SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

INTRODUCCIÓN

Dado que el presente documento tiene como objetivo dar a conocer los elementos a partir de los cuales se estructura el "Sistema Integrado de Gestión" del **ICFES**; la institución cuenta con unos lineamientos claros para la ejecución de las operaciones en la búsqueda del incremento de la satisfacción de las necesidades y expectativas de la población de interés, el cumplimiento de los objetivos institucionales trazados y de la normatividad vigente aplicable que lo rige.

Este documento describe la manera como la institución, por medio de sus procesos, implementa, mantiene y mejora su Sistema Integrado de Gestión Organizacional y resalta los aspectos claves de su Sistema de Gestión de Calidad.

La Dirección General del ICFES, lidera el cumplimiento de cada uno de los elementos consignados en este documento, y se compromete a facilitar los recursos que permitan el buen desempeño del Sistema, como requisito fundamental para incrementar paulatinamente la satisfacción de los clientes y cumplir con los objetivos que le fueron asignados a la Entidad.

Marco Legal

Ley 1324 de 2009	Por la cual se fijan parámetros y criterios para organizar el sistema de evaluación de resultados de la calidad de la educación, se dictan normas para el fomento de una cultura de la evaluación, en procura de facilitar la inspección y vigilancia del Estado y se transforma el ICFES.
Ley 30 de 1992	Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior

Ley 115 de 1994	Por la cual se expide la Ley General de la Educación.
Ley 635 de 2000	Por la cual se fijan el sistema y métodos para que el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, fije las tarifas por concepto de los servicios que presta y se dictan otras disposiciones.
Funciones del ICFES	
Decreto 5014 de 2009	Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES
Acuerdo 001 de 2010	Por el cual se expiden los Estatutos del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Examen de Estado	
Decreto 869 de 2010	Por el cual se reglamenta el Examen de Estado de la Educación Media, ICFES - SABER 11
Validación General	
Decreto 2832 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 89 de la Ley 115 de 1994, en lo referente a validaciones de estudios de la educación básica y media académica, se modifica el artículo 8 del Decreto 3012 de 1997, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 299 de 2009	Por el cual se reglamentan algunos aspectos relacionados con la validación del bachillerato en un solo examen.
Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior	
Decreto 3963 de 2009	Por el cual se reglamenta el Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior
Decreto 4216 de 2009	Por el cual se modifica el Decreto 3963 de 2009 "Por el cual se reglamenta el Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior"

Distinciones	
Decreto 644 de 2001	Por el cual se reglamenta lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley 115 de 1994 en relación con puntajes altos en Exámenes de Estado.
Decreto 2738 de 2005	Por el cual se modifican los criterios para el otorgamiento de la "Distinción Andrés Bello", y se deroga el Decreto 2807 de 2000.

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo establecer y comunicar los elementos que conforman el "Sistema Integrado de Gestión Organizacional" del **ICFES**; con el fin de lograr los objetivos misionales, la satisfacción de los usuarios y la búsqueda de la eficiencia, eficacia y efectividad organizacional.

2. ALCANCE

Describe los elementos y la estructura del sistema de gestión de calidad, los procesos identificados, sus productos e interrelaciones. El Sistema de Gestión de Calidad del ICFES se ha desarrollado de conformidad con los requisitos establecidos por la Norma de Gestión de Calidad Pública NTCGP 1000:2009 y los lineamientos y estándares del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Incluye y aplica a todas las dependencias y sus procesos o subprocesos.

3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

3.1. RESEÑA HISTÓRICA

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación, tiene su origen en el Fondo Universitario Nacional, el cual fue reorganizado en la reforma a la administración pública por el Decreto Extraordinario 3156 de 1968; mediante Decreto 089 de 1976, fue reestructurado por primera vez, mantuvo su carácter de establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional, y se le

atribuyeron de manera expresa las funciones, de *"auxiliar del Gobierno Nacional en lo relativo a la inspección y vigilancia de la educación superior"*, y de *"prestar asistencia técnica y administrativa a las universidades."*

Cuatro años después, se expidió el Decreto Ley 081 de 1980, por el cual se reorganizó el instituto y se estableció que continuaba siendo un establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional, *"auxiliar del gobierno para el ejercicio de las funciones que constitucionalmente le corresponden con respecto a la educación superior".*

Posteriormente y con la promulgación de la Constitución Política de 1991, Colombia se instituyó como un Estado Social de Derecho, en el que la educación adquirió el carácter de derecho fundamental y de servicio público con una función social, (artículo 67), y se reconoció la autonomía universitaria (artículo 69). Ese cambio de paradigma, exigió una reforma de fondo del Sistema de la Educación Superior hasta entonces vigente, reforma que además encontraba un fundamento constitucional expreso en lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo 69. Para tal efecto, fue expedida la Ley 30 de 1992, por la cual *"...se organiza el servicio público de la educación superior"*, señalando en su artículo 37 que el ICFES *"es un establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio de Educación." ; n*o obstante que el ICFES mantuvo su naturaleza jurídica, el organismo debía ser reestructurado para adaptarlo al nuevo ordenamiento y a las características del sistema que se consagró en la ley 30, lo que implicó replantear su estructura y funciones, diseñándolas acordes con el nuevo paradigma de organización del Estado y la nueva normativa expedida en desarrollo de los mandatos específicos de la Constitución. Es así como haciendo uso de facultades especiales el Gobierno Nacional conferidas en dicha ley, expide el Decreto 1211 de 1993.

