



Radicado No: 202130000088
Fecha Radicación: 2021/06/17

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: MÓNICA PATRICIA OSPINA LONDOÑO
Directora General

COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO

DE: ERCILIA MERCEDES WILCHES CASAS
Jefe Oficina de Control Interno (E)

ASUNTO: Informe Final Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad

Cordial saludo respetados líderes:

De manera atenta les informo que en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Interna, remito el Informe final consolidado de Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, que contiene los resultados y recomendaciones para fortalecer el sistema de gestión de calidad y de control interno de la Entidad.


Es pertinente señalar que a los líderes se les enviará el Informe de auditoría de cada proceso evaluado, para que formulen el Plan de Mejoramiento.

De otra parte, es importante informar que los papeles de trabajo y evidencias que soportan el presente informe se encuentran en los archivos digitales de las Oficinas de Planeación y Control Interno, en caso de ser requeridos por autoridad competente.

Cordialmente,

ERCILIA MERCEDES WILCHES CASAS
Jefe Oficina de Control Interno (E.)

Anexo: Informe en veintiocho (28) folios

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

Fecha de emisión:					10 de junio de 2021																																											
Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre																																						
Día	27	Mes	05	Año	2021	Desde	27/05/2021	Hasta	02/06/2021	Día	02	Mes	06	Año	2021																																	
Proceso / Programa / Proyecto auditado:					<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">NOMBRE DEL PROCESO AUDITADO</th> <th style="width: 30%;">Código SGC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Planeación y Dirección Estratégico</td><td>PDE - CR001 v5</td></tr> <tr><td>Gestión de proyectos de evaluación</td><td>GPE - CR001 v4</td></tr> <tr><td>Gestión de Comunicaciones</td><td>GCO - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación</td><td>GDC - CR001 v3</td></tr> <tr><td>Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación</td><td>GAI - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Gestión de calificación y publicación de resultados</td><td>GCP - CR001 v3</td></tr> <tr><td>Gestión de análisis y divulgación</td><td>GAD - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Gestión de investigación</td><td>GDI - CR001 v3</td></tr> <tr><td>Gestión de Talento Humano</td><td>GTH - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Gestión de abastecimiento</td><td>GAB - CR001 v3</td></tr> <tr><td>Gestión financiera</td><td>GFI - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Gestión de tecnología e información</td><td>GTI - CR001 v10</td></tr> <tr><td>Gestión Jurídica</td><td>GJU - CR001 v4</td></tr> <tr><td>Atención al usuario</td><td>ATC - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Gestión documental</td><td>GDO - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Control y seguimiento</td><td>CSE - CR001 v3</td></tr> </tbody> </table>										NOMBRE DEL PROCESO AUDITADO	Código SGC	Planeación y Dirección Estratégico	PDE - CR001 v5	Gestión de proyectos de evaluación	GPE - CR001 v4	Gestión de Comunicaciones	GCO - CR001 v2	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	GDC - CR001 v3	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	GAI - CR001 v2	Gestión de calificación y publicación de resultados	GCP - CR001 v3	Gestión de análisis y divulgación	GAD - CR001 v2	Gestión de investigación	GDI - CR001 v3	Gestión de Talento Humano	GTH - CR001 v2	Gestión de abastecimiento	GAB - CR001 v3	Gestión financiera	GFI - CR001 v2	Gestión de tecnología e información	GTI - CR001 v10	Gestión Jurídica	GJU - CR001 v4	Atención al usuario	ATC - CR001 v2	Gestión documental	GDO - CR001 v2	Control y seguimiento	CSE - CR001 v3
					NOMBRE DEL PROCESO AUDITADO	Código SGC																																										
					Planeación y Dirección Estratégico	PDE - CR001 v5																																										
					Gestión de proyectos de evaluación	GPE - CR001 v4																																										
					Gestión de Comunicaciones	GCO - CR001 v2																																										
					Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	GDC - CR001 v3																																										
					Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	GAI - CR001 v2																																										
					Gestión de calificación y publicación de resultados	GCP - CR001 v3																																										
					Gestión de análisis y divulgación	GAD - CR001 v2																																										
					Gestión de investigación	GDI - CR001 v3																																										
					Gestión de Talento Humano	GTH - CR001 v2																																										
					Gestión de abastecimiento	GAB - CR001 v3																																										
					Gestión financiera	GFI - CR001 v2																																										
					Gestión de tecnología e información	GTI - CR001 v10																																										
					Gestión Jurídica	GJU - CR001 v4																																										
Atención al usuario	ATC - CR001 v2																																															
Gestión documental	GDO - CR001 v2																																															
Control y seguimiento	CSE - CR001 v3																																															
Objetivo de la Auditoría:					<p>A continuación, se relacionan los Objetivos de la auditoría interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la conformidad del sistema de gestión de calidad respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015, frente a los procesos y lineamientos propios establecidos por la entidad. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, aplicables al alcance del sistema de gestión. • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. • Cumplimiento de los objetivos específicos de cada proceso. 																																											
Alcance de la Auditoría:					Diseño y aplicación de evaluaciones, análisis y divulgación de información y gestión de investigación sobre los factores que afectan la calidad de educación en todos sus niveles, así como, la																																											

**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN **Pública** **Clasificada** **Reservada**


prestación de servicios de evaluación de conocimientos, competencias y aptitudes.

Alcance definido por cada uno de los procesos según su caracterización

Criterios de la Auditoría:

- NTC-ISO 9001:2015.
- Manual sistemas de gestión-**PDE-MN001**.
- Mapa de riesgos Icfes 2021-Modulo Daruma
- Plan anual de auditoría/año anterior (2020).
- Normograma Icfes
- Decreto 1075 de 2015, Ley 1394 de 2009
- **Caracterizaciones de procesos:**

Código – Caracterización	NOMBRE DEL PROCESO
PDE - CR001 v5	Planeación y Direccionamiento Estratégico
GPE - CR001 v4	Gestión de proyectos de evaluación
GCO - CR001 v2	Gestión de Comunicaciones
GDC - CR001 v3	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación
GAI - CR001 v2	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación
GCP - CR001 v3	Gestión de calificación y publicación de resultados
GAD - CR001 v2	Gestión de análisis y divulgación
GDI - CR001 v3	Gestión de investigación
GTH - CR001 v2	Gestión de Talento Humano
GAB - CR001 v3	Gestión de abastecimiento
GFI - CR001 v2	Gestión financiera
GTI - CR001 v10	Gestión de tecnología e información
GJU - CR001 v4	Gestión Jurídica
ATC - CR001 v2	Atención al usuario
GDO - CR001 v2	Gestión documental
CSE - CR001 v3	Control y seguimiento


	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
	<input type="checkbox"/> Reservada	

METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORÍA

En la auditoría interna se aseguró el cumplimiento de los lineamientos definidos en el procedimiento **CSE-PR001** de auditoría interna del Icfes y la norma ISO: 19011:2018, esta se realizó a través de entrevistas con los líderes de proceso, observación y análisis de la documentación correspondiente, la cual se validó a través de muestreos aleatorios con el fin de evaluar el cumplimiento del criterio que se esté evaluando, a continuación, se detallan las actividades ejecutadas.

1. PLANEACIÓN AUDITORÍA INTERNA:

- a. **Definición del sistema de gestión a auditar:** Sistema de gestión de calidad bajo el marco de la norma NTC ISO 9001: 2015
- b. **Definición del plan de auditoría:** para la definición del plan de auditoría interna, se determinaron los siguientes criterios:
 - Procesos por auditar
 - Objetivo de la auditoría
 - Alcance
 - Criterios, marco regulatorio y fuentes de información
 - Cronograma de ejecución de la auditoría interna.
- c. **Notificación del equipo auditor.** Se confirmó el equipo auditor el cual estuvo conformado por un auditor líder y un auditor acompañante
- d. **Reunión con el equipo auditor:** Se realizó reunión entre los auditores, el proceso de planeación y direccionamiento estratégico y proceso de control y seguimiento, el viernes 21 de mayo de 2021 con el fin de coordinar y dar los lineamientos sobre la ejecución de la auditoría interna. Como resultado de la reunión se definió que el 100% de la auditoría se realizaría de forma remota.
- e. **Preparación de los documentos de trabajo:** Solicitud y análisis de la documentación de cada proceso. Por parte de la oficina asesora de planeación y direccionamiento estratégico se recibió vía correo información del SGC como caracterizaciones de proceso, manual de calidad, procedimiento de riesgo entre otros documentos como formatos utilizados por el SGC
- f. **Envío del plan de auditoría:** el equipo auditor envió el plan de auditoría a las partes interesadas para su revisión, aprobación y comunicación a los líderes de proceso correspondientes. Este plan de auditoría contiene el itinerario detallado por proceso.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

2. EJECUCIÓN AUDITORÍA INTERNA:

a. Reunión de apertura:

Se realizó la reunión el día 27 de mayo de 2021 con las partes interesadas con el fin de socializar el detalle del plan de auditoría referenciado incluyendo el itinerario, así mismo se analizó, los posibles ajustes, presentándose un cambio de horario para dos procesos, cambios que no afectaron el correcto desarrollo de la auditoría.

b. Ejecución de auditoría por proceso:

Se realizó la auditoría interna a través de entrevistas con los líderes de procesos y equipo de trabajo, solicitando y recolectando información base que permitió evidenciar el cumplimiento de los requisitos definidos en la norma ISO 9001:2015 y los de la organización. Lo anterior permitió verificar el correcto desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.


- ✓ Verificación del cumplimiento de: Roles y responsabilidades, toma de conciencia, documentación de cada proceso (evidencias), implementación y seguimiento de actividades definidas en el manual de sistemas de gestión PDE-MN001, caracterizaciones entre otros.
- ✓ Tratamiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora, incluyendo análisis, seguimiento y ejecución por proceso.

