

**Proceso:** Sistema Integrado de Gestión – Sistema de Gestión de la Calidad  
Política \_\_, Plan \_\_, Programa \_\_, Proyecto \_\_, Procedimiento \_\_ y/o Actividad X

**Número de Auditoría:** 2026-MR-01– Consolidado ISO 9001:2015

**Fecha Reunión de Apertura:** 27 de marzo y 14 de abril de 2026

**Fecha Reunión de Cierre:** 10 y 14 de julio de 2026

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

- María Victoria Gómez Angulo – Subdirectora de Contratación.
- Luz Adriana Quintero Sánchez – Subdirectora de Recursos Humanos del Sector Educación.
- Diveith Diana Cristina Dávila Gómez – Subdirectora de Relacionamiento con la Ciudadanía; Magda Milena Moreno Martín – Líder del Proceso de Gestión Documental.
- Patricia Ovalle Giraldo – Subdirectora de Gestión Financiera.

### **EQUIPO AUDITOR**

La auditoría consolidada recoge los resultados de los equipos auditores designados por la Oficina de Control Interno para los procesos de Gestión Contractual, Diseño de Política e Instrumentos, Gestión Documental y Gestión Financiera. Participaron Betsy Elena Checa Calderón, Luisa Fernanda Duarte Celis, William Monroy Rincón, Martha Lucía Carbonell Calderón, Sandra Milena Perdomo Herrera, Carmen Yaneth Perea Criollo, William Gerardo Ramírez Sánchez, Blanca Lilia Porras Melo, Erica Paola López Barrios, Ingrid Bibiana Rodríguez Camelo, Martha Berenice Sánchez López y Mónica González Moreno.

### **OBJETIVO DE AUDITORÍA:**

Evaluar de manera independiente, objetiva y sistemática la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Educación Nacional, mediante la consolidación de los resultados de las auditorías internas realizadas a los procesos de Gestión Contractual, Diseño de Política e Instrumentos, Gestión Documental y Gestión Financiera, frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y a los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión – SIG, con el fin de identificar fortalezas, no conformidades y oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales y al mejoramiento continuo.

### **ALCANCE DE AUDITORÍA:**

El informe comprende la consolidación de las auditorías internas de calidad ejecutadas durante 2026 a cuatro procesos institucionales. Los periodos evaluados abarcaron, según cada ejercicio auditor, desde enero o marzo de 2025 hasta febrero o marzo de 2026. La revisión incluyó la planificación y operación de los procesos, riesgos y controles, planes de acción e indicadores, contratación, infraestructura tecnológica, información documentada, mecanismos de seguimiento y autoevaluación, participación ciudadana, PQRSD y acciones de mejora.

## **CRITERIOS DE AUDITORÍA:**

- NTC ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y documentación vigente del Sistema Integrado de Gestión – SIG.
- Caracterizaciones, procedimientos, manuales, guías, formatos, matrices de riesgos, indicadores, planes de acción y planes de mejoramiento de los procesos auditados.
- Normatividad legal y reglamentaria aplicable a cada proceso, así como informes de auditoría internos y externos previos.

## **RESUMEN GENERAL**

### **I. FORTALEZAS**

- Gestión Contractual dispone de una estructura documental robusta, integrada por la Caracterización CN-CA-01 V7, el Manual de Contratación CN-MA-01 V7, el Manual de Supervisión e Interventoría CN-MA-02 V3, un normograma actualizado y listados maestros para la organización de expedientes electrónicos.
- Gestión Financiera presentó un cumplimiento general del 97,8% en la evaluación de desempeño 2025, con resultados del 100% en ejecución contractual, gestión de oportunidades, indicadores, PQRSD y riesgos; asimismo, evidenció seguimiento continuo a riesgos financieros, contables, tributarios y tecnológicos.
- Gestión Documental avanzó en la actualización de su política y caracterización, la simplificación de procedimientos y el fortalecimiento de la gobernanza de la información, la preservación y memoria institucional, la transformación digital y la transparencia.
- Se destacó la creación del Centro de Memoria Educativa y la reutilización de más de 1.200 títulos para iniciativas de donación, como prácticas que fortalecen la apropiación institucional y el valor público de la gestión documental.
- Los procesos auditados cuentan con mecanismos de capacitación, seguimiento de indicadores, monitoreo de riesgos y registro de planes de mejoramiento en el Sistema Integrado de Gestión.
- La atención de PQRSD presentó resultados favorables en Gestión Financiera, con una oportunidad del 99,99% durante 2025 y del 100% en el primer trimestre de 2026.