En el año de 1999, mediante el Decreto 2662 fue objeto de una nueva reestructuración, con el fin de fortalecer las áreas misionales; posteriormente en el año 2003, con el ánimo de dar énfasis a la función evaluadora se trasladaron al MEN las funciones de inspección y vigilancia y la de convalidación y homologación de títulos, los Comités Regionales de Educación Superior CRES, el Consejo Nacional de Acreditación y, la Comisión Nacional de Maestrías y Doctorados.

Por último, la ley 1324 de 2009 fija parámetros y criterios para organizar el sistema de evaluación de la calidad de la educación, ordena una nueva reestructuración del instituto, con el fin de trasladar la función de Fomento de la Educación Superior y fortalecer la evaluación educativa, de otra parte le asigna

la función de adelantar investigación sobre los factores que inciden en la calidad de la educación.

3.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.3.1. Misión

"Ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigaciones sobre factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorarla"

3.3.2. Visión

En el 2013 seremos reconocidos como expertos en evaluación y fuente válida de información y conocimiento, indispensables en la formulación de planes de mejoramiento continuo y política pública sobre la calidad de la educación y formación del talento humano.

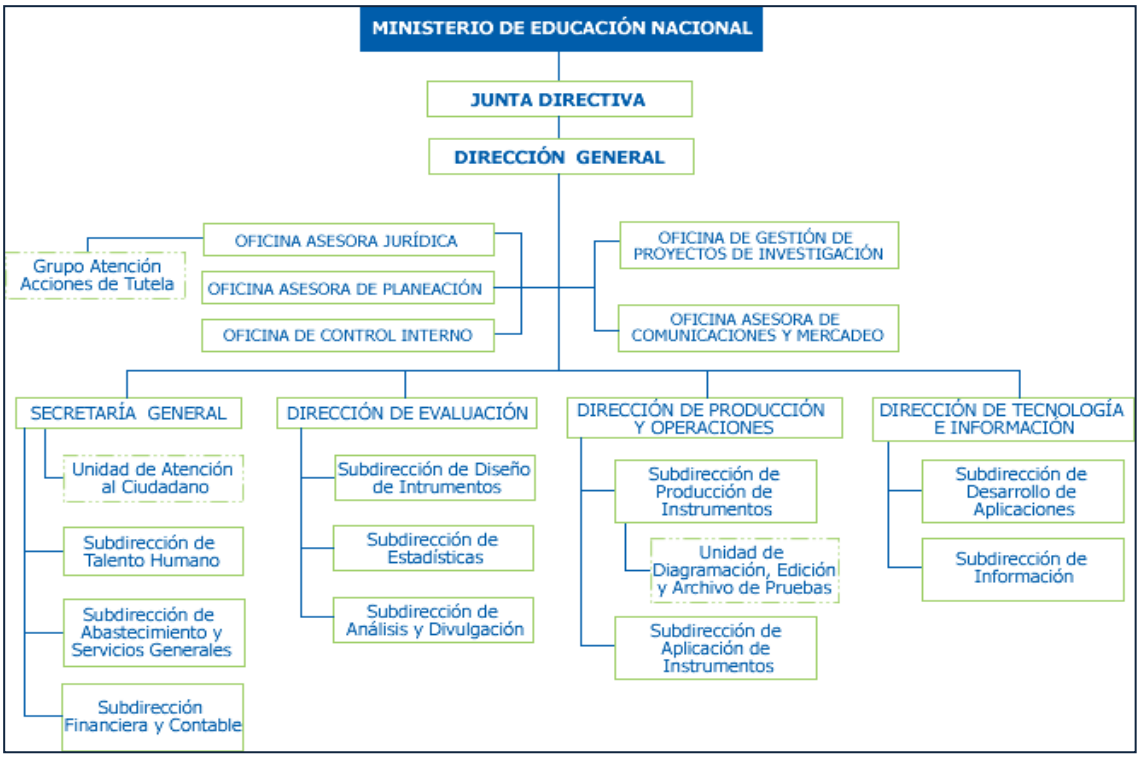
3.3.3. Funciones generales

- Establecer las metodologías y procedimientos que guían la evaluación externa de la calidad de la educación.
- Desarrollar la fundamentación teórica, diseñar, elaborar y aplicar instrumentos de evaluación de la calidad de la educación, dirigidos a los estudiantes de los niveles de educación básica, media y superior, de acuerdo con las orientaciones que para el efecto defina el Ministerio de Educación Nacional.
- Diseñar, implementar, administrar y mantener actualizadas las bases de datos con la nformación de los resultados alcanzados en las pruebas aplicadas y los factores asociados, de acuerdo con prácticas internacionalmente aceptadas.
- Organizar y administrar el banco de pruebas y preguntas, según niveles educativos y programas, el cual tendrá carácter reservado.
- Diseñar, implementar y controlar el procesamiento de información y la producción y divulgación de resultados de las evaluaciones realizadas, según las necesidades identificadas en cada nivel educativo.
- Prestar asistencia técnica al Ministerio de Educación Nacional y a las Secretarias de Educación, en temas relacionados con la evaluación de la educación que son de su competencia.