Nota: se contó con la asistencia de un equipo de auditores observadores de la oficina de control interno y de la oficina de planeación durante la ejecución de la auditoría de cada proceso

c. **Reuniones de pre cierre de auditoría:** antes de finalizar el ejercicio diario de auditoría interna por proceso, el equipo auditor compartió de manera general fortalezas y cumplimientos de los numerales de la norma ISO 9001:2015, oportunidades de mejora y posibles no conformidades. Esta actividad se desarrollo a diario con el jefe de la oficina asesora de planeación y direccionamiento estratégico, algunos de sus colaboradores y el grupo auditor.

d. **Preparación de informe de auditoría:** El equipo auditor estructura el informe de cierre en el formato cse-ft004_informe_de_auditoría_v3 informando el resultado de la auditoría al líder del sistema de gestión de la calidad.

e. **Reunión de cierre:** Se realizó reunión de cierre con los líderes de proceso en donde se formalizaron los hallazgos de fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades identificadas durante el ejercicio de la auditoría interna. Esta reunión se llevo a cabo el miércoles 2 de junio de 2021

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
	<input type="checkbox"/> Reservada	

LIMITACIONES

En la mayoría de los procesos no se presentaron limitaciones que afectaran el correcto desarrollo de la auditoría, sin embargo, en el día 5 de auditoria, se presentaron fallas en la pagina web de la entidad lo que dificulto la verificación de información del proceso atención al usuario.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

FORTALEZAS

FORTALEZAS SISTÉMICAS

- Los auditados y el equipo de trabajo de los procesos, demostraron objetividad, conocimiento y compromiso durante el ejercicio de auditoria, permitiendo una correcta ejecución y evaluación de los numerales auditados.
- Se evidencia la participación y compromiso de los directivos y líderes de proceso en el ejercicio de planeación estratégica realizada por para del instituto para el año: 2021, en donde como resultado se obtuvo la revisión y priorización de iniciativas y proyectos estratégicos para la gestión correspondiente. Así como el respectivo despliegue y alineación de los equipos de trabajo.
Evidencia: Análisis PESTEL-Icfes-210131. Presentación ejecutiva resultados ejercicio de planeación 2021.
- Se realizaron acciones oportunas para identificar y atender los cambios que afectaban el sistema de gestión de calidad resultantes del análisis de contexto interno y externo para el año 2020-2021.
Evidencia: Análisis de la pandemia, austeridad del gasto, financiación del MEN a pruebas de estado, cambio de modalidad de trabajo considerándose el trabajo remoto como una nueva alternativa.
- Reformulación de los procesos del Instituto a través del análisis de las actividades y funciones ejecutadas por parte de los procesos, con el objetivo de fortalecerlos y crear nuevas líneas de trabajo.
Evidencia: Nuevo de mapa de procesos actualizado en marzo del año 2021 en el marco del comité institucional de gestión y desempeño, generando la creación de nuevos procesos (Gestión comercial, desarrollo y fomento de la investigación entre otros).
- Se evidencia que se han fortalecido las estrategias y medios de comunicación externa de manera digital, enfocadas a la atención de solicitudes realizadas por parte de los usuarios.
Evidencia: Protocolo de comunicaciones y mercadeo, Versión 08, Año: marzo de 2021. Capitulo: 2.1 Comunicaciones Externas
- Se evidencia el compromiso del Instituto en implementar estrategias enfocadas a la transformación digital y de innovación, y dar respuesta oportuna a las nuevas condiciones del mercado.
Evidencia: Herramientas tecnologías que permiten la aplicación de pruebas electrónicas ampliando la cobertura de 400 a 900 municipios.


CONSOLIDADO DE FORTALEZAS POR PROCESO

ITEM	PROCESO	FORTALEZAS	CANT
1	PDE - CR001 Planeación y Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso planifica, implementa y controla los procesos y procedimientos del Instituto, que son necesarios para cumplir con los requisitos de la norma e implementa acciones que permiten el mejoramiento continuo. Se evidencia el ejercicio de planeación estratégica realizado en el mes de enero de 2021(21/01/2021), a través de la participación de los líderes de proceso, con amplio despliegue a los equipos de trabajo y demás partes interesadas, obteniendo como resultado un análisis detallado y las iniciativas estratégicas llevadas a proyectos para ejecutar en el año 2021, siendo esta planeación el insumo principal para la alineación con el Sistema de Gestión de Calidad Evidencia: Análisis PESTEL-Icfes-210131. Presentación ejecutiva resultados ejercicio de planeación 2021 • El proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico, a partir de los diferentes retos del año 2020 ejecutó actividades orientadas a la reducción presupuestal de los procesos del instituto y redireccionó estos fondos a la implementación para el sistema Biométrico, para así lograr la ejecución de 430.487 pruebas de manera electrónica, con el objetivo de reaccionar a las necesidades del mercado no planeadas y a la optimización de recursos. Evidencia: Presentación ejecutiva resultados ejercicio de planeación 2021 • El proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico cumple con los ejercicios de seguimiento a los diferentes procesos, para dar cumplimiento y alineación al Sistema de gestión de Calidad. Evidencia: Correos enviados a las diferentes dependencias; solicitud tercer seguimiento plan de acción Institucional. Fecha: 22/09/2020. Información remitida por la dirección de producción y Operaciones. Fecha:2/10/2020 • El proceso de planeación y Direccionamiento Estratégico ha liderado e implementado la gestión de proyectos para el instituto, estandarizando y definiendo lineamientos, parámetros, cambios y riesgos asociados a la correcta gestión, seguimiento y control de los proyectos avalados para ejecutarse en el año:2021 y que están bajo el alcance y responsabilidad de cada proceso. 	4

		<p>Evidencia: PDE-MN004 Lineamientos para la gestión de proyectos, PDE-GU010 Lecciones aprendidas a la gestión de los proyectos, PDE-GU011 Cambios asociados a la gestión de proyectos, PDE-GU009 Parámetros para proyectos de evaluación, PDE-GU008 Parámetros para proyectos de pruebas de estado, PDE-GU013 Parámetros para proyectos estratégicos, PDE-GU012 Riesgos asociados a la gestión de proyectos</p>	
2	GPE-CR001 Gestión de proyectos de evaluación	<p>Las mejoras en la estructura del proceso y su nueva cadena de valor en donde pasan a ser proceso de “Gestión Comercial”, fortaleciendo la línea de nuevos proyectos y negocios que permiten la generación de ingresos adicionales a los que normalmente percibe el Icfes.</p> <p>Evidencia: Nueva cadena de valor integral compartida, nuevo mapa de procesos (versión marzo 2021).</p> <p>El seguimiento y medición dado a los proyectos manejados en la dependencia, utilizando los lineamientos dados por el proceso de planeación y direccionamiento estratégico, así como el uso de herramientas con las que cuenta la entidad, como lo es plan view.</p> <p>Evidencia: Seguimiento a proyecto MEN 3579, proyecto INSOR, Proyecto Minvivienda.</p>	2
3	GCO-CR001 Gestión de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> El proceso actúa de manera oportuna y asegura que la información entregada a las partes interesadas sea veraz y verídica. Uno de los canales de comunicación definido por el instituto/ Redes sociales, permite mantener a los usuarios informados y conectados con el instituto a través de diferentes actividades diseñadas para la interacción con los mismos. Para el manejo de consultas realizadas por los usuarios se cuenta con grupos de WhatsApp de validación, permitiendo un análisis previo antes de dar respuesta a los requerimientos (tiempo máximo de respuesta de 12 horas). <p>Evidencia: Protocolo de comunicaciones y mercadeo, Versión 08, Año: marzo de 2021. Capítulo: 3.4</p> <p>El fortalecimiento de las estrategias y el contenido para las publicaciones en los canales de comunicación externos y los canales digitales definidos, permitiendo exaltar mensajes asociados a: innovación, calidad de los procesos sostenibles de evaluación e investigación, pruebas de estado, proyectos, entre otros. permitiendo mantener a las partes interesadas informadas y estar a la vanguardia con los avances en comunicación digital implementados en el mercado</p>	3

**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN**Pública****Clasificada****Reservada**

		<p>Evidencia: portal Institucional, redes sociales, ruedas de prensa, rondas de medios, Icfes interactivo Protocolo de comunicaciones y mercadeo, Versión 08, Año: marzo de 2021. Capitulo: 2.1 Comunicaciones Externas.</p> <ul style="list-style-type: none">Las comunicaciones internas mediante la implementación de estrategias específicas orientadas a agilizar los procesos y a mantener información constante y asertiva para su público objetivo; funcionarios de planta y contratistas con temas como: Planes, proyectos, avances, cambios, acciones, eventos entre otros. <p>Evidencia: Protocolo de comunicaciones y mercadeo, Versión 08, Año: marzo de 2021. Capitulo: 2.2 Comunicaciones Internas-Boletín TIEMPO DE SABER. Edición número 190, 12 de Febrero 2021-Cronograma de examen de estado.</p>	
4	GDC-CR001 Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	<ul style="list-style-type: none">El proceso de Gestión de diseño y construcción de Instrumentos cuenta con la documentación y registros detallados de cada proyecto, de manera física y digital, favoreciendo la alineación con el sistema de gestión de calidad y garantizado la disponibilidad de la información siempre que sea requerida. <p>Evidencia: Documentación del proyecto Ministerio de vivienda para el año 2020 y documentación del proyecto secretaria de la mujer para el año 2021.</p> <ul style="list-style-type: none">Se evidencia la implementación de la metodología de proyectos definida por el Instituto y el manejo de la herramienta de proyectos Planview. <p>Evidencia: Documentación del proyecto Ministerio de vivienda para el año 2020 y documentación del proyecto secretaria de la mujer para el año 2021.</p> <ul style="list-style-type: none">Para la iniciativa priorizada como proyecto numero 1 laboratorio de evaluación, el proceso demuestra interés en la investigación, análisis y gestión para el aporte de prototipos de ítems interactivos (a través del uso de tecnología) que dan alcance a un público objetivo más amplio. <p>Evidencia: Documentación del proyecto en mención</p> <ul style="list-style-type: none">El proceso de Gestión de diseño y construcción de Instrumentos ha venido fortaleciendo sus alianzas con Instituciones educativas/ universidades (la sabana entre otras), para realizar pruebas de laboratorio para evaluaciones cognitivas con	4

