

Proceso: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Política___, Plan___, Programa___, Proyecto___, Procedimiento_____y/o Actividad

Número de Auditoria: 2023-MR-01

Fecha Reunión de Apertura: 1 de marzo de 2024

Fecha Reunión de Cierre General: 6 de agosto de 2023

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

Edna Johana Tamayo Hurtado – Líder proceso Gestión de Procesos y

MejoraJeimmy Paola Aristizabal Rodríguez – Líder proceso Planeación

José Orlando Cruz – Líder proceso Gestión

Administrativa Constanza Pardo García – Líder

proceso Talento Humano

Dora Inés Ojeda Roncancio – Asesora Secretaría General – Líder proceso Servicio al Ciudadano yGestión Documental

Ana María Peñuela Poveda- líder proceso de Diseño de Política e Instrumentos de la Dirección de Primera Infancia

Carmen Yaneth Perea Criollo-Líder Proceso de "Implementación de Política" de Educación Inclusiva - Atención educativa a la población con discapacidad de la Dirección de Calidad de Preescolar Básica y Media

Ligia del Carmen Galvis Amaya – Líder proceso Gestión de Servicios TIC

Liliana Maria Guaca Guamanga y Edna Johana Tamayo Hurtado- Líder Proceso Gestión de Conocimiento e Innovación

Fabio Alberto Gómez Santos – Líder proceso de Contratación

Senia María Díaz Salazar- Líder proceso de Gestión de Comunicaciones

Luis Alfredo Contreras Gutierrez – Líder proceso de Evaluación y Asuntos Disciplinarios (Oficina deControl Interno)

EQUIPO AUDITOR

Auditoras Líderes:

Martha Lucía Carbonell Calderon (Planeación, Implementación de Políticas y Diseño de Política e Instrumentos)

Senia María Díaz (Evaluación y Asuntos Disciplinarios)

Jessica Paola Ortiz Mendez (Contratación)

Aura Rosa Gomez (Gestión Documental, Servicio al Ciudadano y Gestión de Talento Humano)

Ingrid Bibiana Rodríguez Camelo (Gestión Administrativa)

Luz Yanira Salamanca (Gestión de Servicios TIC y Gestión de Conocimiento e Innovación, Gestión Administrativa)

**Audidores de
Apoyo:**

Ginna Katherine Castillo Silva (Gestión Documental, Implementación de Política, Gestión de Talento Humano)

Gina Paola Hernandez (Planeación, Gestión de Servicios TIC y Contratación, Gestión Administrativa)

Kelly Johanna Gordillo (Gestión de Conocimiento e Innovación Procesos y Mejora)

Cesar David Rodríguez Rodríguez (Contratación, Gestión de Comunicaciones, Gestión de Talento Humano, Implementación de Política, Gestión Administrativa)

Luz Maryori Vargas Romero (Contratación)

Carmen Yaneth Perea Criollo (Diseño de Política e Instrumentos)

Martha Berenice Sanchez López (Gestión de Procesos y Mejora)

Clara Agudelo Quintero (Gestión de Talento Humano)

Jenifer Jaine Vergara Garces (Procesos y Mejora)

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Evaluar de manera independiente y objetiva el nivel de implementación, pertinencia y oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad bajo el modelo referencial y requisitos a auditar en los procesos aplicables, para los cuales interviene la Subdirección de Desarrollo Organizacional, la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas, Subdirección de Referentes y Evaluación a la Calidad Educativa, Unidad de Atención al Ciudadano, Subdirección de Gestión Administrativa, Subdirección de Talento Humano, Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, Oficina Asesora de Comunicaciones, Subdirección de Contratación y Oficina de Control Interno.

ALCANCE DE AUDITORÍA:

Realización de la auditoría interna a los procesos seleccionados para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2015.

Realización de la auditoría interna a los procesos seleccionados para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables a la norma ISO 14001:2015.

Periodo para analizar corresponderá a partir del mes de abril de 2023 hasta Febrero 29 de 2024.

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

(Documentación de referencia):

- ✓ ISO 9001:2015 (se describen a continuación los capítulos abordados de la Norma).
- ✓ ISO 14001:2015 (se describen a continuación los capítulos abordados de la Norma).
- ✓ Documentación interna (procesos, procedimiento, políticas, directrices, etc.) del Sistema de Control Interno (MIPG - Auditoría basada en riesgos) del Ministerio de Educación Nacional.