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

La evaluación evidenció diferentes niveles de madurez en la gestión de riesgos. Gestión Financiera ejecutó el 100% de las actividades de monitoreo revisadas y mantuvo controles sobre liberación de recursos, conciliaciones contables, aportes parafiscales, obligaciones tributarias, PAC y disponibilidad de información. Gestión Documental reportó seis riesgos de gestión y un riesgo de corrupción, con controles que, en varios casos, evitaron la materialización de eventos relacionados con préstamos, deterioro o pérdida de documentos. En Diseño de Política e Instrumentos se identificaron debilidades en la oportunidad del monitoreo y en la trazabilidad de las evidencias de los controles, incluyendo periodos sin reporte y registros que no permitían valorar adecuadamente la eficacia. En Gestión Contractual se evidenció una matriz con riesgos de gestión y corrupción, monitoreo

trimestral y planes de tratamiento; no obstante, se requiere fortalecer la articulación entre riesgos, controles, actividades del proceso e indicadores.

De manera consolidada, se estima conveniente asegurar que los controles definan responsable, periodicidad, propósito, evidencia y actuación frente a desviaciones; que los monitoreos se registren dentro de los plazos institucionales; y que la segunda y tercera línea de defensa puedan verificar la efectividad con evidencia suficiente, pertinente y trazable.

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

Los procesos cuentan con instrumentos de planeación e indicadores vinculados al SIG y al MIPG. Gestión Financiera presentó cumplimiento satisfactorio del Plan de Acción Institucional, la ejecución presupuestal y los indicadores del proceso. Gestión Contractual evidenció alineación del PAI 2025 con la dimensión de Gestión con Valores para Resultados y con objetivos institucionales; sin embargo, se requiere fortalecer el detalle del presupuesto por acción y la trazabilidad de los avances trimestrales.

En Diseño de Política e Instrumentos se identificaron oportunidades para mejorar la medición, el análisis y la evaluación del desempeño, especialmente frente al seguimiento de controles, cumplimiento de tiempos y consistencia de los registros. En Gestión Documental se observaron brechas asociadas a la formulación, medición y reporte de metas e indicadores, que deben abordarse para asegurar que los resultados sean comparables, verificables y útiles para la toma de decisiones.

Se considera oportuno mantener tableros o matrices de seguimiento que integren meta, fórmula, fuente, periodicidad, responsable, resultado, análisis de desviaciones y acciones adoptadas, en concordancia con los numerales 6.2 y 9.1 de la NTC ISO 9001:2015.

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

La muestra contractual revisada en Gestión Financiera evidenció trazabilidad en SECOP II, cumplimiento de obligaciones y seguimiento de supervisión. En Gestión Contractual, la revisión del contrato para la elaboración del Manual de Propiedad Intelectual evidenció una necesidad institucional sustentada, productos desarrollados y actividades de socialización; no obstante, la implementación del manual requiere una definición institucional clara sobre el liderazgo, administración y sostenibilidad de la gestión de propiedad intelectual.

En los procesos auditados se identificó la necesidad de mantener actualizados los soportes de supervisión y los expedientes electrónicos, garantizar la publicación de información que no esté sometida a reserva legal y fortalecer la identificación de riesgos derivados de la ejecución contractual y de los productos recibidos.

### **V. COMPONENTE TECNOLÓGICO**

Gestión Financiera cuenta con el documento "Sistema Gestión Financiera Fase II", orientado a automatizar trámites de pago, parametrización de terceros, gestión del PAC, control de pagos, reportes e integraciones con SIIF Nación, SGDEA, NEON y otros sistemas. Se identificó como aspecto por fortalecer la trazabilidad, priorización, seguimiento y cierre de los requerimientos tecnológicos, de manera articulada con Gestión de Servicios TIC.

En Gestión Documental, la infraestructura y los servicios tecnológicos son esenciales para la administración del SGDEA, la preservación, consulta, transferencia y disponibilidad de la información. Las brechas identificadas requieren fortalecer controles sobre disponibilidad, integridad, respaldo, acceso, interoperabilidad y continuidad, así como documentar las responsabilidades entre el proceso usuario y el proveedor tecnológico.

