

**Proceso: Sistema De Gestión De Calidad**

**Política \_\_, Plan \_\_, Programa \_\_, Proyecto \_\_, Procedimiento \_\_ y/o Actividad**

**Número de Auditoría:** 2025-MR-SGC

**Fecha Reunión de Apertura:** 14/03/2025

**Fecha Reunión de Cierre:** 30/07/2025

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

Sergio Reyes Eduardo Reyes- Proceso Gestión de Procesos y Mejora

Dora Inés Ojeda Roncancio –Subdirector Proceso Servicio al Ciudadano y Gestión Documental

Dora Lilia Marin Díaz- Proceso de Diseño de Política e Instrumentos Dirección de Calidad para la Educación Superior

Xavier Miguel Estrada Escudero-Proceso Gestión Disciplinaria

Marcela Latorre Cano-Jefe (E)-Proceso Evaluación Independientes

**EQUIPO AUDITOR**

**Gestión de Procesos y Mejora**

*William Gerardo Ramírez Sánchez – Auditor Líder*

*Blanca Lilia Porras Melo – Auditor de Apoyo*

**Proceso Servicio al Ciudadano y Gestión Documental**

*William Gerardo Ramírez Sánchez – Auditor Líder*

*Sandra Milena Perdomo Herrera – Auditor de Apoyo*

**Proceso de Diseño de Política e Instrumentos**

*Martha Lucia Carbonell Calderón*

*Blanca Lilia Porras Melo*

**Proceso Gestión Disciplinaria**

*Betsy Elena Checa Calderon*

*Luisa Fernanda Duarte Celis*

**Evaluación Independiente**

*Martha Berenice Sánchez López*

*Magda Milena Moreno*

## **OBJETIVO DE AUDITORÍA:**

Evaluar de manera independiente y objetiva los procesos de la entidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz, para lograr cerrar las brechas que existen en la garantía del derecho a la educación, y en la prestación de un servicio educativo con calidad.

## **ALCANCE DE AUDITORÍA:**

Evaluar y verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en el proceso de Gestión de Procesos y Mejora, en conformidad con los estándares establecidos en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, del Ministerio de Educación Nacional, para el periodo comprendido entre marzo de 2024 a marzo de 2025.

## **CRITERIOS DE AUDITORÍA:**

Requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Requisitos legales y reglamentarios aplicables al Ministerio de Educación Nacional.

Requisitos internos establecidos para el proceso por parte del Ministerio.

## **RESUMEN GENERAL**

### **I. FORTALEZAS**

- El proceso ha logrado consolidar una estructura robusta de seguimiento de riesgos, indicadores de gestión, productos no conformes y planes de mejora, lo cual constituye un insumo esencial para la toma de decisiones y para el aprendizaje organizacional.
- Se observa una articulación efectiva entre el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), lo que asegura coherencia entre la planeación estratégica, la gestión operativa y la evaluación del desempeño.
- Se promueve la implementación de prácticas sostenibles en los procesos internos, tales como la reducción del consumo de papel y la gestión ambiental en operaciones cotidianas, contribuyendo al cumplimiento de la norma ISO 14001:2015.
- El proceso se posiciona como un eje transversal en la gestión institucional, dado que acompaña la identificación y manejo de riesgos en procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control, fortaleciendo el enfoque preventivo del SGC
- Implementación del Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía, que establece protocolos de atención accesibles, incluyentes y culturalmente pertinentes, garantizando atención en lenguas nativas (Kriol y Murui).