RESUMEN GENERAL

I. FORTALEZAS

1. La Alta Dirección se encuentra comprometida en liderar y en crear un ambiente favorable para la consecución de las metas y objetivos de la entidad. La Subdirección de Desarrollo Organizacional como cabeza líder para la implementación y mejora del SGC propicia acompañamientos permanentes y efectivos a las dependencias, líderes de Política y Entidades Adscritas y Vinculadas, en el proceso para alcanzar buenos resultados en el Desempeño Institucional, a través de acciones, transferencia de conocimiento, seguimiento continuo e incentivos.
2. El Ministerio de Educación Nacional cuenta con un sistema de gestión de calidad bien estructurado y maduro, que cumple con los requisitos establecidos por la norma

internacional ISO 9001:2015.

3. Apropiación y competencia por parte de los responsables del proceso y de su equipo de trabajo, frente a los objetivos, caracterización, riesgos e indicadores del proceso; asimismo se evidenció que el equipo de la dependencia conoce los conceptos esenciales del Sistema de gestión de calidad ISO 9001.
4. El Ministerio de Educación Nacional cuenta con un sistema de gestión de calidad bien estructurado y maduro, que cumple con los requisitos establecidos por la norma internacional ISO 9001:2015.
5. La Alta Dirección se encuentra comprometida en liderar y en crear un ambiente favorable para la consecución de las metas y objetivos de la entidad.

II. RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La entidad cuenta con una Política de Administración del Riesgo contenida en el documento denominado "Guía de Administración del Riesgo (PM-GU-01)", se está trabajando en su versión 8. Esta Política será actualizada en el mes de agosto de 2024, se incluirá la metodología para la valoración de los controles de los riesgos de corrupción soborno y fraude, ajuste del contenido de los riesgos del SGSS, las políticas de los riesgos, el orden y el contenido del documento, se incluye el contenido de los riesgos de seguridad vial.

Se observó por parte del equipo auditor cultura de reporte y seguimiento por parte de los equipos de trabajo y sus líderes en la plataforma SIG de las matrices de riesgos por proceso de acuerdo con sus distintas tipologías, generando capacidad de reportes y análisis de información para la toma de decisiones.

Sin embargo, es relevante seguir fortaleciendo la etapa de identificación, diseño y valoración de los riesgos de acuerdo con la metodología establecida por la entidad para el monitoreo y evaluación de estos.

III. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES

En el primer trimestre de 2024, se dio cumplimiento con la formulación cuantitativa y cualitativa de las líneas de acción e indicadores formulados. Se recomienda continuar con la documentación oportuna de las evidencias de los diferentes indicadores como soporte a las gestiones realizadas, como mecanismos de control y monitoreo. Igualmente, tener en cuenta la GUÍA DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL Código: PL-GU-03 Versión 6.

Para la vigencia 2024, no se evidencia indicador específico para el tema de

educación inclusiva, discapacidad. solo en general las asistencias técnicas.

Al momento de realizar la auditoría no se evidencia Publicaciones al seguimiento del Plan Estratégico institucional y Plan de Acción Institucional correspondiente al primer trimestre de 2024. <https://www.mineduccion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-yGestion/Mapa-planes/362792:Plan-Estrategico-Institucional-y-Plan-de-Accion-Institucional>

IV.MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

El MEN cuenta con 19 fuentes de evaluación los cuales se encuentran identificados en el Procedimiento de Gestión de Planes de Mejoramiento – V 9, aquí se brindan los lineamientos en materia de una adecuada formulación, ejecución, verificación y evaluación de acciones de mejora propuestos para subsanar hallazgos identificados en cualquiera de estas fuentes con el fin de mejorar los productos y servicios de la entidad, así como de los requisitos legales, reglamentarios y del cliente en aras de un mejor desempeño institucional. Esta información se formula a través de la Plataforma SIG.

La entidad a su vez cuenta con una Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional el cual contiene responsables, categorías de política, actividades de gestión, estrategias, política de MIPG y periodicidad de reporte, lo que evidencia el compromiso por demostrar los avances de la gestión y si lo planeado corresponde a las metas previstas, así como los efectos esperados a los grupos.

Es de anotar que el MEN en su manual de Sistema Integrado de Gestión ha determinado el alcance del Sistema, así como sus exclusiones, el cual comprende: *"La prestación de servicios y entrega de productos misionales relacionados con el diseño, implementación, evaluación de política e instrumentos de política en educación y la atención al ciudadano.*

Este alcance considera factores internos y externos pertinentes para el logro de sus propósitos institucionales, los requisitos legales y otros requisitos aplicables.

El anterior alcance aplica a todos los procesos del MEN, los cuales interactúan para la realización de los servicios y productos que se entregan a las partes interesadas y aplica para todas las sedes físicas en las cuales opera el Ministerio.