		<p>elementos y centros de interacción, para continuar aportando en la inclusión educativa del país.</p> <p>Evidencia: información presentada de forma virtual.</p>	
5	GAI-CR001 Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación tuvo un manejo adecuado de la gestión del cambio, actuando de forma oportuna ante las nuevas condiciones que se presentaron en el año 2020, y que obligaron a realizar las pruebas de una manera diferente a la que se realizaba en años anteriores, pasando de la prueba física a la prueba electrónica <p>Evidencia: Estructura organizacional de Cognos con sus respectivos back up para el desarrollo de la prueba, para el seguimiento de la operación. Evidencia de las pruebas TYT</p>	2
		<p>Se fortaleció el manejo de las pruebas electrónicas, enfocándose en transformación digital y el aumento de pruebas electrónicas, así como la ampliación de la cobertura pasando de 400 a 900 municipios.</p> <p>Evidencia: Estructura organizacional de Cognos con sus respectivos back up para el desarrollo de la prueba, para el seguimiento de la operación. Evidencia de las pruebas TYT</p>	
6	GCP-CR001 Gestión de calificación y publicación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> El proceso se encuentra avanzando en una estrategia de Certificación de calidad estadística con el DANE, la cual aportará positivamente en el mejoramiento de procesos. <p>Evidencia: Certificación de calidad Estadística.</p>	5
		<ul style="list-style-type: none"> Participación en proyectos de innovación, lo cual les permite aportar al objetivo estratégico del instituto y trabajar en tendencias de codificación. <p>Evidencia: Proceso de avance para la implementación de inteligencia artificial para el diseño de prototipos para ampliar el rango de responsabilidades.</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> El proceso ha implementado la metodología de gestión para proyectos definida por el Instituto, así como la herramienta dispuesta para la gestión, seguimiento y control de los proyectos del proceso. <p>Evidencia: Cronograma con las actividades, evidencias y seguimiento de los proyectos a través de la herramienta Planview.</p>	

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

 Pública **Clasificada** **Reservada**

		<ul style="list-style-type: none"> Se realizan comités de seguimiento cada quince días para asegurar el cumplimiento de las actividades definidas por parte del proceso, generándose planes de acción que permiten agilizar y cumplir los compromisos por parte de cada responsable. Evidencia: Comité primario de seguimiento acta 45 de mes de abril y se evidencian 3 pendientes los cuales se confirman que quedan cubiertos para el mes posterior a la reunión. <ul style="list-style-type: none"> El proceso continúa fortaleciendo las estrategias de seguridad de la información para evitar filtraciones de cualquier tipo al interior o exterior del instituto. Evidencia: Acta de entrega de bases de datos codificada con fecha 28/09/2020 	
7	GAD-CR001 Gestión de análisis y divulgación	<ul style="list-style-type: none"> El cumplimiento del plan de trabajo definido para el año 2020 y 2021, el cual tiene una ejecución del 100% con respecto a las actividades planeadas mes a mes Evidencia: Seguimiento al plan de trabajo del proceso GAD establecido en el formato “plan de trabajo y seguimiento procedimiento de análisis para la generación de información agregada”; Cumplimiento del 100% del plan de acción 2020-formato PAI SAYD 2020 IV TRIMESTRE La adecuada gestión del cambio del proceso, reflejada en las acciones oportunas de divulgación en entornos virtuales (webinar, YouTube, entre otros) como estrategia de contingencia ante no poder hacerlo físicamente. Evidencia: Documento “Marco de la estrategia de divulgación 2020-Subdirección de análisis y divulgación-abril 2020”; programación de eventos de difusión SAYD 2021 Divulgación y entrega de la información a colegios que no contaban con conexión a internet, mediante la entrega de USB. Evidencia: Entrega de 1078 USB a establecimiento educativos sin conexión Los controles del área para verificar la calidad del producto mediante diferentes herramientas como encuestas, informes de análisis de resultados anuales, guías. 	5

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

 Pública **Clasificada** **Reservada**

		<p>Evidencia: análisis de resultados de las encuestas de percepción.</p> <ul style="list-style-type: none"> La adecuada gestión del riesgo, evidenciándose controles adecuados los cuales al implementarse permitieron minimizar el riesgo, cumplir con las acciones establecidas y crear nuevas estrategias de divulgación. <p>Evidencia: riesgo: posibilidad de incumplimiento o retraso de estrategias misionales con ocasión de la emergencia sanitaria COVID presenta un riesgo residual BAJO.</p>	
8	GDI-CR001 Gestión de investigaciones	<ul style="list-style-type: none"> Las mesas de trabajo desarrolladas con los diferentes procesos con el fin de analizar las líneas de investigación aplicables a los diferentes clientes internos, así como identificar la hoja de ruta a ejecutar en los próximos años en lo referente a investigación. <p>Evidencia: documento outline inv institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> El seguimiento y medición a las actividades del proceso mediante la evaluación del seminario internacional anual de investigación, el cual muestra resultados del 90,39% para el año 2020 <p>Evidencia: resultados del indicador GDI-IG-01</p>	2
9	GTH-CR001 Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión de Talento Humano continúa fortaleciendo las estrategias de comunicación a través de herramientas tecnológicas digitales que les permite mantener informados a los colaboradores del Instituto de manera oportuna y participar activamente en las actividades virtuales. <p>Evidencia: Plan de comunicación año:2021 (https://www.icfes.gov.co/) asociado a los planes de capacitación del año, Boletines familia Icfes.</p> <ul style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión de Talento Humano cumple con el diagnóstico de necesidades de capacitación anual el cuál se ejecuta de manera eficiente, se realiza seguimiento a cada actividad y se generan diferentes sesiones para garantizar una mayor participación del público objetivo. <p>Evidencia: Plan anual de capacitación de trabajo para el año 2020. Encuesta de diagnóstico de necesidades en Forms, realizado en el mes de noviembre del año:2020.</p>	3
		<ul style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión de Talento Humano ha fortalecido el plan de trabajo remoto, generando estrategias que permitan equilibrar 	

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

 Pública **Clasificada** **Reservada**

		<p>los días de trabajo en oficina, el porcentaje de personas que podrían estar en las instalaciones en los diferentes días de la semana y el seguimiento a las condiciones de salud. Así mismo se ha generado la contratación de un apoyo psicológico que soporte las necesidades en esta materia por parte de los trabajadores.</p> <p>Evidencia: Reporte para hacer Seguimiento en condiciones de salud de los colaboradores del Icfes; cuando se identifica algún tema de salud que este por fuera de los parámetros normales se genera un plan de acción y se activan seguimientos específicos,</p> <p>Reporte semanal de los seguimientos realizados por parte del responsable de temas de SST del 04/05/2021, Seguimiento del 14/05/2021, seguimiento del 18/05/2021).</p>	
10	GAB-CR001 Gestión de abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Los estudios de mercado desarrollados con el fin de estructurar correctamente las diferentes modalidades de contratación mediante diferentes perspectivas como la legal, comercial, financiera, organizacional, técnico y de riesgos; lo que impacta directamente en los procesos de contratación desarrollados por el Icfes, optimizando los recursos económicos y minimizando los riesgos. <p>Evidencia: Acuerdo N° 002 del 21 de marzo de 2019; estudio de mercado para el proceso GC-LP-007-2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia en los tiempos de elaboración de minutas contractuales los cuales son cada vez menores y para el primer trimestre del año 2021 se encuentra en promedio en 2,4 días cumpliendo la meta establecida de menor a 6 días. <p>Evidencia: Indicador trimestral “Eficiencia en tiempos de gestión contractual” corte 31 de marzo de 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • El seguimiento y control dado al plan anual de adquisiciones 2020 y 2021, con todas sus modificaciones, dando como resultado procesos eficaces de contratación y cumplimiento del plan y ejecución presupuestal. <p>Evidencia: Plan anual de adquisiciones 2021, publicado en la página web del instituto y en la plataforma secop II</p> <ul style="list-style-type: none"> • El correcto cierre del ciclo en el procedimiento para la baja de bienes, incluyendo criterios legales (ambientales) al momento de dar disposición final de los elementos o bienes dados de baja, involucrando a gestores ambientales y programas de posconsumo. 	5

**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN**Pública****Clasificada****Reservada**

		<p>Evidencia: Resolución 000544 del 19 de noviembre de 2020 donde se evidencia la entrega de extintores dados de baja a una empresa con programa posconsumo. Actas de disposición final N° 15480 por parte de un gestor ambiental para los RAEE dados de baja por el Icfes.</p> <ul style="list-style-type: none">La plataforma ARANDA, utilizada por el proceso de abastecimiento y servicios generales, la cual permite tener un control en tiempo real, de todos los servicios solicitados por los diferentes procesos, así como hacer un adecuado seguimiento y medición. <p>Evidencia: Plataforma ARANDA – requerimientos de servicio 280, permite la medición de tiempos transcurridos desde que inicia la solicitud, el control de préstamos documentales, control del cierre del servicio, comunicación directa con el cliente interno.</p>	
11	GFI-CR001 Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none">La tareas, acciones y compromisos establecidos por el subproceso de Tesorería mediante los comités de inversiones, los cuales permiten hacer un adecuado control y seguimiento al portafolio de inversiones, saldos en cuentas bancarias y al flujo de caja. <p>Evidencia: Acta N° 2 del comité de inversiones de fecha 23 de abril de 2021</p> <ul style="list-style-type: none">La gestión realizada por el proceso de Financiera en coordinación con el proceso de planeación y direccionamiento estratégico, para cumplir con el anteproyecto de presupuesto dentro de las fechas establecidas. <p>Evidencia: Circular N° 014 del 28 de agosto de 2020</p> <ul style="list-style-type: none">El correcto seguimiento y control al ajuste del presupuesto a la ejecución presupuestal 2020 y 2021, control de cuentas por pagar y cuentas por cobrar. <p>Evidencia: Plantilla anteproyecto 2021 DTI</p> <ul style="list-style-type: none">Cumplimiento de las obligaciones definidas para el calendario tributario del Instituto acorde a lo establecido por ley y dentro de las fechas estipuladas. <p>Evidencia: Calendario tributario año 2020-2021</p>	4