- Se incorporan herramientas innovadoras como el Customer Journey Map, que permiten visualizar la experiencia ciudadana de manera integral, identificando oportunidades de mejora en cada punto de contacto con la entidad.
- El proceso ha consolidado una Estrategia Integral de Servicio al Ciudadano con indicadores claros y mecanismos de medición de desempeño, lo que facilita la gestión por resultados y asegura la calidad en la prestación del servicio.
- Los resultados en el FURAG (99.1 en 2023) evidencian la efectividad del proceso y el reconocimiento externo del avance institucional en materia de atención al ciudadano.
- Se promueve la sostenibilidad mediante la digitalización de comunicaciones oficiales (más de 165.000 en 2024), reduciendo impactos ambientales y modernizando la gestión documental asociada al servicio
- El Ministerio cuenta con un Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo (SGDEA) que centraliza toda la documentación física y electrónica, garantizando trazabilidad, seguridad y conservación de la información institucional.
- Se ha implementado un modelo de digitalización integral de las comunicaciones oficiales, lo que ha permitido reducir significativamente el uso de papel, contribuyendo tanto a la sostenibilidad ambiental como a la eficiencia administrativa.
- Se ofrece a los usuarios una sala de consulta moderna y equipada con dispositivos electrónicos, que facilita el acceso seguro y oportuno a la información, mejorando la satisfacción de ciudadanos y funcionarios.
- El proceso cuenta con procedimientos claramente definidos y aplicados, lo que fortalece la estandarización y calidad de la gestión documental en el marco del SGC (Sistema de Gestión de Calidad).
- Se reconoce la capacidad de la entidad para desarrollar políticas educativas coherentes con los objetivos estratégicos del sector educación, las cuales promueven competencias integrales en estudiantes y aportan al desarrollo social.
- La Dirección de Calidad para la Educación Superior asegura la pertinencia técnica y académica de las políticas mediante procesos de concertación con órganos asesores, comunidades académicas y científicas, favoreciendo la legitimidad de los instrumentos formulados.
- Existe un alineamiento entre los instrumentos normativos y el Plan Nacional de Desarrollo, así como con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), lo que evidencia articulación institucional y consistencia normativa.
- El proceso ha mostrado capacidad de incorporar mejoras normativas oportunas, como la actualización de decretos y resoluciones en materia de convalidaciones, garantizando un marco regulatorio vigente y aplicable
- Se evidencia la formalización y alineación de los procedimientos disciplinarios con lo establecido en el Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019), lo que garantiza seguridad jurídica y estandarización en la gestión de casos.
- Implementación de un sistema de información propio Almacenamiento Conectado a la Red (NAS) que permite el control, registro y trazabilidad de los expedientes disciplinarios, fortaleciendo la seguridad y confidencialidad de la información.
- Se resalta el compromiso, competencia y conocimiento especializado del equipo auditor y de los profesionales del proceso, quienes han demostrado apropiación de

los principios de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, lo cual aporta solidez al desempeño del SGC.

- La dependencia ha demostrado capacidad de responder a las acciones de mejora identificadas en auditorías previas, fortaleciendo la cultura de autocontrol y mejora continua
- La OCI cumple de manera destacada su rol de evaluación objetiva, independiente e imparcial, asegurando que los resultados de auditoría se fundamenten en evidencias verificables y alineados a los estándares de gestión de calidad.
- Contribuye activamente al fortalecimiento de la cultura organizacional de autocontrol, autorregulación y autogestión, lo cual fomenta la madurez institucional en materia de control interno.
- El equipo responsable posee conocimiento técnico y experiencia consolidada en gestión de calidad y control, lo que ha permitido dar respuesta oportuna y con rigor a los requerimientos de entes externos de control.
- Se evidencia un compromiso sostenido con el mejoramiento continuo, apoyado en metodologías de seguimiento, verificación y aseguramiento de la eficacia del SIG

## **II. COMPONENTES DE RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES**

La entidad cuenta con una Política de Administración del Riesgo contenida en el documento denominado "Guía de Administración del Riesgo (PM-GU-01) V8, publicada en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión (SIG)".

En el análisis Integral de los procesos auditados evidencia que el Ministerio de Educación Nacional ha avanzado en la identificación, clasificación y seguimiento de riesgos, incorporando metodologías alineadas a la ISO 9001:2015, la ISO 14001:2015 y la Guía de Administración del Riesgo del DAFP. Cada proceso dispone de riesgos claramente definidos y asociados a causas inmediatas y causas raíz, acompañados de controles preventivos que, en su mayoría, se encuentran documentados y verificados en el marco del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Se observó una madurez en la cultura de gestión del riesgo, destacándose la aplicación del esquema de tres líneas de defensa, lo que ha permitido fortalecer los mecanismos de control y la articulación entre dependencias. Sin embargo, persisten situaciones relacionadas con:

- **Inconsistencias en la documentación de controles**, lo que limita la trazabilidad de la gestión y debilita la evidencia frente a entes externos.
- **Incumplimientos en la oportunidad de reportes** y en la aplicación metodológica de los controles en algunos procesos, lo que afecta la consistencia del análisis de materialización del riesgo.
- **Persistencia de riesgos críticos o extremos** en procesos sensibles como Servicio al Ciudadano (gestión de PQRSD), Evaluación Independiente (respuestas a entes de control) y Gestión Documental (préstamos e inventarios de archivos), los cuales requieren controles más robustos.