Los numerales que no aplican son:

NTC ISO 9001:2015: Numeral 7.1.5.2. Recursos de seguimiento y medición - trazabilidad de las mediciones. Se excluye este numeral teniendo en cuenta que la trazabilidad de las mediciones NO es un requisito aplicable al MEN, por cuanto las mediciones realizadas por la entidad no requieren de equipos que deban calibrarse o verificarse.

Se efectuó seguimiento y autoevaluación, por medio de las fechas establecidas en la Circular 07 de reportes:

1. Programa de Transparencia y Ética Pública Trimestral
2. Riesgos de Corrupción Cuatrimestral
3. Plan de Acción Institucional mensual.
4. Ejecución Presupuestal
5. Gestión de Riesgos Trimestral
6. Seguimiento a la Austeridad del Gasto trimestral.
7. Seguimiento a PQRSDF semestral.
8. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento Institucional y Contraloría General de la Republica trimestral.
9. Seguimiento a la ejecución presupuestal.

V. PARTICIPACION CIUDADANA

El Proceso de Servicio al Ciudadano en el Ministerio de Educación Nacional (MEN) ha generado la participación ciudadana claramente integrada en los siguientes procedimientos:

PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO (SC-PR-01) Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF (SC-PR-02).

A través de los siguientes mecanismos:

- ❖ Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF): Este incluye la recepción de PQRSDF a través de canales, como la ventanilla de correspondencia, la página web, el buzón de atención al ciudadano, el canal telefónico, y el canal de denuncias. Así mismo, los ciudadanos tienen la opción de presentar sus inquietudes o satisfacciones, lo cual es un elemento clave de participación ciudadana en la evaluación y mejora continua de los servicios proporcionados por el Ministerio de Educación Nacional.
- ❖ Encuestas de Satisfacción: En el proceso de Servicio al ciudadano, se invita a los usuarios a responder la encuesta de satisfacción, proporcionando retroalimentación directa sobre la calidad del servicio recibido. Esto permite a los ciudadanos influir en la mejora de los servicios.
- ❖ Revisión y Publicación de Informes: El proceso de Servicio al Ciudadano presenta informes sobre la gestión de las PQRSDF, publicando estos informes en la página web del Ministerio, lo que facilita la transparencia y permite a los ciudadanos acceder a información sobre el desempeño del Ministerio en relación con sus inquietudes.

VI. ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y

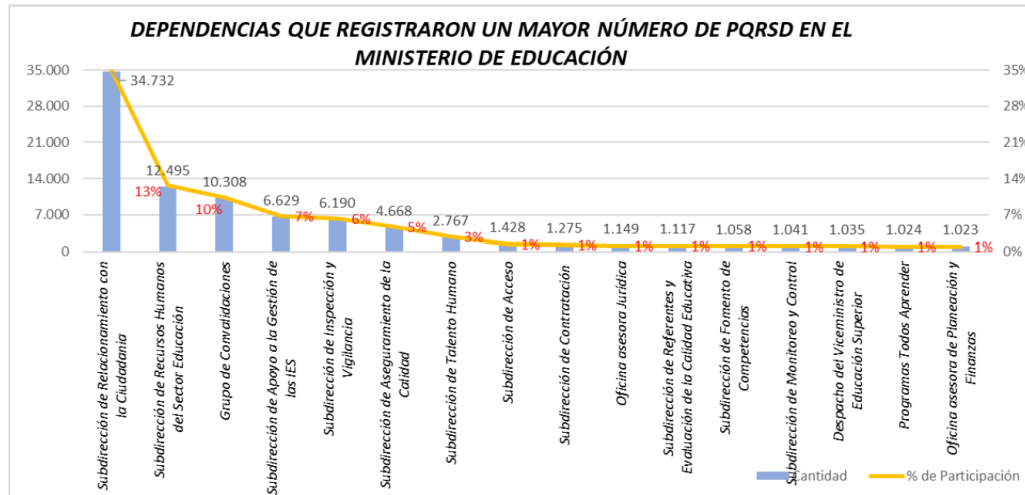
DENUNCIAS PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSDF

El proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con el Procedimiento de Gestión de PQRSDF Código: SC- PR-02, producto de su gestión, el proceso elabora informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales del estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los cuales son publicados en la intranet y en la página institucional del Ministerio de Educación Nacional.

Se observó, una mejora continua general en la gestión oportuna de las PQRSDF a lo largo del semestre, lo que evidencia un incremento mensual en el porcentaje de respuesta oportuna y en la eficiencia operativa de las diferentes dependencias. El equipo de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía ha desempeñado un papel crucial en este avance, al proporcionar información en tiempo real a cada dependencia, generando alertas que permiten a estas implementar de manera individual las estrategias necesarias

para mejorar la gestión de las PQRSD.