12	GTI-CR001 Gestión de tecnología e información	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión de tecnología e información ha fortalecido los sistemas definidos para la aplicación de pruebas electrónicas con el objetivo de garantizar la confiabilidad, seguridad de la información del Instituto y sostenibilidad en la optimización de los recursos tecnológicos. Evidencia: desarrollo de una plataforma interna denominada Plexi para la ejecución de pruebas electrónicas, proyectadas a que se ejecuten 83.000 pruebas para realizar en el segundo semestre del año 2021, lo anterior con el objetivo de hacer la operación más sostenible y ejecutar menor recurso subcontratado (proyección de realizar las pruebas de manera electrónica y en casa). Implementación y avance del proyecto sede electrónica única, enfocada a diseñar un nuevo portal para el Icfes que mejore la experiencia y necesidades del grupo de interés en cuanto a accesos y consulta de información. Evidencia: Ficha técnica sede electrónica, kick off del proyecto Seguimiento en share point. Fortalecimiento en los procesos de manejo de la información a través de la implementación de estrategias que velan por la seguridad de la información y de los activos que contengan información sensible; la primera actividad corresponde a la eliminación de archivos planos en algunos procesos Evidencia: TYT y SABER PRO-11 acuerdos de manejo de información. Fortalecimiento de la cadena de valor en pruebas electrónicas. Al finalizar las pruebas se aplican controles de seguridad de la información para la posterior entrega de esta a los procesos que la requieren para su gestión (Manipulación y custodia). Se realiza un apartado asociado al comité de seguridad, una vez al año en la revisión por la dirección y en el anterior se definió el primer ciclo PHVA para fortalecer temas de seguridad de la información, para lograr a futuro la certificación en seguridad de la información. Evidencia: Acta de revisión para la dirección enfoque seguridad de la información año 2021. 	4
13	GJU-CR001 Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> El grupo de colaboradores que apoyan la gestión del proceso, los cuales en su mayoría están conformados por abogados. Evidencia: Proceso conformado por 21 personas (18 abogados y 3 no abogados) 	5

		<ul style="list-style-type: none"> La creación del procedimiento “expedición de actos administrativos de carácter general, con el fin de que quede un registro o control de las actividades que se hacen. Evidencia: Procedimiento con código GJU-PR007 liberado el 29 de diciembre de 2020 La gestión realizada por el proceso para dar respuesta y defensa a las tutelas interpuestas al Icfes por parte de los diferentes clientes, y cuyos resultados de favorabilidad están por encima del 93%, a pesar de que en cantidad se ha incrementado considerablemente las tutelas con respecto a los años anteriores. Evidencia: % de favorabilidad año 2020 igual al 94.74; % de favorabilidad año 2021 igual al 93.33. Cumplimiento en los tiempos de respuesta dados por autoridades judiciales, Ej. Tutela 2020 00089. Alerta generada por el aplicativo Outlook con el fin de controlar tiempos de respuesta. Las encuestas realizadas para medir la gestión del proceso con sus clientes internos, obteniendo resultados de satisfacción superiores al 90%. Evidencia: Encuestas de satisfacción servicios internos. Indicador de satisfacción del proceso. Gestión para actualización y publicación del normograma del instituto, mediante la contratación de la empresa AVANCE JURIDICA, quienes son especialistas en el tema normativo. Evidencia: Normograma – Resolución N° 000294 del 27 de mayo de 2021 	
14	ATC-CR001 Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> El análisis de causas al problema de no contestar en los diferentes canales de atención, considerando diferentes factores como lo son: sistemas de información inestables, incrementos de las PQRS, comunicaciones, canales de atención, poca automatización y satisfacción; con el fin de identificar causas raíz; identificando causas raíz según el factor. Evidencia: análisis de causas por el método de diagrama Ishikawa (espina de pescado) proyectado por la líder de proceso Realización de simulaciones para los esquemas de facturación con el fin de comparar mes a mes el esquema más favorable entre facturación por hora variable y facturación por hora fija. 	3



INFORME DE AUDITORIA

Código: CSE-FT004

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 003

CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN

Pública **Clasificada** **Reservada**

		<p>Evidencia: Presentación de power point con simulaciones mensuales; archivo proyectado por la líder de proceso.</p> <ul style="list-style-type: none">Análisis realizado con la subdirección de información y atención al ciudadano clasificando las PQRS en 41 tipologías, en las cuales estas áreas tienen intervención directa. <p>Evidencia: archivo de Excel "árbol de asignación_SI_UAC, presentado por la líder proceso</p>	
15	GDO-CR001 Gestión documental	<ul style="list-style-type: none">Con el objetivo de fortalecer la disponibilidad, oportunidad y gestión documental del Instituto, el proceso de Gestión documental se encuentra liderando la implementación de un nuevo sistema de gestión documental denominado MERCURIO, así mismo han fortalecido el equipo de trabajo pasando de 3 personas (1 persona y apoyo de 2 personas) a 7 personas (3 profesionales 2 tecnólogo y 2 personas de apoyo), lo cual ha permitido la ejecución y entregables definidos. <p>Evidencia: Implementación MERCURIO fecha: 04/06/2021 cronograma de puesta en funcionamiento mercurio, actas (mes de mayo) de reunión de seguimiento realizadas semanalmente con la Dirección; acta comité de adquisiciones para aprobación del recurso.</p> <ul style="list-style-type: none">Se evidencia gestión y seguimiento al plan Gestión Documental PGD y al Plan Archivístico Pinar, así como el cumplimiento de las actividades establecidas en los procedimientos definidos pro el proceso para la realización de las transferencias documentales. <p>Evidencia: Plan de trabajo gestión documental 2021 PINAR (PLAN INSTITUCIONAL NACIONAL DE ARCHIVO) Y Plan de gestión documental.</p> <ul style="list-style-type: none">De acuerdo con el avance y estructura del proceso, se evidencia un cumplimiento del 80% en la estructuración de las tablas de retención documental presentándose revisiones constantes y periódicas, para proceder con la solicitud de convalidación ante el archivo general de la nación <p>Evidencia: Plan de trabajo gestión documental 2021, tabla de retención documental proceso de Gestión de Talento Humano.</p>	3
		<ul style="list-style-type: none">La adecuada planeación de las acciones a desarrollar en cada vigencia, por parte de los profesionales del proceso, el cual tuvo	



INFORME DE AUDITORIA

Código: CSE-FT004

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 003


CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública **Clasificada** **Reservada**

16	CSE-CR001 Control y seguimiento	<p>cumplimiento del 100% de las actividades planteadas, dando cumplimiento a los requerimientos internos, requerimientos de la alta dirección y requerimientos de ley.</p> <p>Evidencia: “plan anual de auditorías 2020 v5”. Este plan contiene tanto el programa de auditorías internas, como la planeación de actividades complementarias y legales propias del proceso de control y seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> La revisión periódica de la efectividad y aplicación de los controles y planes de contingencia asociados a la gestión del riesgo desarrollada por cada uno de los procesos del instituto. <p>Evidencia: seguimiento plan anual de auditorías 2020 v5 corte junio de 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del 100% del plan de auditorías internas, con alcance a todos los procesos del instituto, así como auditorías especiales eventuales como: auditorías interna al sistema de seguridad y salud en el trabajo, gestión de la contratación, procedimiento gestión mesa de inversiones, entre otras. <p>Evidencia: “plan anual de auditorías 2020 v5”.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento dentro de los plazos de la presentación de informes de ley y seguimientos de tipo legal. <p>Evidencia: seguimiento plan anticorrupción</p>	4
----	--	---	---

ESTADISTICA FORTALEZAS

ITEM	Código –	NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD
1	PDE - CR001 v5	Planeación y Direccionamiento Estratégico	4
2	GPE - CR001 v4	Gestión de proyectos de evaluación	2
3	GCO - CR001 v2	Gestión de Comunicaciones	3
4	GDC - CR001 v3	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	4
5	GAI - CR001 v2	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	2
6	GCP - CR001 v3	Gestión de calificación y publicación de resultados	5
7	GAD - CR001 v2	Gestión de análisis y divulgación	5
8	GDI - CR001 v3	Gestión de investigación	2
9	GTH - CR001 v2	Gestión de Talento Humano	3
10	GAB - CR001 v3	Gestión de abastecimiento	5
11	GFI - CR001 v2	Gestión financiera	4
12	GTI - CR001 v10	Gestión de tecnología e información	4
13	GJU - CR001 v4	Gestión Jurídica	5
14	ATC - CR001 v2	Atención al usuario	3
15	GDO - CR001 v2	Gestión documental	3
16	CSE - CR001 v3	Control y seguimiento	4
TOTAL			58

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
	<input type="checkbox"/> Reservada	

OPORTUNIDADES DE MEJORA

OPORTUNIDADES DE MEJORA SISTÉMICAS

- Es importante que el instituto actualice la guía PDE-GU002 formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores Versión: 4, en donde se considere la reevaluación periódica de las metas definidas para los indicadores de procesos, así como el cambio de un indicador a un control cuando su comportamiento o resultado sea igual todos los meses, con el objetivo de que los datos y mediciones permitan mejorar el indicador, así como la eficiencia y eficacia de los procesos.

Evidencia:

✓ **Proceso: Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación**

Indicadores: Efectividad de la producción editorial del banco de pruebas e ítems: Meta nominal 85%, valores capturados promedio: 98,34%

Eficacia en la elaboración o ajuste de los marcos de referencia: Meta 100%, valores capturados mensual: 100%.

✓ **Proceso: Gestión Jurídica**

Indicador: actualización oportuna del sistema EKogui: Meta nominal 100%, valores capturados mensuales: 100%

Eficacia en la elaboración o ajuste de los marcos de referencia: Meta 100%, valores capturados mensuales: 100%.