- Realizar estudios e investigaciones en el campo de la evaluación de la calidad de la educación que contemplen aspectos cuantitativos y cualitativos.
- Impulsar y fortalecer la cultura de la evaluación mediante la difusión de los resultados de los análisis y el desarrollo de actividades de formación en los temas que son de su competencia, en los niveles local, regional y nacional.
- Desarrollar la fundamentación teórica, diseñar, elaborar y aplicar instrumentos de evaluación complementarios, que sean solicitados por entidades oficiales o privadas.
- Propiciar la participación del país en programas y proyectos internacionales en materia de evaluación y establecer relaciones de cooperación con organismos pares, localizados en otros países o regiones.
- Definir y recaudar las tarifas correspondientes a los costos de los servicios prestados en lo concerniente a las funciones señaladas para el ICFES.
- Participar en el diseño, implementación y orientación del sistema de evaluación de la calidad de la educación en sus distintos niveles.
- Las demás funciones que le fijen las leyes y los reglamentos, de acuerdo con su naturaleza.

En desarrollo del ordenamiento legal de evaluar la calidad de la educación en la gráfica siguiente se observa cómo el ICFES a través de diferentes pruebas cumple con su misión y a su vez cómo se articula la misma entre los diferentes niveles.

3.3.4. ESTRUCTURA



3.3.5. CODIGO DE ETICA

El Código de Ética del ICFES es el resultado de un trabajo compartido por todos los funcionarios y contempla los siguientes valores:

Valores éticos

- **Servicio:** Actitud dirigida a satisfacer necesidades de los usuarios.
- **Eficiencia:** Optimización de los recursos para maximizar los resultados.
- **Calidad:** Conjunto de acciones pertinentes y eficientes para lograr un propósito.
- **Participación:** Diálogo entre diferentes actores para alcanzar un propósito

- **Transparencia:** Claridad y rectitud entre diferentes actores para alcanzar un propósito.
- **Respeto:** Comprensión y aceptación del otro, en su dignidad, creencias, tradiciones, costumbres y derechos, entre otros.
- **Responsabilidad:** Capacidad para reconocer y responder por las consecuencias de acciones y omisiones individuales y colectivas.
- **Compromiso:** Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada.

Valores centrales del ICFES

- **Oportunidad**: Cumplimos con los tiempos de entrega y los cronogramas establecidos, aún ante situaciones difíciles o adversas.
- **Profesionalismo**: Somos rigurosos en el desempeño de nuestras funciones. Trabajamos con idoneidad y buscamos realizar nuestras acciones de forma pertinente. Somos confiables, independientes y objetivos.
- **Orientación al servicio (interno y externo):** Conocemos y entendemos las necesidades de nuestros usuarios y buscamos satisfacer sus requerimientos.
- **Convicción:** Creemos en la importancia y el valor de nuestra labor para la contribución al mejoramiento de la calidad de la educación.

3.3.6. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

El ICFES tiene el mandato legal de diseñar de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional, construir, aplicar y calificar los Exámenes de Estado, expresamente definidos en la ley a saber:

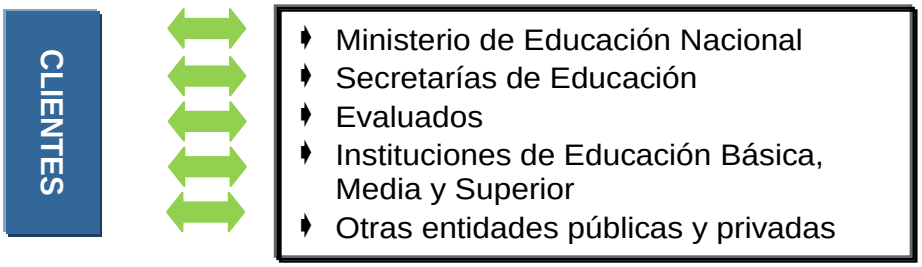
- Examen de Ingreso a la Educación Superior - SABER 11,
- Examen de Validación de la Educación Media y,
- Examen de Estado de la Calidad de la Educación Superior - SABER Pro,

De otra parte, ofrece para distintas entidades y con diferentes propósitos los siguientes servicios:

- Diseño y construcción de instrumentos de evaluación
- Aplicación de instrumentos de evaluación
- Lectura de hojas de respuesta
- Calificación de exámenes
- Estudios y análisis de resultados
- Investigación en calidad educativa
- Asesoría y capacitación en materia de construcción y aplicación de instrumentos de evaluación
- Aplicación de pruebas a docentes y directivos docentes a solicitud del Ministerio de Educación Nacional.