Se presentó el número de PQRSD recibidas por cada dependencia, tomando como muestra las 16 dependencias del Ministerio de Educación Nacional (MEN) que registran el mayor volumen de solicitudes. Se observó el siguiente comportamiento en la recepción de PQRSD por parte del Ministerio de Educación Nacional.



Gráfica: Dependencias que registran mayor número de PQRSD

• Análisis de las Dependencias con Mayor Número de PQRSD Extemporáneas

La Oficina de Control Interno realizó un análisis detallado sobre la gestión de las PQRSD que fueron contestadas de manera extemporánea en diversas dependencias del Ministerio de Educación Nacional, identificando lo siguiente:

DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD EXTEMPORÁNEAS						
ITEM	DEPENDENCIAS	Cantidad	% de Participación	a tiempo	extemporáneas	porcentaje de extemporáneas
1	Asesores Despacho	721	1%	168	553	77%
2	Dirección de Fomento de la Educación Superior	43	0%	12	31	72%
3	Programas Todos Aprender	1.024	1%	363	661	65%
4	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	6.629	7%	3970	2659	40%
5	Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	456	0%	307	149	33%
6	Grupo de Convallidaciones	10.308	10%	8021	2287	22%
7	Oficina asesora de Planeación y Finanzas	1.023	1%	841	182	18%
8	Despacho del Viceministro de Educación Superior	1.035	1%	856	179	17%
9	Despacho del Viceministro de Educación Preescolar Básica y Media	236	0%	197	39	17%
10	Dirección de Calidad para la Educación Superior	270	0%	234	36	13%
11	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	4.668	5%	4051	617	13%
12	Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	325	0%	288	37	11%
13	Dirección de Cobertura y Equidad	736	1%	681	55	7%
14	Pueblos y Comunidades Étnicas	609	1%	564	45	7%
15	Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	1.117	1%	1035	82	7%
16	Oficina asesora Jurídica	1.149	1%	1097	52	5%
17	Subdirección Calidad y Primera Infancia	29	0%	28	1	3%
18	Despacho del Viceministro de Educación Preescolar Básica y Media	489	0%	473	16	3%
19	Despacho del ministro	182	0%	177	5	3%
20	Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	866	1%	845	21	2%
21	Subdirección de Fomento de Competencias	1.058	1%	1033	25	2%
22	Subdirección de Inspección y Vigilancia	6.190	6%	6088	102	2%
23	Dirección de Primera Infancia	86	0%	85	1	1%
24	Subdirección de Gestión Administrativa	93	0%	92	1	1%
25	Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	108	0%	107	1	1%
26	Subdirección de Acceso	1.428	1%	1415	13	1%
27	Subdirección de Monitoreo y Control	1.041	1%	1032	9	1%
28	Subdirección de Talento Humano	2.767	3%	2751	16	1%
29	Subdirección de fortalecimiento Institucional	175	0%	174	1	1%
30	Oficina de Innovación Educativa con uso de TIC	179	0%	178	1	1%
31	Demás dependencias	53.257	54%	53753	24	0%
	TOTAL	98.297	100%	90916	7901	8%

Tabla 1: Detalle de PQRSD extemporáneos por dependencia

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se evidenció que el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación Nacional, está en capacidad de responder en la práctica al cumplimiento de los requisitos planificados y atender satisfactoriamente al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

2. Es prioritario se atiendan los hallazgos no conformes identificados en las auditorías ejecutadas en los diferentes procesos en el desarrollo de la auditoría interna, así como las conclusiones y recomendaciones a fin de garantizar el cumplimiento de sus metas y contribuir a lograr los fines propuestos.

3. Teniendo en cuenta las buenas prácticas para la gestión documental y seguridad de la información, se sugiere revisar la pertinencia de contar con un archivo de respaldo de toda la información contractual, que permita tener acceso a la misma en caso de alguna indisponibilidad de la plataforma SECOP.

4. Sin embargo, se evidenció que no todos los funcionarios del Ministerio de Educación Nacional tienen claridad sobre lo que implica un sistema de gestión de calidad y ambiental. Esto se debe a que algunos presentan debilidades y desconocen el número de procesos con los que cuenta el Ministerio, así como los diferentes tipos de procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y de control). Además, no están familiarizados con el uso de la información disponible en el SIG, se desconoce sobre el ciclo PHVA y desconocen los numerales aplicables a sus procesos y las razones detrás de ellos. En general, es necesario fortalecer y comunicar de manera masiva y detallada la importancia de un sistema de gestión integral.