Los controles implementados han sido eficaces para prevenir la materialización de riesgos en la mayoría de los casos, evidenciándose mejoras y fortalecimiento de los mecanismos internos de verificación. No obstante, se requiere reforzar la consistencia en la aplicación de los controles y la calidad de los reportes, así como diseñar estrategias específicas para mitigar los riesgos catalogados como de zona extrema o alta, que podrían comprometer la reputación, la transparencia y la eficiencia institucional si llegaran a materializarse.

### **III. COMPONENTE DE PLANEACIÓN Y FINANCIERA (PRESUPUESTO, PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES)**

El análisis de los procesos auditados refleja que el Ministerio de Educación Nacional ha consolidado avances en la planeación institucional y la gestión financiera, asegurando la articulación entre el Plan Nacional de Desarrollo, los planes sectoriales y las políticas propias del sector educativo. Se evidencia una alineación progresiva entre los planes, programas y proyectos, con los objetivos estratégicos institucionales y las metas de calidad establecidas, lo que ha permitido orientar los recursos hacia el cumplimiento de los compromisos misionales y hacia la mejora de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Asimismo, se destaca el fortalecimiento en la definición y seguimiento de indicadores de gestión y de resultado, los cuales sirven como insumo para la toma de decisiones, la evaluación de riesgos y el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión. Estos instrumentos de medición contribuyen a la verificación del desempeño institucional y permiten realizar ajustes oportunos en los procesos.

No obstante, se identificaron debilidades en materia de consistencia y oportunidad en los reportes financieros y de gestión, así como en la documentación de algunos controles asociados a la ejecución presupuestal y la formulación de políticas e instrumentos normativos, lo cual limita en ciertos casos la trazabilidad de los resultados alcanzados. Igualmente, la persistencia de riesgos de gestión y corrupción en la formulación y seguimiento de políticas evidencia la necesidad de reforzar los mecanismos de control interno, la participación de las partes interesadas y la transparencia en la asignación de recursos.

Se requiere fortalecer la articulación entre la planeación y la ejecución, mejorar la calidad de los reportes y garantizar la eficiencia y sostenibilidad en la asignación de los recursos, de manera que se potencien los logros alcanzados y se minimicen los riesgos asociados al incumplimiento de metas presupuestales.

### **IV. COMPONENTE DE CONTRATACIÓN (EVALUACIÓN DE CONTRATOS)**

Durante la auditoría se evidenció que el Ministerio de Educación Nacional ha fortalecido los mecanismos de planeación, gestión y evaluación de los contratos, garantizando en

la mayoría de los casos la aplicación de los principios de transparencia, eficacia y eficiencia en la administración de los recursos públicos.

Se observó que, los procesos contractuales se encuentran soportados en los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), lo cual permite un mayor control y seguimiento a los compromisos adquiridos con terceros.

Los informes resaltan avances en la definición de responsabilidades y controles preventivos, que buscan asegurar la ejecución contractual conforme a los objetivos estratégicos, los indicadores institucionales y las normas de calidad y ambientales aplicables (ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015). Estos mecanismos han permitido mitigar riesgos asociados a incumplimientos, garantizar la trazabilidad de los contratos y favorecer el uso eficiente de los recursos.

Sin embargo, en la muestra realizada por el equipo auditor se observó que, algunos contratos presentan algunas debilidades en los soportes registrados en SECOP II y en el diligenciamiento del informe de ejecución y cumplimiento de obligaciones contrato de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión.

El MEN demuestra transparencia y eficiencia en la gestión contractual; no obstante, resulta necesario fortalecer los sistemas de monitoreo, seguimiento, evaluación y retroalimentación de los contratos, asegurando que la información publicada en SECOP II sea completa, actualizada y consistente con los informes de supervisión e interventoría.