Por último, como órgano especializado en evaluación educativa, lidera la participación de Colombia en pruebas internacionales que permiten evaluar las competencias de estudiantes en diferentes áreas del conocimiento y referenciar sus logros respecto a los países participantes. Estas pruebas son: PISA, TIMSS, ICCS, PIRLS, AHELO, SERCE

3.3.7. CLIENTES



3.3.8. PARTES INTERESADAS

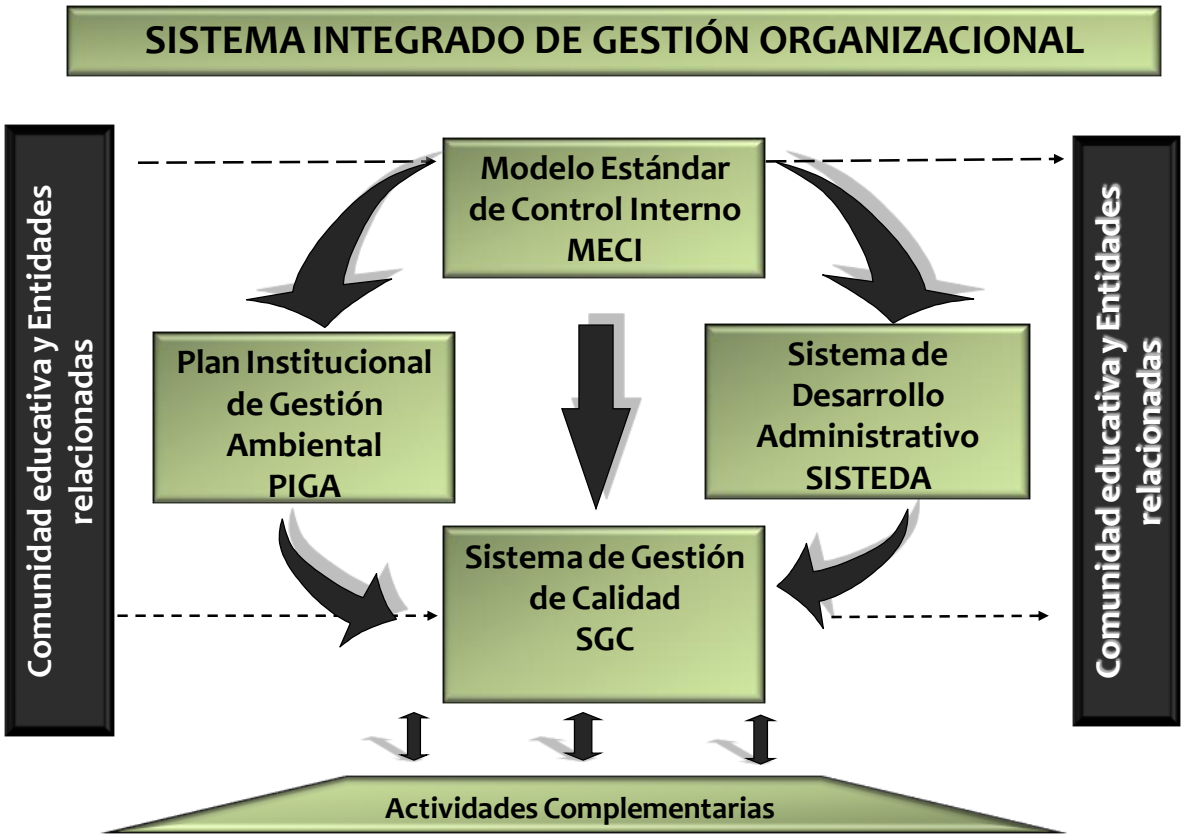
- Estudiantes
- Docentes
- Servidores Públicos
- Sociedad en general
- Proveedores
- Sistema Educativo
- Organismos de Control y Vigilancia
- Medios de Comunicación

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL – SIGO

El ICFES en cumplimiento de la Ley 872 de 2003, por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Sector Público y en entidades prestadoras de servicios, y el Decreto 4110 de 2004, con el que se adopta la NTCGP 1000:2004, y decreto XXX la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los Organismos, Entidades y Agentes obligados; mediante resolución No 127 de 2007 adopta formalmente el Sistema Integrado de Gestión Organizacional.

El Sistema Integrado de Gestión Organizacional del ICFES (SIGO) está compuesto por los siguientes sistemas:

- Modelo Estándar de Control Interno - **MECI**
- Sistema de Desarrollo Administrativo – **SISTEDA**
- Plan Institucional de Gestión Ambiental – **PIGA**
- Sistema de Gestión de la Calidad – **SGC**



4.1. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005 proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los mecanismos de evaluación del proceso administrativo. Su propósito es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado.

El ICFES aplica el Modelo Estándar de Control Interno MECI (adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1599 de 2005) y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores públicos, para que desarrollen estrategias que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo en el marco de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

Elementos del MECI

Se compone de tres grandes subsistemas, desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control:

- **Subsistema de Control Estratégico:** Agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas.
- **Subsistema de Control de Gestión:** Reúne e interrelaciona los parámetros de control de los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión: planes, programas, procesos, actividades, procedimientos, recursos, información y medios de comunicación.
- **Subsistema de Control de Evaluación:** Agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación.

Principios del MECI

- **AUTOCONTROL**
  Capacidad de cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos.
- **AUTOREGULACIÓN**
  Capacidad institucional para aplicar de manera participativa los métodos y establecimientos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del sistema de control interno.
- **AUTOGESTIÓN**
  Capacidad para interpretar, coordinar y aplicar la función administrativa que le ha sido asignada.