Recomendaciones:

1. Continuar fortaleciendo las acciones para una adecuada administración del sistema de gestión de riesgos, para dar cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

2. Se sugiere, insistir en las mesas técnicas y en las instancias de la Alta Dirección la relevancia de estas observaciones con el fin de que se tomen decisiones que propendan por la mejora continua del proceso y que prevengan afectaciones a la imagen institucional.

3. Realizar jornadas de capacitación relacionadas con la comprensión de la norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad, donde se divulguen e interioricen los beneficios que representa para la Entidad como un mecanismo necesario y relevante para mejorar continua del sistema.

• **Adecuado:** El Sistema de Gestión es adecuado ya que tiene la capacidad para cumplir los requisitos establecidos en la normatividad aplicable, los acordados con sus partes interesadas, los considerados mediante procedimientos y políticas internas y los especificados en los criterios de auditoría.

• **Conveniente:** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales: El Sistema de Gestión, es conveniente ya que los programas, proyectos, actividades y acciones dan respuesta al planteamiento estratégico de la organización.

• **Eficaz:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados: El Sistema de Gestión es eficaz, lo que se evidencia por el nivel de ejecución de su plan estratégico y los resultados satisfactorios obtenidos a la fecha.

Es de anotar que el equipo auditor de acuerdo con los procesos objeto de evaluación para la presente auditoria evaluó la totalidad de los requisitos del SGC y los numerales que le componen, así:

Requisitos del SGC

4. Contexto de la organización.
5. Liderazgo.
6. Planificación.
7. Soporte.
8. Operación.
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora.

Adicionalmente, se tuvo en cuenta los principios de la gestión de calidad:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso con las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de relaciones.

A continuación, se refleja el estado de las situaciones encontradas producto de la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad en el MEN, en materia de No Conformidades y Oportunidades de Mejora, se entenderá entonces que los demás numerales, son Conformes respecto de la norma y las mismas se encuentran registradas en los debidos informes por proceso.

DEPENDENCIA	PROCESO	FECHA	No Conformidad	Oportunidad de mejora
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	PLANEACIÓN	5/03/2024 al 5/04/2024	1	1
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC/Subdirección de Desarrollo Organizacional	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	4/06/2024 al 28/06/2024	0	3
Subdirección de Desarrollo Organizacional	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	17/04/2024 al 8/05/2024	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	15/04/2024 al 15/05/2024	0	4
Dirección de Primera Infancia	DISEÑO DE POLÍTICAS E INSTRUMENTOS	15/05/2024 al 11/06/2024	0	0
Dirección de Calidad de Preescolar Básica y Media (Educación Inclusiva - Atención educativa a la población con discapacidad)	IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS	10/04/2024 al 8/05/2024	0	0
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	SERVICIO AL CIUDADANO/GESTIÓN DOCUMENTAL	1/03/2024 al 15/04/2024	1	0
Gestión Documental	GESTIÓN DOCUMENTAL	1/03/2024 al 15/04/2024	2	1
Subdirección de Talento Humano	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	28/05/2024 al 28/06/2024	1	0
Oficina de Control Interno	EVALUACIÓN Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	8/04/2024 al 8/05/2024	0	0
Oficina de Tecnología y Sistemas de información	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	10/05/2024 AL 11/06/2024	0	1
Subdirección de Gestión Administrativa	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	9/04/2024 AL 14/05/2024	0	0
Subdirección de Contratación	CONTRATACIÓN	2/05/2024 AL 30/06/2024	1	4
TOTAL			20	

Tabla 2: Auditorías Ejecutadas I Semestre de 2024

INFORME DETALLADO				
Resultado		Descripción	Recomendación	
HZ	OM			
		No aplica	No aplica	

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

C	NC	OM	Requisito o Numeral	Descripción
				La relación del estado de cumplimiento de los requisitos evaluados para el SGC, se pueden visualizar en mayor detalle en cada uno de los procesos que fueron objeto de evaluación por parte del equipo auditor en cada uno de los informes de auditoría interna.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR:

Martha Lucía Carbonell Calderon (Planeación, Implementación de Políticas y Diseño de Política e Instrumentos)
 Senia María Díaz (Evaluación y Asuntos Disciplinarios)
 Jessica Paola Ortiz Mendez (Contratación)
 Aura Rosa Gomez (Gestión Documental, Servicio al Ciudadano y Gestión de Talento Humano)
 Ingrid Bibiana Rodríguez Camelo (Gestión Administrativa)
 Luz Yanira Salamanca (Gestión de Servicios TIC y Gestión de Conocimiento e Innovación, Gestión Administrativa)

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: Luis Alfredo Contreras Trujillo (E)