en consecuencia, se deroga la Resolución 009319 del 06 de junio de 2023", adicionalmente la Resolución 007 de enero de 2024, que indica "Por la cual se establece la distribución de los empleos creados mediante el Decreto 2270 de 2023 en la planta global del Ministerio de Educación Nacional". Así mismo, se está adelantando la actualización del Manual de funciones y cargos en el DAFP, la modificación del decreto de grupos internos. Se evidencia los documentos:

- ✓ Cotización que determine los costos de los empleos teletrabajables, junto con los estudios previos cargados en SECOP; para seguimiento por parte de la Subdirección de Contratación.
- ✓ Se realizaron mesas de trabajo para generar estrategias de comunicación y cambio cultural en el marco del plan de gestión del cambio, las cuales se implementarán por medio de los canales de comunicación del MEN.
- ✓ se ajustó el Mapa de procesos incluyendo lo requerido producto de la expedición del decreto 2269 de 2023.

- ✓ Se realizó la actualización de los comités institucional y sectorial de gestión y desempeño, quedando formalizados con la Resolución 003518 de 22 de marzo de 2024.
- ✓ Se realizó la distribución de cada uno de los procesos del SIG con su correspondiente documentación.
- ✓ Se realizó la actualización en la intranet y página web, correspondiente al nuevo mapa de procesos.
- ✓ La Oficina Asesora de Comunicaciones realizó el 11 de marzo de 2024 la actualización del organigrama de acuerdo con el informe de planta de personal enviado por la Subdirección de Talento Humano.

Acción 1.: 53-Diseñar el plan de gestión de cambio en el marco de la formalización del empleo público de conformidad con las capacidades institucionales

Observaciones de la Oficina de Control Interno: El plan de gestión del cambio, el cual cuenta con 33 actividades las cuales 20 corresponde a la Subdirección de Desarrollo Organizacional.

Con corte a marzo de 2023, se presenta un avance porcentual del 100% dando cumplimiento al peso de 20.

Acción 2: 53-Implementar el plan de gestión de cambio en el marco de la formalización del empleo público de conformidad con las capacidades institucionales

Observaciones de la Oficina de Control Interno: Con corte a marzo de 2024, se observan 33 actividades en los componentes Gestión del Talento Humano, Gestión y Transferencia del Conocimiento, Comunicación y Cambio Cultural, Adecuación del Sistema Integrado de Gestión, Adecuación Normativa, Gestión Documental, Recursos y Operación.

De acuerdo con lo anterior se encuentra que en el consolidado de los resultados de los avances de las actividades cuenta con un 16,5%; de acuerdo con la ponderación de cada uno de los componentes del plan de gestión del cambio.

Acción 3: 53-Evaluar el plan de gestión de cambio en el marco de la formalización del empleo público de conformidad con las capacidades institucionales

Observaciones de la Oficina de Control Interno: Con corte a marzo de 2023, no se presenta avance debido a que esta acción se realizará para el mes de noviembre.

ESTRATEGIA 2: Fortalecimiento de las capacidades institucionales y sectoriales para potenciar el vínculo Estado-Ciudadanía

Indicador:76- Índice de fortalecimiento institucional y sectorial

Observaciones de la Oficina de Control Interno: Con corte a marzo de 2024, se observa el Informe generación, apropiación y transferencia del conocimiento, con el fin de establecer en el plan de acción

institucional una actividad que dé cuenta de la generación, apropiación y transferencia el conocimiento institucional y sectorial, entre otros temas.

De acuerdo con lo anterior se encuentra que en el consolidado de los resultados de los avances de las actividades cuenta con un 16,5%; de acuerdo con la ponderación de cada uno de los componentes del plan de gestión del cambio.

Acción 1.: 56-Resignificar el modelo de cultura como movilizador de la estrategia organizacional

Observaciones de la Oficina de Control Interno: Con corte a marzo de 2024, se observa informe PAI del primer trimestre correspondiente a la cultura organizacional. En este se encuentra "el avance sobre las acciones adelantadas durante el periodo acerca del Modelo de Cultura Organizacional del Ministerio de Educación Nacional y de las estrategias y/o herramientas utilizadas para promover la apropiación de la Cultura" la cual se presenta a servidores, contratistas, así como a las entidades adscritas y vinculadas, sin embargo, en este último se generó un 50% de la asistencia.