Es conveniente mantener inventarios actualizados de aplicaciones, requerimientos y activos asociados; definir niveles de servicio y responsables; documentar pruebas, incidencias y cierres; y evaluar periódicamente la capacidad de la infraestructura para soportar los procesos, conforme al numeral 7.1.3 de la NTC ISO 9001:2015.

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

Los procesos auditados disponen de documentación formal en el SIG. Se evidenciaron actualizaciones en manuales de contratación, procedimientos financieros, política y caracterización de gestión documental, y documentos metodológicos de diseño de política. Como fortaleza transversal, la entidad cuenta con un esquema centralizado para la creación, actualización y control de documentos.

Las oportunidades y no conformidades se relacionan con documentos que no reflejan completamente la operación real; omisiones en la identificación del contexto, partes interesadas, requisitos legales e interacciones; ausencia o insuficiencia de firmas y aprobaciones; uso de imagen institucional desactualizada; falta de trazabilidad de cambios; y registros incompletos o no conservados conforme a los controles establecidos.

Se requiere revisar integralmente las caracterizaciones y documentos asociados, asegurar correspondencia entre alcance, ciclo PHVA, responsabilidades, indicadores, riesgos y productos; aplicar mecanismos formales de elaboración, revisión y aprobación; y garantizar la disponibilidad de versiones vigentes y el retiro de documentos obsoletos.

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

Los cuatro procesos utilizan mecanismos de seguimiento mediante indicadores, monitoreo de riesgos, planes de acción, planes de mejoramiento, PQRSD y revisiones internas. Se evidenció el uso del SIG para registrar avances y evidencias. Gestión Contractual mantiene planes activos derivados de auditoría interna, revisión por la dirección y acciones preventivas; Gestión Financiera evidenció seguimiento permanente y mejora continua.

Las principales oportunidades se relacionan con el cierre oportuno de acciones, la evaluación de eficacia, la calidad de las evidencias, el análisis de causas y la documentación de decisiones. Se recomienda que cada acción concluida sea verificada frente a la causa que originó el hallazgo y no solo frente al cumplimiento del producto programado.

## **VIII. PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La participación ciudadana no resultó aplicable de forma directa en todos los procesos. No obstante, Gestión Documental desarrolló iniciativas de apropiación social de la memoria educativa y actividades de sensibilización, mientras que Diseño de Política e Instrumentos debe continuar fortaleciendo la identificación y participación de las partes interesadas del ecosistema educativo en la formulación de políticas e instrumentos.

Se sugiere documentar los mecanismos de consulta, participación, retroalimentación y respuesta, así como demostrar de qué manera los aportes de las partes interesadas son analizados e incorporados en la planificación y mejora de los procesos.

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

Gestión Financiera presentó un nivel alto de oportunidad en la atención de comunicaciones. En Diseño de Política e Instrumentos se identificaron incumplimientos en los tiempos establecidos para la atención de peticiones, lo cual puede afectar la oportunidad de respuesta al ciudadano. Los demás procesos cuentan con mecanismos de asignación y seguimiento, aunque deben mantener controles sobre vencimientos, calidad de respuesta, competencia y trazabilidad.

Es conveniente fortalecer alertas preventivas, análisis periódico de causas de extemporaneidad, seguimiento por grupos internos y evaluación de tendencias, con el fin de mantener la satisfacción del usuario y prevenir recurrencias.

## **X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **1. Riesgos y controles**

Conclusión: Se evidencia una estructura institucional para la identificación, valoración y monitoreo de riesgos; sin embargo, persisten diferencias en la oportunidad de los reportes, la suficiencia de las evidencias y la evaluación de la eficacia de los controles.

### **2. Planes, Programas, Proyectos e Indicadores**

Conclusión: Los procesos cuentan con instrumentos de planeación y medición, con resultados favorables especialmente en Gestión Financiera; no obstante, se requiere mayor consistencia en la definición de metas, fuentes, recursos, periodicidad y análisis de resultados.

### **3. Contratos**

Conclusión: La gestión contractual revisada presenta trazabilidad y soporte documental; se identificó la necesidad de fortalecer la gobernanza para la implementación del Manual de Propiedad Intelectual y mantener la publicación y actualización de los expedientes.