4.4.2. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Dada la naturaleza y las condiciones de los productos y procesos de la entidad, el ICFES considera que todos los numerales le son aplicables por lo tanto no hace exclusiones

4.4.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad del ICFES es:

"Trabajamos para proveer información confiable, oportuna y pertinente, resultado de evaluaciones, análisis e investigaciones sobre la educación, mejorando continuamente nuestros procesos para satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros cliente"

Revisión y divulgación de la política y los objetivos de calidad: La política y los objetivos de calidad serán revisados y actualizados por el Comité Directivo en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación el alcance de su cumplimiento incluye a funcionarios y a contratistas del ICFES. Es responsabilidad del cuerpo directivo conjuntamente con los líderes de proceso, la divulgación de la política y objetivos de calidad, y de los procesos, los mecanismos de seguimiento y evaluación y demás elementos que componen el SIGO.

4.4.4. OBJETIVOS DE CALIDAD:

ELEMENTO DE LA POLÍTICA	OBJETIVO	INDICADOR
Satisfacción de los Clientes	Elevar el nivel de satisfacción de los públicos de interés.	**Índice de Satisfacción.**
Suministro oportuno de resultados	Lograr reconocimiento como entidad experta independiente en la evaluación de logros, competencias y conocimientos	**Índice de Percepción**.
Confiabilidad de la información		
Pertinencia de la información		
Compromiso con mejoramiento continuo	Garantizar la capacidad de los procesos	**Índice de quejas y reclamos.**

4.4.5. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

De conformidad con el numeral 1.2 de la NTCGP 1000:2009 los principios de gestión de la calidad del ICFES son:

a. Enfoque hacia el cliente
b. Liderazgo
c. Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.
d. Enfoque basado en los procesos
e. Enfoque del sistema para la gestión.
f. Mejora continua.
g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
h. Relaciones mutuamente benéficas con los proveedores de bienes o servicios.
i. Coordinación, cooperación y articulación
j. Transparencia

4.4.6. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

El Sistema de Gestión de Calidad del ICFES, fue diseñado e implementado en cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000: 2009 y se basa en los siguientes elementos:

- **Gestión Estratégica:** Conjunto de políticas definidas por la alta dirección para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, incorporadas a la planeación estratégica de la Entidad (misión, visión y objetivos); por medio del cual define los grandes propósitos y el camino a seguir de una manera ordenada para alcanzar el éxito.

- **Responsabilidad y compromiso de la Dirección:** La alta Dirección del instituto, mantiene el compromiso de desarrollo y mejora continua de todos los procesos, en búsqueda de la satisfacción de los requisitos de sus clientes y en consecuencia, la responsabilidad de definir el direccionamiento estratégico para la gestión de calidad a través de la formulación e instrumentación de la política de calidad y sus objetivos, y de proporcionar el aseguramiento y la disponibilidad de los recursos para su implementación, desarrollo y mantenimiento.

- **Planificación de la calidad:** Los procesos y subprocesos que conforman el sistema de gestión de calidad deben contemplar su ejecución enfocados al logro de los objetivos de calidad y al cumplimiento de los requisitos de los clientes internos y externos. Por tanto, los responsables de los procesos deben planificar la realización del producto o prestación del servicio garantizando su coherencia con los requisitos de los otros procesos y deben prever las acciones y recursos requeridos para su desarrollo.

- **Gestión documental:** La documentación del Sistema de Gestión de Calidad del ICFES, se administra y controla a través de la plataforma documental denominada “SIGO” en la cual se encuentran los documentos vigentes para cada proceso.

- **Gestión del talento Humano:** Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la calidad del producto o servicio, deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

- **Es responsabilidad de la Dirección**, bajo el principio de selección objetiva y con acciones de capacitación y formación en aptitudes, habilidades y competencias, garantizar la competencia necesaria de los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto o servicio, y la provisión y gestión de la infraestructura y del ambiente de trabajo requeridos para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio que les encomienda desarrollar.

- **Es responsabilidad de los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas** o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto o servicio, desarrollar las funciones asignadas cumpliendo los objetivos institucionales, bajo los criterios y requisitos determinados en el sistema de gestión de calidad, y los principios de autoevaluación y mejora continua.

- **Responsabilidad y autoridad:** Se define la responsabilidad y autoridad del personal que dirige, ejecuta y verifica el trabajo que afecta la calidad, aplicando la estructura definida en el organigrama funcional, manual de funciones, así como el cumplimiento de las actividades propias del sistema de gestión, de acuerdo con la asignación de responsables en cada uno de los procedimientos documentados para garantizar que:

- Se inician acciones para prevenir que se presente cualquier no conformidad relacionada con el producto, el proceso y el sistema de gestión.
- Se identifican y registran los problemas relacionados con el producto, el proceso y el sistema de gestión.
- Se inicia, recomienda y da solución a través de la implementación de acciones correctivas y/o preventivas.
- Se verifica la implementación de soluciones a través de las auditorías internas.

- **Procesos:** Constituyen la base operativa del sistema de gestión de calidad. Son el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar los productos y servicios para el cumplimiento de la misión encomendada.

  - **Es responsabilidad de la Dirección del ICFES**, por sí misma y a través de sus colaboradores, la ejecución de los procesos que afecten la conformidad de los productos y servicios. Cuando la entidad opte por entregar a terceros cualesquiera de los procesos, debe asegurarse de controlarlos y dicha responsabilidad debe estar identificada dentro del sistema de gestión de calidad.
  - Los procesos se clasifican en estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación o medición.

- **Productos y servicios:** Son los resultados que se obtienen al ejecutar las actividades de los procesos. Brindar un servicio con las características requeridas es el propósito fundamental de cada uno de los procesos.