De acuerdo con lo anterior se encuentra que en el consolidado de los resultados de los avances de las actividades cuenta con un peso de 24 dando un cumplimiento del 100% de la meta con corte a marzo de 2024.

Acción 2.: 56-Generar, apropiar y transferir el conocimiento institucional y sectorial

Observaciones de la Oficina de Control Interno: Con corte a marzo de 2024, se observa acta del 15 de marzo correspondiente a "Conciliar con los miembros del grupo de investigación del Ministerio de Educación Nacional el proyecto de acto administrativo que reglamenta la conformación de grupos de investigación institucionales"

Así mismo, el proyecto de circular para "mitigar la fuga del conocimiento de acuerdo al proyecto marco de la formalización laboral de la ampliación de la planta del MEN".

Se encuentra la Guía de implementación de la política Gestión del conocimiento e innovación en su versión 2.

De acuerdo con lo anterior se encuentra que en consolidado de los resultados de los avances de las actividades cuenta con un peso de 24 dando un cumplimiento del 100% de la meta con corte a marzo de 2024.

Acción3.: 56-Movilizar y monitorear el desempeño institucional y sectorial

Observaciones de la Oficina de Control Interno: Con corte a marzo de 2024, se observa el Informe Movilización y Monitoreo del Desempeño Institucional y Sectorial. Adicionalmente, acta del 7 de marzo de 2024, cuyo objetivo fue "Realizar la primera sesión del Comité Sectorial de Gestión y Desempeño para la vigencia 2024, en el marco de las funciones establecidas en la Resolución No. 009319 de 2023, y conforme la convocatoria realizada el 21 de febrero de 2024 por parte de la Secretaria General del Ministerio, (...)"

El cronograma de las mesas de trabajo realizadas correspondiente al marco de desempeño institucional, se encuentran consolidadas en el Informe Movilización y Monitoreo del Desempeño Institucional y Sectorial

De acuerdo con lo anterior se encuentra que en consolidado de los resultados de los avances de las actividades cuenta con un peso de 25 dando un cumplimiento del 100% de la meta con corte a marzo de 2024.

III. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

Como mecanismo de seguimiento y autoevaluación el proceso de “Gestión de Procesos y Mejora” implemento actividades del plan de Gestión del cambio donde se incluyen actividades tales como:

Actualización de manual de funciones, hoja de ruta para la provisión de vacantes, actualización de la estructura y conformación de los grupos internos de trabajo, repositorio institucional para los informes de transferencias de conocimiento entre otras. Estas son estrategias que permiten fortalecer el desempeño institucional de las dependencias del ministerio.

IV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

N/A

V. ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS:

El Ministerio de Educación Nacional, a través de la Unidad de Atención al Ciudadano, realiza trimestralmente los Informes de (PQRSD), estos informes se basan en las quejas, reclamos, denuncias y solicitudes presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales disponibles para su recepción en el Ministerio. Para el caso del Proceso de Gestión de Procesos y Mejora se validó el año 2023 y 2024, evidenciando que para el corte analizado no se encontraron (PQRSD) pendientes por contestar.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proceso de Gestión de Procesos y Mejora ha integrado el mejoramiento continuo dentro de la cultura y estrategia organizacional del Ministerio de Educación Nacional, donde las políticas establecen objetivos claros para el mejoramiento continuo del desempeño institucional, promoviendo la evaluación continua a través de mecanismos de monitoreo y control, así como la toma de cultura y la apropiación de valores.

El proceso ha dado cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2015 asegurando la conformidad con los estándares del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional.