- Asegurar la implementación transversal de la Guía “parámetros para proyectos estratégicos” con código PDE-GU013, en donde se hace referencia a los lineamientos para la gestión de proyectos, a través del cumplimiento de los flujos necesarios configurados en la herramienta Planview Enterprise One, con el fin de facilitar el seguimiento y medición de los proyectos.

Evidencia: En los procesos de gestión de investigaciones, Gestión de tecnología e información, y Gestión de Aplicación de Instrumentos de evaluación, no se evidencia la aplicabilidad de los lineamientos para la gestión de proyectos definidos en la guía relacionada.

- Se debe garantizar por parte de cada uno de los procesos la actualización de la documentación asociada al SGC, conforme al cronograma establecido por la oficina de planeación y alineado con la reestructuración de los procesos del Instituto.

Evidencia: Se presentan caracterizaciones de proceso con objetivos estratégicos o de calidad diferentes a los establecidos en la planeación estratégica; se presentan documentos desactualizados y cuya vigencia es superior a 5 años (Manual de inversiones última actualización año 2015).

- Continuar con la digitalización documental de cada proceso, con el objetivo de que este disponible y sea idónea para su uso donde y cuando se necesite; así como que este protegido

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

adecuadamente (previniendo: pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

- Se deben fortalecer los procesos de interiorización y capacitación de los lineamientos, procedimientos y/o guías del SGC, con el fin de que estos sean de conocimiento por parte de la totalidad de los colaboradores y que esta información no se centre en el gestor de calidad asignado a cada proceso

Evidencia: Mediante la auditoria tipo entrevista a diferentes procesos, se pudo evidenciar que se debe fortalecer los siguientes ejes temáticos: Diferencia entre los objetivos estratégicos y objetivos de calidad; contribución de cada proceso al objetivo estratégico o de calidad con el que se alinea; conocimiento de las guías con las que cuenta el SGC y que pueden mejorar la gestión de los procesos.

Nota: Al ser oportunidades de mejora sistémicas, se recomienda que aquellos procesos que ya se encuentran desarrollando mejoras alineadas a lo referido, continúen realizándolas y aquellas que no, realicen la respectiva implementación.

CONSOLIDADO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESOS

ITEM	PROCESO	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CANT
1	PDE - CR001 Planeación y Direccionamiento o Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Se debe considerar, que el proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico actualice la guía PDE-GU002 formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores Versión: 4, en donde se tenga en cuenta la reevaluación periódica de las metas de los indicadores definidos para los procesos, con el objetivo de que los indicadores mejoren la eficiencia y eficacia de los procesos. <p>Evidencia: PDE-GU002- formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores. Numeral: 4.5.9 Monitoreo y evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se debe asegurar el cumplimiento de la totalidad de las salidas derivadas de la revisión por la dirección que realiza el instituto de tal forma que contemple las salidas definidas en la NTC ISO 9001:2015 numeral 9.3.3 (oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en SGC, necesidades de recurso), <p>Evidencia: PDE-PR006, Versión: 005, Fecha:15/03/2021 Revisión por la dirección; Numeral 9.3.3 de la NTC ISO:9001:2015</p>	2
		<ul style="list-style-type: none"> Asegurar la aplicación de la guía PDE-GU011 “Cambios asociados a la gestión de proyectos”, con el fin de 	

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

 Pública **Clasificada** **Reservada**

<p>2</p>	<p>GPE-CR001 Gestión de proyectos de evaluación</p>	<p>registrar y actuar de forma oportuna ante los cambios que se presenten en las diferentes etapas de un proyecto.</p> <p>Evidencia: Se presentaron cambios en la planeación y ejecución de proyectos debido al nuevo escenario de pandemia (de 14 proyectos planeados en 2020, se cancelaron 5), sin que se registre o aplique el ciclo de gestión del cambio según la guía en mención</p> <p>Se cancelo el proyecto 359 de 2020, lo que impacto los ingresos planeados (42.000 millones)</p> <ul style="list-style-type: none"> Considerar la implementación de indicadores que midan la gestión al interior del proceso. <p>Evidencia: El proceso establece un solo indicador denominado “satisfacción del servicio”, cuyo resultado depende de un tercero sobre el cual se puede influir mas no controlar, corriendo el riesgo de que no se mida la gestión real que desarrolla el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reevaluar el concepto a utilizar más aplicable entre “metas de ingresos planeadas o proyecciones”, con el fin de que el proceso tenga mayor control sobre los resultados. <p>Evidencia: El proceso fijo una meta de ingresos 2020 de 65.000 millones, pero el resultado fue de 25.000 millones debido a proyectos que se cancelaron por diferentes motivos, lo que implicaría que se incumplió la meta fijada, sin embargo, la realidad es que se trataba proyecciones sobre los que el proceso no tenia control de los factores externos que afectaron sus resultados.</p>	<p>3</p>
<p>3</p>	<p>GCO-CR001 Gestión de Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se debe asegurar que la información manejada por el proceso este actualizada y disponible para los fines pertinentes. <p>Evidencia: al solicitar el cronograma de actividades (alineado al plan de comunicación 2021) y el avance para las pruebas TYT, que se llevaron a cabo el último fin de semana del mes de mayo de 2021, este se encuentra en el momento de la auditora al proceso, vacío y pendiente por ser diligenciado</p> <ul style="list-style-type: none"> Como parte de las iniciativas priorizadas y llevadas a proyectos iniciando en el año 2021, el proceso de Gestión comunicaciones participa en el proyecto numero 4: 	<p>2</p>



INFORME DE AUDITORIA

Código: CSE-FT004

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 003

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública **Clasificada** **Reservada**


		<p>Estrategia de Mercadeo, sin embargo, la información registrada en el formato definido por el instituto no se encuentra actualizada, como tampoco la alineación a la metodología de proyectos definida por la oficina asesora de planeación.</p> <p>Evidencia: No se evidencia la utilización o aplicación según corresponda de los siguientes documentos definidos por el SGC: PDE-MN004 Lineamientos para la gestión de proyectos, PDE-GU010 Lecciones aprendidas a la gestión de los proyectos, PDE-GU011 Cambios asociados a la gestión de proyectos, PDE-GU009 Parámetros para proyectos de evaluación, PDE-GU013 Parámetros para proyectos estratégicos, PDE-GU012 Riesgos asociados a la gestión de proyectos.</p>	
4	<p>GDC-CR001 Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión de diseño y construcción de Instrumentos cuenta con los manuales de funciones de cada cargo que participa en la ejecución de actividades de diseño y desarrollo de productos/servicios del instituto, sin embargo, no se tiene definido el proceso de oficialización y asignación del personal a los diferentes proyectos. <p>Evidencia: no se pudo evidenciar que las responsabilidades sean comunicadas y registradas a través de algún canal de comunicación oficial del instituto</p> <ul style="list-style-type: none"> Se deben fortalecer los tiempos de definición y reevaluación de las metas definidas, para llevar a que los indicadores referidos sean más retadores y mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos. <p>Evidencia: 5 indicadores del proceso, revisados en el ejercicio de auditoria presentan metas que se han cumplido de forma repetitiva sin que generen mejoras o cambios en la medición. Tienden a comportarse como un control de valor fijo.</p>	2
5	<p>GAI-CR001 Gestión de aplicación de instrumentos de</p>	<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con un procedimiento estandarizado e implementado para la ejecución de pruebas digitales o electrónicas. 	2

**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN **Pública** **Clasificada** **Reservada**

	evaluación	<p>Evidencia: El Icfes está desarrollando pruebas digitales o electrónicas debido a los nuevos requerimientos generados en el país, sin embargo, no se cuenta con un procedimiento o instructivo que soporte las acciones o etapas mínimas que se ejecutan.</p>	
		<ul style="list-style-type: none">Asegurar la aplicación de lineamientos asociados a la gestión de proyectos definidos por la oficina asesora de planeación. <p>Evidencia: se evidencia la utilización del software Project manager sin embargo no se asegura la alineación según corresponda con las guías definidas por el SGC: PDE-MN004 Lineamientos para la gestión de proyectos, PDE-GU010 Lecciones aprendidas a la gestión de los proyectos, PDE-GU011 Cambios asociados a la gestión de proyectos, PDE-GU009 Parámetros para proyectos de evaluación, PDE-GU013 Parámetros para proyectos estratégicos, PDE-GU012 Riesgos asociados a la gestión de proyectos.</p>	
6	GCP-CR001 Gestión de calificación y publicación de resultados	<p>En el muestreo aleatorio realizado, se evidencia cumplimiento de los requisitos auditados de la norma ISO 9001:2015 y los definidos por el instituto, sin identificarse aspectos por mejorar adicionales a los sistémicos referidos</p> <p>Es importante continuar con la digitalización documental del proceso, con el objetivo de que esté disponible y sea idónea para su uso donde y cuando se necesite; así como que este protegido adecuadamente (previniendo: pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).</p>	0
7	GAD-CR001 Gestión de análisis y divulgación	<ul style="list-style-type: none">Los objetivos plasmados en la caracterización del proceso GAD-CR001 difieren de los objetivos estratégicos y de calidad aprobados por la alta dirección. Se debe actualizar la caracterización, así como realizar una socialización o interiorización al interior del proceso <p>Evidencia: caracterización del proceso GAD-CR001 versión 2</p> <ul style="list-style-type: none">Se debe coordinar con el proceso de tecnología e información las licencias de algunas aplicaciones	2