- **Control del producto o servicio no conforme:** En el sistema de gestión de calidad se determinan los requisitos de cada producto o servicio junto con los mecanismos de seguimiento y medición de sus clientes y partes interesadas.

- **Es función del responsable del proceso, de la elaboración del producto o de la prestación del servicio** efectuar el seguimiento y medición y proporcionar la evidencia de la conformidad de éstos.

- **Control de la producción y de la prestación del servicio:** El ICFES debe planificar y llevar a cabo su gestión bajo condiciones controladas, que deben incluir, cuando sea aplicable:

  - La disponibilidad de información que describa las características del producto o servicio,
  - La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
  - El uso del equipo apropiado,
  - La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
  - La implementación del seguimiento y de la medición,
  - La implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega y,
  - Los riesgos de mayor probabilidad

- **Usuarios o clientes:** El usuario o cliente es el centro de atención de la calidad. Se identifican dos clases de usuarios.

  - **Usuarios internos:** Son los procesos del SGC, que reciben las salidas (productos) de un proceso en particular.
  - **Usuarios externos:** Son los usuarios de la prestación del servicio o usuarios receptores del producto o servicio de la entidad. Pueden ser los ciudadanos, entidades educativas, academia en general u otras entidades del Estado.

- **Comunicación con el cliente o usuario:** Dada la importancia que para el ICFES tiene la satisfacción de los de los clientes internos y externos, en el sistema de gestión de calidad se determinan e implementan disposiciones para la comunicación con ellos, relativas a la información sobre productos y servicios, consultas y divulgación de información, la retroalimentación del cliente, incluidas las PQRs, percepciones y sugerencias, y mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable. El ICFES posee un Sistema de Central de Comunicaciones a través de su página en Internet con servicio las 24 horas, todos los días del año, con el cual los clientes y usuarios obtienen información derivada de las evaluaciones en cualquier etapa del proceso.

  Así mismo, se han definido medios para este fin así:
  - Correo electrónico
  - Intranet
  - Publicaciones internas.
  - Carteleras

- Comunicaciones Internas
- Conversatorios
- Sistema de comunicación SIAC e IRIS.
  - Circulares
  - Memorandos
  - Pagina Web

- **Las partes interesadas:** corresponden a las organizaciones, personas o grupos que tengan algún interés en el desempeño de una entidad; por ejemplo: sociedad, proveedores, organismos de control, medios de comunicación, autoridades, entre otros.

- **Seguimiento, medición y análisis:** El ICFES debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

  - Demostrar la conformidad del producto o servicio.
  - Asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad y,
  - Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC.

- **Registros*:*** Los registros proveen las evidencias necesarias para demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema y las mejoras en los procesos, productos o servicios. Estos, son necesarios para evidenciar la trazabilidad.

- **Indicadores de calidad:** Un indicador es una función, en el sentido matemático, que toma distintos valores señalando diferencias en el aspecto que se mide, (proceso, producto o servicio)**.** Los indicadores miden el cumplimiento de las características y requisitos que se han definido para el proceso, producto o servicio y pueden ser: medidas, números, hechos, opiniones o percepciones que señalen condiciones o situaciones específicas.

- **Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para el sistema de gestión de calidad:

  - El proceso, producto o servicio es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con del SGC y,
  - Si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva el SGC.

- **Mejora continua:** Acción realizada con el fin de aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de los usuarios y optimizar el desempeño institucional. Por tanto, se deben adelantar acciones de mejoramiento continuo para aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC mediante la aplicación permanente de la política de calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, los resultados de la medición y seguimiento, y revisión por la dirección.

- **Administración de riesgos en la gestión de la calidad:** El objetivo general de la administración del riesgo es dar un tratamiento adecuado a toda posibilidad de ocurrencia de situaciones que puedan entorpecer el normal desarrollo de las funciones, para garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, el logro de la visión y el cumplimiento de los requisitos de los usuarios, mejorando así el desempeño institucional.

- **Es responsabilidad de la alta Dirección:** Estimular la cultura de identificación y prevención de riesgos, definir la política de gestión del mismo mediante la definición y análisis de las necesidades de las partes interesadas y de los riesgos de incumplir con esas necesidades y de la implementación de las acciones de prevención y control requeridas.

- **Representante de la dirección:** La Dirección General ha designado al jefe de la Oficina Asesora de Planeación como su representante para el Sistema de Gestión de Calidad, quien tiene la responsabilidad de:

    - Asegurar que se establezca, se implemente y se mantengan los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
    - Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión, para efectos de su revisión y como base para el mejoramiento del sistema.
    - Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.
    - Representar al ICFES en lo relacionado con los temas vinculados con el Sistema de Gestión de Calidad.
    - Ser facilitador en la definición e implementación de técnicas y esquemas para la construcción de la calidad.

- **Revisión por la dirección:** En el ICFES, la revisión por la dirección es responsabilidad del Comité Directivo, que está integrado por: el Director General, el Director de evaluación, el Director de Producción y Operaciones,

el Secretario General y el Jefe de Oficina Asesora de Planeación, quienes deben revisar la información de entrada y generar observaciones tendientes a mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión.