En los informes de monitoreo de riesgos suministrados por el Proceso de Gestión de Procesos y Mejora, no se evidencia la materialización del riesgo identificado en la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno. Es crucial unificar criterios para el reconocimiento de la materialización del riesgo, según lo establecido en la "Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, Versión 6" del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Los indicadores del Plan de Acción Institucional (PAI) para 2023 y 2024 muestran un cumplimiento del 100% en la mayoría de los objetivos, reflejando una adecuada planificación y ejecución de actividades.

Se han promovido políticas y actividades para fortalecer la cultura ambiental, incluyendo la colaboración con la Secretaría de Ambiente en iniciativas como la plantación de árboles y la gestión de residuos, fomentando prácticas sostenibles en el sector educativo.

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	El Proceso ha cumplido con el numeral 4.1 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, que requiere la comprensión de la organización y de su contexto. Este cumplimiento se evidencia claramente en el documento "Análisis del entorno (contexto interno y externo)" en el cual se abordan aspectos estratégicos, operativos y de gestión, proporcionando como base para el desarrollo de estrategias alineadas con las necesidades del Ministerio y sus partes interesadas. El documento presenta una evaluación estructurada que refleja el compromiso del MEN con el mantenimiento de un sistema integrado de gestión efectivo

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesada.	El proceso ha identificado las necesidades y expectativas de las partes interesadas del Ministerio de Educación Nacional. El documento presentado “((Caracterización partes interesadas (grupos de valor y de interés) 2024))” presenta las partes interesadas, incluyendo grupos de valor y grupos de interés, cada uno con necesidades específicas y expectativas que influyen en las decisiones y políticas del Ministerio. Igualmente, se destaca la importancia de un enfoque sistemático y colaborativo para integrar estas perspectivas en la planificación y ejecución de políticas educativas, asegurando que todas las partes sean consideradas en el proceso de toma de decisiones. Esto refleja un cumplimiento del numeral 4.2 de las normas: ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, mostrando un compromiso con la mejora continua y la adecuada gestión de relaciones con las partes interesadas.
X			4.3 Alcance del Sistema de Gestión Calidad. 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental	El proceso ha definido el alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio de Educación Nacional, especificando la prestación de servicios y entrega de productos misionales, que incluyen desde el diseño hasta la implementación y evaluación de políticas e instrumentos en el sector educativo, así como la atención al ciudadano. Este alcance toma en cuenta y se ajusta a los factores internos y externos, cumpliendo con los requisitos de las normas (ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015) y los demás requisitos aplicables para alcanzar los objetivos establecidos por el MEN. Es importante mencionar que, dentro de este alcance, se excluyó el numeral 7.1.5.2 de la NTC ISO 9001:2015 sobre recursos de seguimiento y medición, dado que la trazabilidad de las mediciones no es requerida por el MEN.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				Finalmente, se evidenció que el alcance está detallado en el "Manual del Sistema Integrado de Gestión", Código: PM-MA-01, Versión: 08" , cumpliendo así con el numeral 4.3 del Alcance del Sistema integrado de Gestión.
X			4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 4.4 Sistema de Gestión Ambiental	El proceso ha implementado y mantenido su Sistema Integrado de Gestión (SIG) en conformidad con las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, adoptando un enfoque de gestión basado en procesos. Este enfoque sistemático refleja el cumplimiento y la implementación efectiva de los principios de la gestión de calidad y ambiental, tal como lo establecen las normas ISO mencionadas, proporcionando una base sólida para la evaluación y la mejora continua de los procesos del Ministerio. Así mismo, en el "Manual del Sistema Integrado de Gestión", Código: PM-MA-01, Versión: 08, se identifica la alineación con los modelos referenciales y las políticas de gestión del MEN, demostrando la efectiva implementación y cumplimiento del sistema integrado de gestión.
X			5.1. Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad 5.1. Liderazgo y compromiso (Ambiental)	En el marco de la auditoría, se pudo evidenciar el cumplimiento del numeral 5.1. Que aborda el Liderazgo y compromiso para el Sistema Integrado de Gestión, el proceso de Gestión de Procesos y Mejora informa que a través de la Resolución 17564 del 31 de diciembre de 2019 del Ministerio de Educación Nacional actualizó los componentes del Sistema Integrado de Gestión (SIG) definiendo los roles y responsabilidades de la alta dirección y otros actores claves asegurando el cumplimiento de la implementación y mejoramiento