**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN **Pública** **Clasificada** **Reservada**

		utilizadas dentro del proceso, así como incluirlas en los activos de información Evidencia: Aplicación GENIALLY utilizada por miembros del proceso	
8	GDI-CR001 Gestión de investigaciones	<ul style="list-style-type: none">Los objetivos plasmados en la caracterización del proceso GAD-CR001 difieren de los objetivos estratégicos y de calidad aprobados por la alta dirección. Se debe actualizar la caracterización, así como realizar una socialización o interiorización al interior del proceso tanto para el personal antiguo como para el personal nuevo Evidencia: caracterización del proceso GDI-CR001 versión 3Se recomienda la alineación con las directrices dadas por la oficina de planeación y direccionamiento estratégico, en cuanto a gestión y seguimiento de proyectos, así como la utilización de herramientas con las que ya cuenta el instituto como lo es Plan View, con el fin de que la documentación y seguimiento a los proyectos se dé de una forma secuencial, organizada y eficaz. Evidencia: el seguimiento a los proyectos que desarrolla el proceso de investigaciones se realiza mediante hojas de Excel, donde no es claro fechas de inicio, fechas de finalización, rutas críticas, etc. Ver archivo Excel "agenda de investigación OFINV"Gestionar con el apoyo del proceso de Talento Humano, estrategias para la gestión del conocimiento con el fin de minimizar al máximo la pérdida de este, así como demoras en la ejecución de los proyectos cuando se retiren de la institución el personal que esta gerenciando o liderando el proyecto. Evidencia: Se presento la desvinculación voluntaria en el año 2020 de personas que estaban liderando proyectos, lo que genero paradas no previstas en la ejecución de los mismosSe debe estandarizar los subprocesos, independiente de su origen (externo, interno), definir autoridad y responsabilidad cuando se realizan proyectos con investigadores externos, así como definir líneas macro de investigación.	4

		INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
		CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN		<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	
		<p>Evidencia: no se pudo evidenciar que estén definidas una o varias líneas de investigación al momento de desarrollar proyectos de investigación, ya sea nivel de proceso o a nivel del instituto.</p>	
9	GTH-CR001 Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar el cumplimiento de entrenamiento en puesto de trabajo de los colaboradores que se contratan, considerándose que tienen 1 mes para realizarlo, pero no existe un seguimiento periódico que permita identificar el avance correspondiente. <p>Evidencia: Formato implementado por parte del proceso en donde se registra lo correspondiente a entrenamiento en puesto de trabajo de colaboradores nuevos (firma e inicio: 10/05/2021)</p>	1
10	GAB-CR001 Gestión de abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Se debe implementar uno o varios controles en el proceso de abastecimiento-contratos en coordinación con otras áreas responsables y supervisores de contrato, con el fin de que la información este actualizada en el Secop II, y permita cerrar el ciclo del proceso correctamente. <p>Evidencia: El proceso 285 – “Prestación del servicio organización, administración y ejecución de la logística para la aplicación de la prueba saber 11 calendario b que realice el Icfes durante la vigencia 2021”, que tiene un valor de \$ 3.260.560.728 ya se encuentra ejecutado y con pagos parciales por parte del Icfes, sin embargo, en la plataforma del Secop II no se ven reflejados estos pagos los cuales tienen un estado de rechazado.</p>	1
11	GFI-CR001 Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar la actualización del manual de inversiones del Icfes, ya que su última actualización se realizó hace más de 5 años (2015), y en la actualidad se desarrollan actividades que no están bien definidas en el manual, como lo son los comités de inversiones, periodicidad de reuniones, responsabilidades y autoridades. <p>Evidencias: Acuerdo 005 2015 por el cual se adopta el Manual de Inversiones del Instituto Colombiano para la evaluación de la educación. Acta del Comité de inversiones del 23 de abril 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> Asegurar el proceso de devolución de dineros correspondiente a las Pruebas 11ª y examen pre-saber, a los Colegios y estudiantes que adelantaron sus pagos y cuyo valor también fue cubierto por el ministerio de educación nacional (MEN). 	2


**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN **Pública** **Clasificada** **Reservada**

		<p>Implementar los controles establecidos por Tesorería al procedimiento de devolución de dineros (documentos requeridos y tiempos).</p> <p>Evidencia: Resolución 237 de mayo 19 de 2021 y demás aprobadas por el Icfes por el cual se ordena la devolución de dinero por concepto de inscripción a Instituciones educativas Estadística mostrada en el ejercicio de auditoria donde se evidencio que, de 16.041 solicitudes, 147 devoluciones cumplieron con los criterios establecidos.</p>	
12	GTI-CR001 Gestión de tecnología e información	<ul style="list-style-type: none">Considerar la reevaluación periódica de las metas de los indicadores definidos con el objetivo de que los indicadores sean más retadores y mejoren la eficiencia y eficacia del proceso. <p>Evidencia: indicadores:</p> <p>Resolución de requerimientos de información- meta: 90%, cumplimiento al 94.39%; Resolución de incidentes de información, Meta:93%, cumplimiento:100%. Resolución de requerimientos tecnológico.</p> <ul style="list-style-type: none">Asegurar la aplicación de lineamientos asociados a la gestión de proyectos definidos por la oficina asesora de planeación, así como el uso de herramientas con las que cuenta el Instituto como lo es Plan View <p>Evidencia: se observó la gestión de proyectos dentro de las actividades del proceso, sin embargo no se evidencia la alineación según corresponda con las guías definidas por el SGC: PDE-MN004 Lineamientos para la gestión de proyectos, PDE-GU010 Lecciones aprendidas a la gestión de los proyectos, PDE-GU011 Cambios asociados a la gestión de proyectos, PDE-GU009 Parámetros para proyectos de evaluación, PDE-GU013 Parámetros para proyectos estratégicos, PDE-GU012 Riesgos asociados a la gestión de proyectos</p>	2
13	GJU-CR001 Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none">Se debe validar o actualizar la gestión de riesgos del proceso con el fin de medir la eficacia de los controles establecidos, de tal forma que permitan minimizar el nivel de riesgo.	1

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

 Pública **Clasificada** **Reservada**

		<p>Evidencia: Los riesgos identificados por el proceso (inseguridad jurídica, ocurrencia de fenómeno de caducidad), presentan controles los cuales no han permitido minimizar el riesgo el cual se ha mantenido en un nivel moderado por diferentes periodos, contrario a la buena gestión vista en el proceso.</p>	
14	ATC-CR001 Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> Generar planes de mejoramiento, acciones correctivas y preventivas que permitan dar tratamiento a las PQRS conforme a las 41 tipologías identificadas, de forma compartida <p>Evidencia: archivo de Excel “árbol de asignación_SI_UAC, presentado por la líder proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> Continuar con los planes de acción definidos para disminuir tiempos de respuesta en la PQRS. <p>Evidencia: carpeta mejora tiempos de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> Se debe asegurar que el proceso cuente con información documentada, que este disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite. <p>Evidencia: Durante el ejercicio de auditoria se presentaron dificultades para el suministro de información solicitada, archivos bloqueados, archivos dañados, archivos y datos de estudios sin fecha y sin actualizar. Problemas de disponibilidad de la información que se encontraba en la página web</p>	3
15	GDO-CR001 Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar la implementación de los lineamientos definidos para la gestión de proyectos, a través del cumplimiento de los flujos necesarios configurados en la herramienta Plainview Enterprise One, teniendo en cuenta que durante el ejercicio de auditoría algunos cronogramas de Excel no se encuentran disponibles para su consulta inmediata. <p>Evidencia: proyecto implementación MERCURIO.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reevaluar la meta del indicador del proceso denominado: Cumplimiento del plan de trabajo de gestión documental, considerándose que la meta definida es del 92% (trimestral), con el objetivo de que 	2

		INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
		CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN		<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	
		<p>los indicadores sean más retadores y mejoren la eficiencia y eficacia del proceso.</p> <p>Evidencia: en el histórico se evidencia el cumplimiento siempre por encima de la meta.</p>	
16	CSE-CR001 Control y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Se debe asegurar que se cumplan los planes de acción definidos para una vigencia y que en caso de que no se logre estos continúen en la próxima vigencia hasta que se de un cumplimiento del 100% <p>Evidencia: En el seguimiento del PAAC 2020, componente mecanismos para mejorar transparencia, la actividad programada “implementación del modelo para la identificación y gestión de solicitudes de información de grupos étnicos” tuvo una ejecución al final de la vigencia igual al 25%, sin embargo, para la vigencia 2021 esta actividad no fue tomada en cuenta a pesar de estar sin el completo desarrollo.</p>	1

ESTADISTICA OPORTUNIDADES DE MEJORA			
ITEM	Código –	NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD
1	PDE - CR001 v5	Planeación y Direccionamiento Estratégico	2
2	GPE - CR001 v4	Gestión de proyectos de evaluación	3
3	GCO - CR001 v2	Gestión de Comunicaciones	2
4	GDC - CR001 v3	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	2
5	GAI - CR001 v2	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	2
6	GCP - CR001 v3	Gestión de calificación y publicación de resultados	0
7	GAD - CR001 v2	Gestión de análisis y divulgación	2
8	GDI - CR001 v3	Gestión de investigación	4
9	GTH - CR001 v2	Gestión de Talento Humano	1
10	GAB - CR001 v3	Gestión de abastecimiento	1
11	GFI - CR001 v2	Gestión financiera	2
12	GTI - CR001 v10	Gestión de tecnología e información	2
13	GJU - CR001 v4	Gestión Jurídica	1
14	ATC - CR001 v2	Atención al usuario	3
15	GDO - CR001 v2	Gestión documental	2
16	CSE - CR001 v3	Control y seguimiento	1
TOTAL			30

NO CONFORMIDADES			
ITEM	NOMBRE PROCESO	NO CONFORMIDAD	CANTIDAD
1	Atención al usuario	No se evidencia que el proceso analice y evalúe los datos y la información apropiada que surge del seguimiento y medición	1

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima se considera NO CONTROLADO

**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN **Pública** **Clasificada** **Reservada****Evidencia:**

Se presenta incumplimientos frente a la norma NTC ISO 9001:2015, numeral 9.1.3 análisis y evaluación literales b), d),

Se genero un aumento en el año 2020 de 1.200.000 de PQRS con respecto a 2019.

Se han clasificado las PQRS en 41 tipologías sin embargo los planes de mejoramiento establecidos no son acordes a la cantidad clasificada

Se presentan reprocesos que hacen aumentar el número de interacciones y por ende el número de PQRS y costos asociados, sin que se den soluciones que eliminen la duplicidad de requerimientos que llegan por diferentes canales.

La información resultante de las encuestas de satisfacción por canal no tiene el impacto y/o despliegue adecuado que permita tomar acciones oportunas.