### **4. Componente Tecnológico**

Conclusión: Existen iniciativas de automatización e integración, pero se requieren controles más robustos sobre requerimientos, disponibilidad, interoperabilidad, seguridad y cierre de incidencias.

### **5. Mecanismos de Seguimiento y Autoevaluación**

Conclusión: El SIG facilita el seguimiento de acciones y resultados; las brechas se concentran en la evaluación de eficacia, el análisis de causas y la calidad de los soportes.

### **6. Manuales, Políticas, Procedimientos, Guías, Protocolos**

Conclusión: Se dispone de documentación vigente y de procesos de actualización; no obstante, varias caracterizaciones y procedimientos requieren ajustes para reflejar la operación real, las partes interesadas, los requisitos legales y las responsabilidades.

### **7. Participación Ciudadana**

Conclusión: La aplicabilidad es diferencial; se identifican buenas prácticas de apropiación y memoria, y oportunidades para fortalecer la participación de partes interesadas en el diseño de políticas.

## 8. PQRS

Conclusión: Se observan resultados satisfactorios en Gestión Financiera y oportunidades de mejora en la oportunidad de respuesta en Diseño de Política e Instrumentos.

## INFORME DETALLADO

La Oficina de Control Interno consolidó los resultados de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad realizadas a los procesos de Gestión Contractual, Diseño de Política e Instrumentos, Gestión Documental y Gestión Financiera. En términos generales, se evidenció que los procesos cuentan con caracterizaciones, responsables, documentación operativa, mecanismos de seguimiento, matrices de riesgos, indicadores y acciones de mejora implementadas en el SIG. También se observaron prácticas destacadas de control, actualización documental, gestión de oportunidades, atención de PQRS y seguimiento al desempeño.

Las principales brechas se concentran en la coherencia y actualización de las caracterizaciones; la identificación del contexto y de las partes interesadas; la trazabilidad de los controles y de la información documentada; el cumplimiento oportuno de monitoreos; la medición de la eficacia de capacitaciones y acciones correctivas; el fortalecimiento del control operacional; la gestión de requerimientos tecnológicos; y la oportunidad y calidad de los registros que soportan la prestación del servicio.

En el proceso de Diseño de Política e Instrumentos se reportó una (1) no conformidad y tres (3) oportunidades de mejora. Por su parte, en Gestión Documental se identificaron quince (15) no conformidades y seis (6) oportunidades de mejora. En los procesos de Gestión Contractual y Gestión Financiera no se reportaron no conformidades y se identificaron tres (3) y cuatro (4) oportunidades de mejora, respectivamente, frente a los numerales aplicables de la NTC ISO 9001:2015.

La gestión de estos resultados deberá adelantarse de conformidad con el procedimiento institucional vigente para la gestión de planes de mejoramiento, asegurando el análisis de causas, la definición e implementación de las acciones correspondientes, su seguimiento y la posterior verificación de su eficacia.

| <b>AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES</b> |           |           |                            |                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C</b>                                                                                  | <b>NC</b> | <b>OM</b> | <b>Requisito o Numeral</b> | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                     |
| 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. |
|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Proceso Gestión Contractual – Subdirección de Contratación**

Betsy Elena Checa Calderón – Auditora Líder

Luisa Fernanda Duarte Celis – Auditora de Apoyo

William Monroy Rincón – Auditor de Apoyo

### **Proceso Diseño de Política e Instrumentos**

Martha Lucía Carbonell Calderón – Auditora Líder

Sandra Milena Perdomo Herrera – Auditora de Apoyo

Carmen Yaneth Perea Criollo – Auditora de Calidad MEN

### **Proceso Gestión Documental**

William Gerardo Ramírez Sánchez – Auditor Líder

Blanca Lilia Porras Melo – Auditora de Apoyo

Erica Paola López Barrios – Auditora de Calidad MEN

William Monroy Rincón – Auditor de Apoyo

### **Proceso Gestión Financiera**

Ingrid Bibiana Rodríguez Camelo – Auditora Líder

Blanca Lilia Porras Melo – Auditora de Apoyo

Martha Berenice Sánchez López – Auditora de Calidad MEN

Mónica Alexandra González Moreno – Auditora del Componente Tecnológico

**Informe consolidado por:** Mónica Alexandra González Moreno

**Informes aprobados por:**

Luz Yamile Aya Corba-Jefe Oficina de Control Interno