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				continuo del Sistema Integrado de Gestión del MEN .
X			5.1.2 Enfoque al cliente	Durante la auditoría realizada, se pudo evidenciar el cumplimiento del numeral 5.1.2 "Enfoque al cliente" por parte del Ministerio de Educación Nacional. El proceso de Gestión de Procesos y Mejora muestra cómo el Ministerio se enfoca sistemáticamente en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y otros grupos de valor. Este enfoque está integrado en los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, que incluyen el aumento de la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Además, la adecuada gestión de las entradas y salidas del proceso asegura que todas las operaciones se alineen con las expectativas de los clientes y partes interesadas.
X			5.2 Política 5.2.1. Establecimiento de la política de calidad 5.2.2. Comunicación de la Política de la Calidad 5.2. Política Ambiental	En el marco de la auditoría se evidenció que el MEN se compromete a implementar y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión (SIG), articulando sus procesos con las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este compromiso incluye el cumplimiento de los requisitos de modelos referenciales y demás normas aplicables, garantizando la calidad de los servicios a través de la gestión de riesgos que puedan afectar los objetivos institucionales, la protección del medio ambiente. Dentro del alcance de la auditoría el equipo auditor validó como la política del SIG incluye el Sistema de Gestión de la Calidad: Basado en ISO 9001:2015, facilita el fortalecimiento organizacional y la simplificación de procesos de MIPG y el Sistema de Gestión Ambiental: Basado en ISO 14001:2015, mejora el desempeño ambiental de la entidad,

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				previniendo la contaminación y respondiendo a condiciones ambientales cambiantes. Adicionalmente, se evidenció que la política se encuentra disponible, publicada, documentada y comunicada dentro del MEN. Sin embargo, es importante aclarar que el texto de los objetivos para dar cumplimiento a la política tiene algunas diferencias. Es importante generar la última actualización y asegurarse que los dos textos tanto el de la página web como la intranet sean exactamente iguales.
X			5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades (ambiental)	El proceso de "Gestión de Procesos y Mejora" a definido los Roles y Responsabilidades, tal como se detalla en la Resolución 17564 del 31 de diciembre de 2019. Así mismo, el liderazgo de la Subdirección de Desarrollo Organizacional con tareas específicas de administrar y mejorar el SIG, demostrando cumplimiento de los requisitos de liderazgo y compromiso con el sistema de integrado de gestión.
X			6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (ambiental)	El proceso de Gestión de Procesos y Mejora del Ministerio de Educación Nacional (MEN) cumple con los requisitos del numeral 6.1 de la ISO 9001:2015 y del numeral 6.1 de la ISO 14001:2015. Este cumplimiento se logra mediante el acompañamiento a los diferentes procesos en la identificación, valoración y monitoreo de riesgos, contribuyendo así al logro de los objetivos estratégicos del MEN. Además, el proceso promueve un entorno orientado a la mejora continua. A través de la presentación trimestral de los "Informe de Monitoreo de Riesgos", que fortalece la gestión de riesgos al proporcionar una revisión periódica y detallada del estado y eficacia de los controles implementados.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos.	En el marco de la auditoría, se evidenció que el proceso de "Gestión de Procesos y Mejoras" cumple con los requisitos establecidos en el numeral 6.2, los objetivos de la calidad y ambientales han sido definidos claramente y se encuentran alineados con la política del Sistema Integrado de Gestión. Estos objetivos están publicados en la plataforma intranet del MEN, facilitando su acceso y consulta para los funcionarios y contratistas.
X			6.3 Planificación de los cambios	En el marco de la auditoría realizada, se evidenció que el proceso de "Gestión de Procesos y Mejoras" cumple con los requisitos establecidos en el numeral 6.3 de la norma ISO 9001:2015, referente a la "Planificación de los Cambios". Al revisar el documento "Planificación gestión cambio", se observa que se han definido claramente los componentes esenciales del plan de gestión del cambio, cada uno con objetivos específicos y actividades generales. La documentación revisada (Plan de Gestión del Cambio - Gestión del Conocimiento 2024) y la evidencia obtenida en la auditoría demuestran el compromiso de la organización con la mejora continua y la correcta gestión de los cambios, alineados con los estándares internacionales de calidad.
X			7.1.1 Generalidades Recursos 7.1. Recursos (ambiental)	En el marco de la auditoría, se validó el cumplimiento del numeral 7.1.1 "Generalidades y Recurso" de la norma ISO 9001:2015, evidenciando lo siguiente en cuanto a la ejecución presupuestal: Año 2023 Para la vigencia 2023, la Subdirección de Desarrollo Organizacional contó con una