## **V. COMPONENTE TECNOLÓGICO**

Se evidenció un avance en la modernización de los procesos de gestión y en la inclusión de herramientas digitales que fortalecen la eficiencia administrativa, la trazabilidad de la información y la sostenibilidad ambiental. Procesos clave como Gestión Disciplinaria cuentan con sistemas especializados (NAS) para el manejo seguro de expedientes; Gestión Documental se apoya en el SGDEA para la centralización, digitalización y custodia de documentos; mientras que Servicio al Ciudadano incorpora plataformas innovadoras como el Customer Journey Map y herramientas de gestión en línea que facilitan la interacción con los grupos de interés.

Lo anterior, contribuye a la transparencia y al acceso a la información pública, también permite mejorar los tiempos de respuesta y garantizar un mayor control sobre la gestión institucional, en concordancia con la norma ISO 9001:2015.

No obstante, los informes revelan debilidades asociadas a la estandarización y control de los registros tecnológicos, principalmente en lo relacionado con la consistencia y

oportunidad de la información cargada en los sistemas (SECOP II, SGDEA, reportes de gestión y monitoreo de riesgos). Estas situaciones pueden derivar en riesgos de pérdida de trazabilidad, duplicidad de registros o dificultad en la consolidación de la información para la toma de decisiones.

Por otro lado, el equipo auditor del proceso de Gestión documental evaluó el “Proyecto de migración NUBE PRIVADA”, donde verificó el “Formato único de pruebas”, el proceso realizó la actividad de “Pruebas funcionales”. De acuerdo con la validación realizada, la prueba no fue exitosa en la actividad de “cargue masivo de documentos”, presentando error en la prueba. Adicionalmente, se observó que la prueba No 2 fue realizada en el mes de agosto, por lo cual no es coherente con la ejecución de la prueba No 1 que se suscribe en el mes de septiembre de 2024, de igual forma, no fue firmada por las personas que intervienen en la prueba. Finalmente se encuentra que, el “*Proyecto de migración NUBE PRIVADA*”, no fue exitoso al mes de septiembre de 2024, fecha en la cual el proyecto se debía finalizar.

En conclusión, resulta indispensable avanzar hacia una mayor integración, interoperabilidad y calidad de los datos, así como en el fortalecimiento de los controles sobre el desarrollo de software, la información registrada, de manera que las soluciones tecnológicas se consoliden como un soporte confiable y estratégico para la gestión pública educativa.

## **VI. MANUALES, POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, GUÍAS, PROTOCOLOS**

El Ministerio de Educación Nacional ha realizado avances importantes en la definición, formalización y aplicación de manuales, políticas, procedimientos, guías y protocolos, logrando con ello una mayor estandarización de procesos, claridad en la asignación de responsabilidades y coherencia con la normatividad vigente y los estándares de calidad ISO 9001:2015.

Se destacan la existencia de instrumentos normativos y procedimentales que orientan la gestión en procesos críticos:

- El Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía, que incorpora protocolos de atención inclusivos y accesibles, incluso en lenguas nativas.
- Los procedimientos formalizados de gestión disciplinaria, alineados con el Código General Disciplinario.
- La caracterización de procesos y guías para la gestión documental y de riesgos, que aportan trazabilidad y control.

Estos documentos son una base sólida para la mejora continua, la transparencia y la eficiencia institucional.

Si bien, el MEN cuenta con un marco normativo y procedimental maduro, es necesario fortalecer los mecanismos de actualización, socialización y cumplimiento de los manuales, políticas, guías y protocolos, de manera que estos no solo se conviertan en instrumentos

formales, sino en herramientas efectivas y aplicadas en la práctica diaria, asegurando su aporte a la calidad, la transparencia de la gestión institucional.

## **VII. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN**

El Ministerio de Educación Nacional ha consolidado mecanismos de seguimiento y autoevaluación que permiten valorar la efectividad de los planes, programas y proyectos, así como verificar la implementación de políticas y el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

Se destacan como fortalezas la existencia de espacios de verificación periódica, tales como las mesas técnicas de PQRSD, las evaluaciones independientes de la Oficina de Control Interno, los reportes de riesgos, los indicadores de gestión y las auditorías internas integrales, todos ellos enmarcados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG). Estas herramientas han permitido detectar oportunamente riesgos y oportunidades de mejora, fomentando la cultura de autocontrol, autorregulación y mejora continua.