Si bien se informo que al final del 2020 se dio respuesta a todas las PQRS entrantes, el aumento de estas (PQRS) no permite que se atienda de forma eficaz, por lo que en el mes de octubre de 2020 no se atendieron oportunamente 14.569 PQRS por el canal escrito (187.618 entrantes frente a 173.049 atendidas)

CONCLUSIONES


- El sistema de la calidad del **ICFES “Instituto colombiano para la evaluación de la educación”**, es conforme con lo solicitado por la norma ISO 9001:2015, así como con los requisitos definidos por el instituto.

RECOMENDACIONES

- Dando cumplimiento al procedimiento de auditoría interna (COD: CSE-PR001, Versión: 005), determinar los planes de mejoramiento asociados a los hallazgos referidos en el presente informe en los tiempos definidos y previo a la auditoría externa de seguimiento.
- Se recomienda tramitar los diferentes planes de mejoramiento a través del sistema de información utilizado por el instituto (DARUMA).
-

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder:	Rolan Moreno	Cargo:	Auditor Líder
Auditores:	Yenifer Cardona	Cargo:	Auditor Acompañante

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

Fecha de emisión:					10 de junio de 2021																																											
Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre																																						
Día	27	Mes	05	Año	2021	Desde	27/05/2021	Hasta	02/06/2021	Día	02	Mes	06	Año	2021																																	
Proceso / Programa / Proyecto auditado:					<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">NOMBRE DEL PROCESO AUDITADO</th> <th style="width: 30%;">Código SGC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Planeación y Direccionamiento Estratégico</td><td>PDE - CR001 v5</td></tr> <tr><td>Gestión de proyectos de evaluación</td><td>GPE - CR001 v4</td></tr> <tr><td>Gestión de Comunicaciones</td><td>GCO - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación</td><td>GDC - CR001 v3</td></tr> <tr><td>Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación</td><td>GAI - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Gestión de calificación y publicación de resultados</td><td>GCP - CR001 v3</td></tr> <tr><td>Gestión de análisis y divulgación</td><td>GAD - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Gestión de investigación</td><td>GDI - CR001 v3</td></tr> <tr><td>Gestión de Talento Humano</td><td>GTH - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Gestión de abastecimiento</td><td>GAB - CR001 v3</td></tr> <tr><td>Gestión financiera</td><td>GFI - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Gestión de tecnología e información</td><td>GTI - CR001 v10</td></tr> <tr><td>Gestión Jurídica</td><td>GJU - CR001 v4</td></tr> <tr><td>Atención al usuario</td><td>ATC - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Gestión documental</td><td>GDO - CR001 v2</td></tr> <tr><td>Control y seguimiento</td><td>CSE - CR001 v3</td></tr> </tbody> </table>										NOMBRE DEL PROCESO AUDITADO	Código SGC	Planeación y Direccionamiento Estratégico	PDE - CR001 v5	Gestión de proyectos de evaluación	GPE - CR001 v4	Gestión de Comunicaciones	GCO - CR001 v2	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	GDC - CR001 v3	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	GAI - CR001 v2	Gestión de calificación y publicación de resultados	GCP - CR001 v3	Gestión de análisis y divulgación	GAD - CR001 v2	Gestión de investigación	GDI - CR001 v3	Gestión de Talento Humano	GTH - CR001 v2	Gestión de abastecimiento	GAB - CR001 v3	Gestión financiera	GFI - CR001 v2	Gestión de tecnología e información	GTI - CR001 v10	Gestión Jurídica	GJU - CR001 v4	Atención al usuario	ATC - CR001 v2	Gestión documental	GDO - CR001 v2	Control y seguimiento	CSE - CR001 v3
					NOMBRE DEL PROCESO AUDITADO	Código SGC																																										
					Planeación y Direccionamiento Estratégico	PDE - CR001 v5																																										
					Gestión de proyectos de evaluación	GPE - CR001 v4																																										
					Gestión de Comunicaciones	GCO - CR001 v2																																										
					Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	GDC - CR001 v3																																										
					Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	GAI - CR001 v2																																										
					Gestión de calificación y publicación de resultados	GCP - CR001 v3																																										
					Gestión de análisis y divulgación	GAD - CR001 v2																																										
					Gestión de investigación	GDI - CR001 v3																																										
					Gestión de Talento Humano	GTH - CR001 v2																																										
					Gestión de abastecimiento	GAB - CR001 v3																																										
					Gestión financiera	GFI - CR001 v2																																										
					Gestión de tecnología e información	GTI - CR001 v10																																										
					Gestión Jurídica	GJU - CR001 v4																																										
Atención al usuario	ATC - CR001 v2																																															
Gestión documental	GDO - CR001 v2																																															
Control y seguimiento	CSE - CR001 v3																																															
Objetivo de la Auditoría:					<p>A continuación, se relacionan los Objetivos de la auditoría interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la conformidad del sistema de gestión de calidad respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015, frente a los procesos y lineamientos propios establecidos por la entidad. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, aplicables al alcance del sistema de gestión. • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. • Cumplimiento de los objetivos específicos de cada proceso. 																																											
Alcance de la Auditoría:					Diseño y aplicación de evaluaciones, análisis y divulgación de información y gestión de investigación sobre los factores que afectan la calidad de educación en todos sus niveles, así como, la																																											

**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN **Pública** **Clasificada** **Reservada**


prestación de servicios de evaluación de conocimientos, competencias y aptitudes.

Alcance definido por cada uno de los procesos según su caracterización

Criterios de la Auditoría:

- NTC-ISO 9001:2015.
- Manual sistemas de gestión-**PDE-MN001**.
- Mapa de riesgos Icfes 2021-Modulo Daruma
- Plan anual de auditoría/año anterior (2020).
- Normograma Icfes
- Decreto 1075 de 2015, Ley 1394 de 2009
- **Caracterizaciones de procesos:**

Código – Caracterización	NOMBRE DEL PROCESO
PDE - CR001 v5	Planeación y Direccionamiento Estratégico
GPE - CR001 v4	Gestión de proyectos de evaluación
GCO - CR001 v2	Gestión de Comunicaciones
GDC - CR001 v3	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación
GAI - CR001 v2	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación
GCP - CR001 v3	Gestión de calificación y publicación de resultados
GAD - CR001 v2	Gestión de análisis y divulgación
GDI - CR001 v3	Gestión de investigación
GTH - CR001 v2	Gestión de Talento Humano
GAB - CR001 v3	Gestión de abastecimiento
GFI - CR001 v2	Gestión financiera
GTI - CR001 v10	Gestión de tecnología e información
GJU - CR001 v4	Gestión Jurídica
ATC - CR001 v2	Atención al usuario
GDO - CR001 v2	Gestión documental
CSE - CR001 v3	Control y seguimiento


	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
	<input type="checkbox"/> Reservada	

METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORÍA

En la auditoría interna se aseguró el cumplimiento de los lineamientos definidos en el procedimiento **CSE-PR001** de auditoría interna del Icfes y la norma ISO: 19011:2018, esta se realizó a través de entrevistas con los líderes de proceso, observación y análisis de la documentación correspondiente, la cual se validó a través de muestreos aleatorios con el fin de evaluar el cumplimiento del criterio que se esté evaluando, a continuación, se detallan las actividades ejecutadas.

1. PLANEACIÓN AUDITORÍA INTERNA:

- a. **Definición del sistema de gestión a auditar:** Sistema de gestión de calidad bajo el marco de la norma NTC ISO 9001: 2015
- b. **Definición del plan de auditoría:** para la definición del plan de auditoría interna, se determinaron los siguientes criterios:
 - Procesos por auditar
 - Objetivo de la auditoría
 - Alcance
 - Criterios, marco regulatorio y fuentes de información
 - Cronograma de ejecución de la auditoría interna.
- c. **Notificación del equipo auditor.** Se confirmó el equipo auditor el cual estuvo conformado por un auditor líder y un auditor acompañante
- d. **Reunión con el equipo auditor:** Se realizó reunión entre los auditores, el proceso de planeación y direccionamiento estratégico y proceso de control y seguimiento, el viernes 21 de mayo de 2021 con el fin de coordinar y dar los lineamientos sobre la ejecución de la auditoría interna. Como resultado de la reunión se definió que el 100% de la auditoría se realizaría de forma remota.
- e. **Preparación de los documentos de trabajo:** Solicitud y análisis de la documentación de cada proceso. Por parte de la oficina asesora de planeación y direccionamiento estratégico se recibió vía correo información del SGC como caracterizaciones de proceso, manual de calidad, procedimiento de riesgo entre otros documentos como formatos utilizados por el SGC
- f. **Envío del plan de auditoría:** el equipo auditor envió el plan de auditoría a las partes interesadas para su revisión, aprobación y comunicación a los líderes de proceso correspondientes. Este plan de auditoría contiene el itinerario detallado por proceso.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

2. EJECUCIÓN AUDITORÍA INTERNA:

a. Reunión de apertura:

Se realizó la reunión el día 27 de mayo de 2021 con las partes interesadas con el fin de socializar el detalle del plan de auditoría referenciado incluyendo el itinerario, así mismo se analizó, los posibles ajustes, presentándose un cambio de horario para dos procesos, cambios que no afectaron el correcto desarrollo de la auditoría.

b. Ejecución de auditoría por proceso:

Se realizó la auditoría interna a través de entrevistas con los líderes de procesos y equipo de trabajo, solicitando y recolectando información base que permitió evidenciar el cumplimiento de los requisitos definidos en la norma ISO 9001:2015 y los de la organización. Lo anterior permitió verificar el correcto desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.


- ✓ Verificación del cumplimiento de: Roles y responsabilidades, toma de conciencia, documentación de cada proceso (evidencias), implementación y seguimiento de actividades definidas en el manual de sistemas de gestión PDE-MN001, caracterizaciones entre otros.
- ✓ Tratamiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora, incluyendo análisis, seguimiento y ejecución por proceso.