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				apropiación de recursos del Ministerio de Educación Nacional de \$2.305.037.235, los cuales fueron ejecutados en un 99,85%. Sin embargo, con corte al 31 de diciembre, lo pagado correspondía a \$2.010.272.522 y quedaron partidas en cuentas por pagar de: \$8.360.554 a Ricardo Blanco. \$86.594.066 de Consorcio G Conocimiento. \$78.032.822 a Compensar. \$121.776.794 del contrato de Logística de Eventos – UT Eventos, el cual es compartido con la Subdirección de Gestión Administrativa. Adicionalmente, se liberaron \$3.355.185. Año 2024 Con corte al 30 de abril de 2024, se observa que la dependencia cuenta con una asignación presupuestal de \$1.800.000.000, de los cuales se encuentran comprometidos \$803.994.240. A abril se han ejecutado \$210.962.475, correspondiente a un 11,72% frente a la apropiación; donde se observaron órdenes de pago por \$136.802.587. Estos datos reflejan una gestión adecuada de los recursos asignados, con una ejecución presupuestal casi total en 2023 y una planificación y compromiso significativo de los recursos para 2024. La evidencia obtenida en la auditoría demuestra que el proceso de Gestión de Procesos y Mejora cuenta con un sistema eficaz para la administración y ejecución de sus recursos, alineado con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Por otro lado, es importante mencionar que se identificó un error en la caracterización del proceso de "Gestión de Procesos y Mejora". En dicha caracterización, se toma el numeral

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				7.1.1 como " Generalidades de Liderazgo " en lugar de " Generalidades de Recurso ". Es importante validar y corregir la información suministrada en la caracterización para asegurar su correcta alineación con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y evitar confusiones futuras.
X			7.1.2 Personas	En el marco de la auditoría realizada, se evidenció que el proceso de "Gestión de Procesos y Mejora" cumple con los requisitos establecidos en el numeral 7.1.2 "Personas" de la norma ISO 9001:2015. El proceso cuenta con personal competente en la implementación de sistemas integrados de gestión. En el caso de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, se realizó una entrevista a una de las funcionarias, quien cuenta con los siguientes antecedentes y credenciales: Título: Ingeniera Industrial. Especialización: Administración y Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad. Experiencia: Más de 10 años en la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de sistemas de gestión. Además, el equipo cuenta con un profesional de gestión ambiental con una experiencia de más de 5 años en el campo. Estos antecedentes y la competencia del personal demuestran que la organización dispone de los recursos humanos necesarios y cualificados para asegurar la correcta implementación y mejora continua de los sistemas integrados de gestión, cumpliendo así con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en lo referente a la competencia del personal.