No obstante, también evidencian limitaciones en la consistencia y oportunidad de algunos reportes de seguimiento, así como en la retroalimentación efectiva hacia las dependencias. En procesos como gestión documental, contratación y servicio al ciudadano, persisten riesgos asociados a la falta de estandarización de informes, a la insuficiente validación de soportes y a la trazabilidad parcial de las actividades evaluadas.

El Ministerio cuenta con una estructura de mecanismos de seguimiento y autoevaluación, que ha permitido mejorar la gestión institucional y responder a los requerimientos de entes de control. Sin embargo, es necesario fortalecer la calidad técnica, la estandarización y la sistematización de los reportes, asegurando que los resultados de las autoevaluaciones se traduzcan en acciones de mejora efectivas, verificables y sostenibles, de manera que consoliden la madurez del Sistema Integrado de Gestión y fortalezcan la confianza de la ciudadanía y de los organismos de control.

## **VIII. PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Se ha fortalecido de manera progresiva los mecanismos de participación ciudadana, garantizando espacios y herramientas que facilitan la interacción entre la entidad y los grupos de interés. Entre los aspectos más destacados se encuentran la implementación del Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía, que establece protocolos de atención incluyentes y accesibles, así como el uso de instrumentos innovadores como el Customer Journey Map, que permite identificar la experiencia de los ciudadanos a lo largo de su interacción con el Ministerio.

Así mismo, se resalta la consolidación de la Estrategia Integral de Servicio al Ciudadano, articulada con el MIPG y el SIG, que facilita la gestión y respuesta a peticiones, quejas,

reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Dichas herramientas evidencian un esfuerzo institucional por mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza ciudadana, aspectos que se ven reflejados en los resultados obtenidos en el FURAG (99.1 en 2023).

## **IX. ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

En el ejercicio de las auditorías ejecutadas se evidenció que el Ministerio de Educación Nacional ha avanzado en la implementación de mecanismos para la gestión de las PQRSD, garantizando que los ciudadanos cuenten con canales de comunicación accesibles y transparentes. La existencia de procedimientos formalizados, la incorporación de notificaciones automáticas en el Sistema de Gestión Documental Electrónico (SGDEA) y la articulación del proceso de servicio al ciudadano con el Sistema Integrado de Gestión (SIG) son fortalezas que contribuyen a la trazabilidad, registro y respuesta de los requerimientos ciudadanos.

Además, la implementación de espacios de seguimiento como las mesas técnicas de PQRSD, en las cuales se verifican los tiempos de respuesta y se definen acciones de mejora con base en los indicadores de oportunidad y satisfacción. Estos esfuerzos han permitido demostrar un compromiso institucional con la mejora continua, la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión de la información ciudadana.

No obstante, también se observaron debilidades recurrentes en la oportunidad y calidad de las respuestas, evidenciando que algunas dependencias presentan extemporaneidades y deficiencias en el seguimiento a los casos asignados, lo que genera riesgos de pérdida de confianza ciudadana y afecta la percepción sobre la efectividad del servicio.

En conclusión, el estado de las PQRSD refleja un nivel de consolidación positivo, respaldado por herramientas tecnológicas y estrategias de seguimiento que fortalecen la atención ciudadana. Sin embargo, es necesario reforzar los controles internos, estandarizar la calidad de las respuestas y garantizar el cumplimiento estricto de los tiempos normativos, de manera que se reduzcan las extemporaneidades y se consolide la gestión de las PQRSD como un pilar de transparencia, legitimidad y eficiencia institucional.

## **X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones:**

1. Compromiso institucional con la calidad y la sostenibilidad: El MEN ha logrado avances significativos en la consolidación de su Sistema Integrado de Gestión (SIG), mostrando una articulación efectiva con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

2. Fortalecimiento de herramientas tecnológicas: Procesos críticos cuentan con sistemas especializados como NAS (disciplinario), SGDEA (gestión documental) y herramientas

digitales de servicio al ciudadano, lo que mejora la trazabilidad, la eficiencia y la transparencia en la gestión institucional.

3.Existencia de manuales, protocolos y procedimientos formalizados: Se dispone de instrumentos normativos y operativos actualizados que orientan la gestión (Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía, procedimientos disciplinarios, protocolos de gestión documental). Estos aportan estandarización y fortalecen la cultura de calidad.