Comunicación interna: El ICFES posee un Sistema de Central de Comunicaciones a través de su página en Internet con servicio las 24 horas, todos los días del año, con el cual los clientes y usuarios obtienen información derivada de las evaluaciones en cualquier etapa del proceso. El ICFES ha definido políticas internas que permiten regular las actuaciones y responsabilidad en los procesos y las comunicaciones que se derivan de actividades de divulgación de información tanto interna como externa

Así mismo, se han definido medios para este fin: correo electrónico; intranet; publicaciones internas como Boletín Al Día con el ICFES, Ultima Hora, Monitoreo de Prensa, Edición Especial; carteleras; comunicaciones Internas; conversatorios; Sistema de comunicación SIAC e IRIS; Spark; circulares; página Web.

5. **MAPA DE PROCESOS:** Este documento muestra los diferentes tipos de procesos, su participación como estratégicos, misionales, de apoyo, o de evaluación y cómo interactúan en el ciclo de la gestión de calidad a partir de los requerimientos de sus clientes y para su satisfacción al recibir los productos y servicios.

6. **DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS:** A continuación se relacionan los procesos, subprocesos y procedimientos a través de los cuales se cumple con la misión encomendada al ICFES.

6.1 A. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN

Objetivo:

Establecer el norte estratégico que guiará las acciones del ICFES en el corto, mediano y largo plazo, y las estrategias y acciones específicas para fortalecer su capacidad técnica y su sostenibilidad financiera.

El Proceso de Dirección estratégica está conformado por los subprocesos y procedimientos que se relacionan a continuación:

A1. Planeación y Desarrollo
A1.P.1 Formulación y análisis de información estratégica
A1.P.3 Formulación, aprobación y seguimiento de planes de acción
A1.P.4 Planeación y modificación presupuestal

A2. Gestión Integral de la Calidad
A2.P.1 Control de documentos y registros
A2.P.2 Acciones correctivas y preventivas
A2.P.3 Producto no conforme
A2.P.5 Revisión por la Dirección
A2.P.7 Seguimiento de Indicadores en SIGO

A3. Control y Seguimiento
A3.P.1 Administración de planes de mejoramiento
A3.P.2 Auditoría interna
A3.P.3 Seguimientos de ley
A3.P.4 Coordinación de visitas de entes externos de control
A3.P.5 Administración del Riesgo

A4. Comunicación, publicaciones e imagen
A4.P.1 Comunicaciones internas y externas

A5. Gestión Jurídica
A5.P.1 Representación Judicial
A5.P.2 Acción de Tutela
A5.P.3 Atención a Conciliaciones
A5.P.4 Peticiones, Conceptos y Consultas
A5.P.5 Proyección y Revisión de Actos Administrativos
A5.P.6 Actuaciones Administrativas
A5.P.7 Compilación Normativa, Doctrina Y Jurisprudencia
A5.P.8 Pago de Sentencias Judiciales Y Conciliaciones
A5.P.9 Vigilancia Judicial

6.2. B. GESTIÓN DE DISEÑO, ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN

Objetivo:

Diseñar instrumentos de evaluación conformes a estándares técnicos internacionalmente aceptados, y desarrollar mecanismos de análisis, interpretación y divulgación de resultados que contribuyan al mejoramiento de la calidad de la educación.

El proceso de Diseño, Análisis y Divulgación comprende los subprocesos y procedimientos que se describen a continuación:

B1. Propuesta técnica
B1.P.1 Propuesta técnica para solicitudes externas
B1.P.2 Requerimiento interno para nuevos diseños o ajustes

B2. Diseño de instrumentos
B2.P.1 Elaboración de marcos de referencia.
B2.P.2 Diseño de Condiciones de aplicación
B2.P.3 Diseño de procesamiento, reportes e informes
B2.P.4 Integración y aprobación
B2.P.5 Ajuste al Diseño

B3. Análisis y divulgación
B3.P.2 Divulgación de informes, estudios, encuestas y programas de sensibilización y socialización.

6.3 C. GESTIÓN DE PRUEBAS Y OPERACIONES

Objetivo:

Disponer los recursos y responsables de los procesos de construcción de ítems, armado y edición de las pruebas, el registro de los interesados, la aplicación de las pruebas, su calificación e informe de los resultados.

El proceso de Gestión de Pruebas y Operaciones comprende los subprocesos y procedimientos que se describen a continuación:

C1. Construcción y Mantenimiento de ítems
C1.P.1 Construcción de ítems

C2. Armado y Edición
C2.P.1 Armado y Edición

C3. Aseguramiento de Recursos
C3.P.1 Aseguramiento de infraestructura
C3.P.2 Aseguramiento de Recurso Humano
C3.P.3 Aseguramiento de Material

C4. Registro
C4.P.1 Socialización
C4.P.2 Generación y seguimiento de mecanismos de recaudo
C4.P.3 Registro y citación

C5. Aplicación
C5.P.1 Aplicación

C6. Calificación
C6.P.1 Lectura de hojas de respuesta
C6.P.2 Depuración de lectura de hojas de respuestas.
C6.P.3 Análisis de comportamiento de ítems
C 6.P.4 Asignación de puntajes

C7. Resultados
C7.P.1 Publicación de resultados

6.4 J. GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo:

Gestionar, promover y coordinar investigaciones sobre la evaluación de la calidad de la educación, a fin de apoyar la definición de las políticas de mejoramiento de la educación en Colombia

El proceso misional de Gestión de Investigación comprende: los subprocesos y procedimientos que se describen a continuación:

J1. Gestión de Investigaciones
J1.P.1 Realización de Convocatorias
J1.P.2 Realización de seminarios y/o talleres
J1.P.3 Gestión de Proyectos

6.5 F. INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo del proceso:

Recibir y responder de forma coherente, oportuna, sistemática, responsable y con la calidad esperada, las consultas, solicitudes de información o de trámites remitidas por los usuarios al Área de Atención al Ciudadano, y hacer el seguimiento correspondiente, teniendo a las dependencias del ICFES como soporte esencial para desarrollar esta función.