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			7.1.6 Conocimientos de la Organización.	Se evidenció que el proceso de Gestión de Procesos y Mejora está abordando la Gestión del Conocimiento y la Innovación a través de varios mecanismos estratégicos y culturales. Estos mecanismos ayudan al cumplimiento del numeral 7.1.6 de ISO 9001:2015 sobre Conocimientos de la Organización, incluyen mecanismos tales como: Cultura Organizacional y viernes cultural, actualizaciones de Intranet y micrositos de Investigación, grupos de Investigación y Sesiones de Planeación Estratégica, Gestión de Riesgos y Anticorrupción, formación y capacitación continua y socialización y concientización entre otros. Estos mecanismos demuestran un compromiso con la gestión del conocimiento, asegurando que el Ministerio no solo cumpla con los estándares ISO, sino que también promueva una cultura de mejora continua.
X			7.5 Información Documentada 7.5 Información Documentada Ambiental	El proceso cumple con el numeral 7.5 "Información documentada" de la norma ISO 9001 y 14001 del 2015. El proceso cuenta con la información documentada de todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control. Además, toda la información documentada del sistema se encuentra disponible en la plataforma SIG, garantizando así el acceso y la gestión eficiente de la documentación correspondiente. En cuanto al manejo de documentos externos, estos se controlan mediante el normograma o listado maestro. Cualquier actualización de estos documentos debe seguir el Instructivo para la elaboración de documentos (PM-IN-01), asegurando así un control detallado y actualizado de la documentación externa relevante.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				Por otra parte, el acceso a los documentos se realiza a través de la plataforma SIG del MEN, accesible por intranet. Así mismo, los documento no publicado como vigente en el aplicativo se considera no controlado. Por otra parte, es importante destacar que, dentro del control de cambios, se definen tres ítems: versión, fecha de entrada en vigencia y naturaleza del cambio. Sin embargo, el proceso ha dejado de incluir la fecha de actualización (día/mes/año) y ahora describe este ítem como: "El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG". Esto puede generar confusión respecto a la fecha exacta del cambio.
X			8.1 Planificación y Control Operacional 8.1 Planificación y Control Operacional (ambiental)	El proceso de gestión de procesos y mejora cumple con el numeral 8.1 de "Planificación y Control Operacional" tanto de la norma ISO 9001:2015 como de la ISO 14001:2015 a través de una serie de prácticas y procedimientos documentados Sistema Integrado de Gestión (SIG). tales como: El Ministerio de Educación Nacional a través de la subdirección de desarrollo organizacional ha definido y documentado los procesos necesarios para el sistema integrado de gestión, asegurando que estos cumplen con los requisitos establecidos. En cada uno de los procesos se ha documentado e implementado controles operacionales específicos para garantizar que los procesos se realicen bajo condiciones controladas, permitiendo la entrega de productos y servicios. Monitoreo y Medición: Se realizan actividades de monitoreo y medición de los procesos para asegurar su

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				eficacia y eficiencia. Los resultados son utilizados para tomar decisiones y el mejorar continuamente los procesos. Así mismo, en el cumplimiento normativo ambiental se han definido y desarrollado controles operacionales para mitigar, reducir los impactos ambientales. Estos controles están enfocados en la reducción de la huella de carbono y la protección del medio ambiente, contribuyendo al desarrollo sostenible.
X			8.2 Preparación y respuesta ante emergencias (ambiental)	El proceso de Gestión Administrativa estableció el Protocolo de Emergencia y Contingencia Ambiental en su versión 1, con vigencia a partir del 29 de diciembre de 2023. Este protocolo define las acciones necesarias para prevenir o mitigar los impactos ambientales y responder ante situaciones de emergencia que se puedan presentar en el MEN. Sin embargo, al validar la vigencia del documento con respecto a la capacitación realizada a los brigadistas, se observó que esta se llevó a cabo un día antes de la entrada en vigor del documento (la capacitación y simulacro se realizaron el 28 de diciembre de 2023, para la atención de emergencias ambientales). El hecho de haber realizado la capacitación y el simulacro antes de la vigencia del documento podría generar confusiones en la aplicación de las actividades.
X			8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	El proceso de gestión y mejora del Ministerio de Educación Nacional cumple con el numeral 8.2.2 "Determinación de los requisitos para los productos y servicios" de la norma ISO 9001:201. Este proceso se ha desarrollado mediante prácticas implementadas por la SDO. A través de la identificación y análisis de los requisitos del cliente, y el análisis de las necesidades y