4.Gestión de riesgos: Los procesos auditados han identificado y valorado riesgos de gestión y de corrupción con controles asociados. Sin embargo, persisten riesgos altos o extremos en PQRSD, gestión documental (préstamos/inventarios) y en respuestas a entes de control, lo que refleja la necesidad de controles más robustos.

5.Mecanismos de seguimiento y autoevaluación: Existen reportes periódicos, mesas técnicas e informes de auditoría que permiten el seguimiento de la gestión. No obstante, algunos presentan inconsistencias en la oportunidad, calidad y trazabilidad de la información, limitando la efectividad de la retroalimentación.

6.Atención y participación ciudadana: Se evidenciaron mejoras notables en la atención inclusiva al ciudadano (protocolos en lenguas nativas, digitalización de trámites, estrategia integral de servicio). Sin embargo, las extemporaneidades en las respuestas a PQRSD aún afectan la percepción de confianza ciudadana.

### **Recomendaciones:**

1.Fortalecer la estandarización de reportes y controles: Asegurar que los procedimientos y protocolos sean aplicados de manera homogénea en todas las dependencias, garantizando trazabilidad y calidad de la información registrada.

2.Fortalecer la gestión de riesgos críticos: Diseñar planes de acción específicos para los riesgos clasificados como altos o extremos, particularmente en PQRSD, gestión documental y respuestas a entes de control, estableciendo controles adicionales y verificables.

3.Optimizar el uso de herramientas tecnológicas: Mejorar la interoperabilidad y consistencia de la información en sistemas como SECOP II, SGDEA y NAS. Incorporar mecanismos automáticos de validación y auditoría digital para reducir errores en registros y cargues de información.

4.Asegurar la validez de las evidencias de control: Implementar protocolos de validación de responsable en pruebas tecnológicas, evaluaciones de contratos e informes de supervisión, con el fin de garantizar la confiabilidad y legalidad de los registros.

5.Fortalecer la capacidad de respuesta institucional: Reducir las extemporaneidades en la atención de PQRSD mediante controles más estrictos, capacitación al personal y un esquema de incentivos/sanciones para dependencias con incumplimientos recurrentes.

6. Promover la cultura de autocontrol y mejora continua: Consolidar espacios de formación y sensibilización en control interno, riesgos y calidad, para que servidores y contratistas fortalezcan la cultura organizacional.

• **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 auditoría 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.

| No | PROCESO                            | HALLAZGOS SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD |    |
|----|------------------------------------|--------------------------------------|----|
|    |                                    | NC                                   | OM |
| 1  | Servicio al Ciudadano              | 1                                    | 2  |
| 2  | Gestión Documental                 | 0                                    | 3  |
| 3  | Gestión Disciplinaria              | 0                                    | 3  |
| 4  | Gestión de Procesos y Mejora       | 0                                    | 4  |
| 5  | Diseño de Políticas e Instrumentos | 0                                    | 3  |
| 6  | Evaluación Independiente           | 0                                    | 3  |

| INFORME DETALLADO |     |             |               |  |
|-------------------|-----|-------------|---------------|--|
| Resultado         |     | Descripción | Recomendación |  |
| HZ                | OM  |             |               |  |
| N/A               | N/A | N/A         | N/A           |  |

**NOTA:** El cuadro anterior se diligencia solo para auditorías de Gestión.

| AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES |     |     |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resultado                                                                          |     |     | Requisito o Numeral | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                      |
| C                                                                                  | NC  | OM  |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| N/A                                                                                | N/A | N/A | N/A                 | 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:**

**Gestión de Procesos y Mejora**

*William Gerardo Ramírez Sánchez – Auditor Líder*

*Blanca Lilia Porras Melo – Auditor de Apoyo*

**Proceso Servicio al Ciudadano y Gestión Documental**

*William Gerardo Ramírez Sánchez – Auditor Líder*

*Sandra Milena Perdomo Herrera – Auditor de Apoyo*

**Proceso de Diseño de Política e Instrumentos**

*Martha Lucia Carbonell Calderón*

*Blanca Lilia Porras Melo*

**Proceso Gestión Disciplinaria**

*Betsy Elena Checa Calderon*

*Luisa Fernanda Duarte Celis*

**Evaluación Independiente**

*Martha Berenice Sánchez López*

*Magda Milena Moreno*

***Informes revisados y consolidado:*** *Mónica Alexandra González Moreno*

**JEFE (E) OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Marcela Latorre Cano