El proceso de Información y servicio al ciudadano comprende: los subprocesos y procedimientos que se describen a continuación:

F1. Servicios y trámites
F1.P.1 PQRS
F1.P.2 Trámites
F1.P.3 Administración de correspondencia

F3. Gestión del servicio
F3.P.1 Evaluación del servicio.
F3.P.2 Gestión del modelo de servicio

6.6. G. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Objetivo:

Garantizar una eficiente y oportuna prestación de servicios de apoyo transversales a la empresa, entre los cuales se incluyen: recursos humanos, servicios generales, abastecimiento de bienes y servicios, disponibilidad de recursos financieros para garantizar la ejecución de los proyectos institucionales y su registro presupuestal y contable, al igual que una óptima gestión administrativa de servicios tercerizados.

A continuación se describen los subprocesos y procedimientos que componen el proceso Gestión Administrativa y Financiera:

G1. Sistemas administrativos y de servicios
G1.P.2 Gestión de requerimientos
G1.P.3 Gestión plan de mantenimiento
G1.P.5 Gestión de almacén

G2. Gestión de Talento Humano
G2.P.1 Selección, vinculación e inducción de personal
G2.P.2 Administración de novedades y hojas de vida
G2.P.3 Evaluación de desempeño y acuerdos de gestión
G2.P.4 Desarrollo del talento humano, incentivos, bienestar y salud ocupacional
G2.P.5 Capacitación y formación de personal
G2.P.6 Administración de la nómina
G2.P.7 Control disciplinario
G2.P.8 Administración, seguimiento y control de la planta de personal

G3. Abastecimiento
G3.P.1 Gestión Precontractual
G3.P.2 Etapa Contractual

G4. Gestión Documental
G4.P.1 Manejo del archivo de gestión
G4.P.2 Manejo del archivo central

G6. Gestión Financiera

G6.P.1 Gestión presupuestal
G6.P.2 Gestión de ingresos

G6.P.3 Gestión de egresos
G6.P.4 Reconocimiento de operaciones contables

G7. Mesa de Inversiones
G7.P1. Gestión de Mesa de Inversiones

6.7. H. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

Objetivo:

Administrar, soportar, desarrollar y controlar una infraestructura de hardware, software, servicios, redes y telecomunicaciones de manera eficiente y segura, de manera que se fortalezca la competitividad técnica y operativa del ICFES, velando por la integridad, disponibilidad y confidencialidad de su información.

El proceso de gestión de tecnología e información cuenta con los subprocesos y procedimientos que se describen a continuación:

H1. Gestión de proyectos de tecnología Informática
H1.P.1 Planear y generar lineamientos de tecnología de información
H1.P.2 Ejecución de proyectos tecnológicos

H2. Gestión de servicios de infraestructura
H2.P.1 Administración de la plataforma tecnológica
H2.P.2 Soporte técnico de la infraestructura tecnológica
H2.P.3 Gestión de respaldo de información

H3. Gestión de Seguridad de la Información
H3.P.1 Definición, actualización y difusión de políticas de seguridad de la información.
H3.P.2 Control y seguimiento de las políticas de la seguridad de la información.
H3.P.3 Gestión de incidentes de seguridad de la información

10. PROPIEDAD DEL CLIENTE

El ICFES ha identificado que los bienes que utiliza durante la prestación de su servicio y que son propiedad del cliente son:

- Las hojas de respuesta y los resultados de las pruebas aplicadas.
- La Información personal de los usuarios registrados para la presentación de las pruebas.

Los procesos involucrados con los bienes de propiedad del cliente, así como, la forma como se identifican, protegen y comunican al usuario en caso de pérdida o daño son:

Proceso	*Bienes del cliente*	*Mecanismo de identificación*	*Mecanismo de protección*	*Acciones en caso de daño*
Gestión de pruebas y operaciones (Registro)	Registro a través del portal ICFES Interactivo, en el cual quedan los datos personales.	La información propiedad del cliente se identifica por el nombre y documento de identidad.	A través de Back Up.	El proceso F. Información y servicio al ciudadano, informar al usuario sobre daños o perdida de información y las acciones a seguir
Gestión de pruebas y operaciones (Aplicación)	Hojas de respuestas utilizadas en la aplicación.	Código binario impreso en cada hoja de respuestas. Numero de proceso realizado y prueba a la que corresponde.	Se introducen en tulas selladas y son transportadas por una empresa de seguridad.	
Gestión de pruebas y operación (Calificación)	Informe de resultados de las aplicaciones.	Código binario interno para cada usuario.	Bases de datos ubicadas en servidores y con el respectivo Back Up.	