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				expectativas de las partes interesadas, se asegura que se entienden completamente y se incorporan en los productos y servicios suministrados por el MEN. Asimismo, el proceso identifica y apoya los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control para que cumplan todos los requisitos legales aplicables, manteniendo actualizada cualquier cambio en la normativa.
X			8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	De acuerdo con el numeral de la norma ISO 9001:2015 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios, el Proceso de Gestión de Procesos y Mejora han acompañado a los diferentes procesos del MEN en la actualización y cambios para el mejoramiento continuo del Sistema integrado de Gestión, así mismo, estos cambios han sido socializados al equipo de gestores de conocimiento con la misión de retroalimentar a los funcionarios de cada una de las dependencias sobre los cambios. Adicionalmente, se cuenta en la herramienta TEAMS, con la carpeta de Gestores del Conocimiento en donde se encuentran los documentos y replicas que se deben realizar a los servidores y contratistas, al igual que se observan circulares, lineamientos y actualizaciones en la plataforma SIG y en la página web del Ministerio.
X			9.1.1 Generalidades de seguimiento, medición, análisis y evaluación.	Con respecto al numeral 9.1.1 Generalidades de seguimiento, medición, análisis y evaluación, el proceso cumple con el requisito establecido. En el marco de la auditoría, se evidenció que el proceso ha identificado indicadores para medir el desempeño dando cumplimiento a los planes de Acción Institucional y a la Gestión del Riesgo. Estos resultados son consolidados y presentados de forma trimestral en la evaluación de desempeño general, como suministro para la toma de decisiones y la

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				conformidad y eficiencia del Sistema Integrado de Gestión. Adicionalmente, el proceso valida la eficacia del Sistema Integrado de Gestión por medio del cumplimiento de las políticas establecidas desde la alta dirección y los compromisos adquiridos de los requisitos aplicables al sistema.
X			9.1.3 Análisis y evaluación	De acuerdo con el numeral 9.1.3 Análisis y evaluación, el Proceso de Gestión de Procesos y Mejora ha analizado, evaluado los datos y la información de los indicadores del SIG para identificar necesidades de mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión incluyendo: la satisfacción del cliente, la conformidad en los productos y servicios suministrados por el MEN, el desempeño y la eficacia de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control. Así mismo, el monitoreo a la eficacia de las acciones preventivas, correctivas y de mejora. Y, por último, identificar las mejoras de forma continua del Sistema Integrado de Gestión.
X			9.3 Revisión por la dirección	El proceso cumple con el numeral 9.3 Revisión por la dirección, teniendo en cuenta que esta se realizó el 16 de agosto de 2023. En esta revisión, la alta dirección evaluó la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG, confirmando que el sistema es idóneo para controlar las actividades de los 17 procesos establecidos, en cumplimiento con la misión del ministerio y los requisitos legales. Se destacaron mejoras significativas con un cumplimiento del 99.4% de los objetivos del SIG para la vigencia evaluada. Los compromisos establecidos incluyen la implementación de cambios en el Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				Calidad, actualización del contexto estratégico organizacional y la asignación de recursos necesarios para 2024
X			10. Mejora 10.1. Generalidades (Calidad y Ambiental).	El proceso de gestión de procesos y mejora ha estado trabajando en la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, contribuyendo al logro de la política y los objetivos del Ministerio de Educación Nacional. Este sistema incluye los programas ambientales, asegurando una gestión integral que abarca tanto aspectos operativos como de sostenibilidad del sistema de gestión ambiental.
X			10.2 No Conformidad y acción correctiva (Calidad y Ambiental).	El proceso de Gestión de Procesos y Mejora ha demostrado un cumplimiento efectivo con los requisitos del numeral 10.2 de la norma ISO 9001:2015. Al corte del 31 de marzo, se evidenció que el proceso contaba con 18 acciones de mejoramiento, los cuales se encontraban en ejecución. Asimismo, se pudo constatar que el proceso de Gestión Administrativa, como administrador del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015, presentaba dos oportunidades de mejora que se encuentran dentro de los tiempos establecidos para la ejecución de las actividades.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: AURA ROSA GÓMEZ AVELLANEDA _____

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E): WILLIAM H. OTÁLORA C. _____