Nota: se contó con la asistencia de un equipo de auditores observadores de la oficina de control interno y de la oficina de planeación durante la ejecución de la auditoría de cada proceso

c. **Reuniones de pre cierre de auditoría:** antes de finalizar el ejercicio diario de auditoría interna por proceso, el equipo auditor compartió de manera general fortalezas y cumplimientos de los numerales de la norma ISO 9001:2015, oportunidades de mejora y posibles no conformidades. Esta actividad se desarrollo a diario con el jefe de la oficina asesora de planeación y direccionamiento estratégico, algunos de sus colaboradores y el grupo auditor.

d. **Preparación de informe de auditoría:** El equipo auditor estructura el informe de cierre en el formato cse-ft004_informe_de_auditoría_v3 informando el resultado de la auditoría al líder del sistema de gestión de la calidad.

e. **Reunión de cierre:** Se realizó reunión de cierre con los líderes de proceso en donde se formalizaron los hallazgos de fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades identificadas durante el ejercicio de la auditoría interna. Esta reunión se llevo a cabo el miércoles 2 de junio de 2021

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
	<input type="checkbox"/> Reservada	

LIMITACIONES

En la mayoría de los procesos no se presentaron limitaciones que afectaran el correcto desarrollo de la auditoría, sin embargo, en el día 5 de auditoria, se presentaron fallas en la pagina web de la entidad lo que dificulto la verificación de información del proceso atención al usuario.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

FORTALEZAS

FORTALEZAS SISTÉMICAS

- Los auditados y el equipo de trabajo de los procesos, demostraron objetividad, conocimiento y compromiso durante el ejercicio de auditoria, permitiendo una correcta ejecución y evaluación de los numerales auditados.
- Se evidencia la participación y compromiso de los directivos y líderes de proceso en el ejercicio de planeación estratégica realizada por para del instituto para el año: 2021, en donde como resultado se obtuvo la revisión y priorización de iniciativas y proyectos estratégicos para la gestión correspondiente. Así como el respectivo despliegue y alineación de los equipos de trabajo.
Evidencia: Análisis PESTEL-Icfes-210131. Presentación ejecutiva resultados ejercicio de planeación 2021.
- Se realizaron acciones oportunas para identificar y atender los cambios que afectaban el sistema de gestión de calidad resultantes del análisis de contexto interno y externo para el año 2020-2021.
Evidencia: Análisis de la pandemia, austeridad del gasto, financiación del MEN a pruebas de estado, cambio de modalidad de trabajo considerándose el trabajo remoto como una nueva alternativa.
- Reformulación de los procesos del Instituto a través del análisis de las actividades y funciones ejecutadas por parte de los procesos, con el objetivo de fortalecerlos y crear nuevas líneas de trabajo.
Evidencia: Nuevo de mapa de procesos actualizado en marzo del año 2021 en el marco del comité institucional de gestión y desempeño, generando la creación de nuevos procesos (Gestión comercial, desarrollo y fomento de la investigación entre otros).
- Se evidencia que se han fortalecido las estrategias y medios de comunicación externa de manera digital, enfocadas a la atención de solicitudes realizadas por parte de los usuarios.
Evidencia: Protocolo de comunicaciones y mercadeo, Versión 08, Año: marzo de 2021. Capitulo: 2.1 Comunicaciones Externas
- Se evidencia el compromiso del Instituto en implementar estrategias enfocadas a la transformación digital y de innovación, y dar respuesta oportuna a las nuevas condiciones del mercado.
Evidencia: Herramientas tecnologías que permiten la aplicación de pruebas electrónicas ampliando la cobertura de 400 a 900 municipios.

CONSOLIDADO DE FORTALEZAS POR PROCESO

ITEM	PROCESO	FORTALEZAS	CANT
1	PDE - CR001 Planeación y Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso planifica, implementa y controla los procesos y procedimientos del Instituto, que son necesarios para cumplir con los requisitos de la norma e implementa acciones que permiten el mejoramiento continuo. Se evidencia el ejercicio de planeación estratégica realizado en el mes de enero de 2021(21/01/2021), a través de la participación de los líderes de proceso, con amplio despliegue a los equipos de trabajo y demás partes interesadas, obteniendo como resultado un análisis detallado y las iniciativas estratégicas llevadas a proyectos para ejecutar en el año 2021, siendo esta planeación el insumo principal para la alineación con el Sistema de Gestión de Calidad Evidencia: Análisis PESTEL-Icfes-210131. Presentación ejecutiva resultados ejercicio de planeación 2021 • El proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico, a partir de los diferentes retos del año 2020 ejecutó actividades orientadas a la reducción presupuestal de los procesos del instituto y redireccionó estos fondos a la implementación para el sistema Biométrico, para así lograr la ejecución de 430.487 pruebas de manera electrónica, con el objetivo de reaccionar a las necesidades del mercado no planeadas y a la optimización de recursos. Evidencia: Presentación ejecutiva resultados ejercicio de planeación 2021 • El proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico cumple con los ejercicios de seguimiento a los diferentes procesos, para dar cumplimiento y alineación al Sistema de gestión de Calidad. Evidencia: Correos enviados a las diferentes dependencias; solicitud tercer seguimiento plan de acción Institucional. Fecha: 22/09/2020. Información remitida por la dirección de producción y Operaciones. Fecha:2/10/2020 • El proceso de planeación y Direccionamiento Estratégico ha liderado e implementado la gestión de proyectos para el instituto, estandarizando y definiendo lineamientos, parámetros, cambios y riesgos asociados a la correcta gestión, seguimiento y control de los proyectos avalados para ejecutarse en el año:2021 y que están bajo el alcance y responsabilidad de cada proceso. 	4

CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN

 Pública **Clasificada** **Reservada**

		<p>Evidencia: PDE-MN004 Lineamientos para la gestión de proyectos, PDE-GU010 Lecciones aprendidas a la gestión de los proyectos, PDE-GU011 Cambios asociados a la gestión de proyectos, PDE-GU009 Parámetros para proyectos de evaluación, PDE-GU008 Parámetros para proyectos de pruebas de estado, PDE-GU013 Parámetros para proyectos estratégicos, PDE-GU012 Riesgos asociados a la gestión de proyectos</p>	
2	GPE-CR001 Gestión de proyectos de evaluación	<p>Las mejoras en la estructura del proceso y su nueva cadena de valor en donde pasan a ser proceso de “Gestión Comercial”, fortaleciendo la línea de nuevos proyectos y negocios que permiten la generación de ingresos adicionales a los que normalmente percibe el Icfes.</p> <p>Evidencia: Nueva cadena de valor integral compartida, nuevo mapa de procesos (versión marzo 2021).</p> <p>El seguimiento y medición dado a los proyectos manejados en la dependencia, utilizando los lineamientos dados por el proceso de planeación y direccionamiento estratégico, así como el uso de herramientas con las que cuenta la entidad, como lo es plan view.</p> <p>Evidencia: Seguimiento a proyecto MEN 3579, proyecto INSOR, Proyecto Minvivienda.</p>	2
3	GCO-CR001 Gestión de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> El proceso actúa de manera oportuna y asegura que la información entregada a las partes interesadas sea veraz y verídica. Uno de los canales de comunicación definido por el instituto/ Redes sociales, permite mantener a los usuarios informados y conectados con el instituto a través de diferentes actividades diseñadas para la interacción con los mismos. Para el manejo de consultas realizadas por los usuarios se cuenta con grupos de WhatsApp de validación, permitiendo un análisis previo antes de dar respuesta a los requerimientos (tiempo máximo de respuesta de 12 horas). <p>Evidencia: Protocolo de comunicaciones y mercadeo, Versión 08, Año: marzo de 2021. Capítulo: 3.4</p> <p>El fortalecimiento de las estrategias y el contenido para las publicaciones en los canales de comunicación externos y los canales digitales definidos, permitiendo exaltar mensajes asociados a: innovación, calidad de los procesos sostenibles de evaluación e investigación, pruebas de estado, proyectos, entre otros. permitiendo mantener a las partes interesadas informadas y estar a la vanguardia con los avances en comunicación digital implementados en el mercado</p>	3

**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN **Pública** **Clasificada** **Reservada**

		<p>Evidencia: portal Institucional, redes sociales, ruedas de prensa, rondas de medios, Icfes interactivo Protocolo de comunicaciones y mercadeo, Versión 08, Año: marzo de 2021. Capitulo: 2.1 Comunicaciones Externas.</p> <ul style="list-style-type: none">Las comunicaciones internas mediante la implementación de estrategias específicas orientadas a agilizar los procesos y a mantener información constante y asertiva para su público objetivo; funcionarios de planta y contratistas con temas como: Planes, proyectos, avances, cambios, acciones, eventos entre otros. <p>Evidencia: Protocolo de comunicaciones y mercadeo, Versión 08, Año: marzo de 2021. Capitulo: 2.2 Comunicaciones Internas-Boletín TIEMPO DE SABER. Edición número 190, 12 de Febrero 2021-Cronograma de examen de estado.</p>	
4	GDC-CR001 Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	<ul style="list-style-type: none">El proceso de Gestión de diseño y construcción de Instrumentos cuenta con la documentación y registros detallados de cada proyecto, de manera física y digital, favoreciendo la alineación con el sistema de gestión de calidad y garantizado la disponibilidad de la información siempre que sea requerida. <p>Evidencia: Documentación del proyecto Ministerio de vivienda para el año 2020 y documentación del proyecto secretaria de la mujer para el año 2021.</p> <ul style="list-style-type: none">Se evidencia la implementación de la metodología de proyectos definida por el Instituto y el manejo de la herramienta de proyectos Planview. <p>Evidencia: Documentación del proyecto Ministerio de vivienda para el año 2020 y documentación del proyecto secretaria de la mujer para el año 2021.</p> <ul style="list-style-type: none">Para la iniciativa priorizada como proyecto numero 1 laboratorio de evaluación, el proceso demuestra interés en la investigación, análisis y gestión para el aporte de prototipos de ítems interactivos (a través del uso de tecnología) que dan alcance a un público objetivo más amplio. <p>Evidencia: Documentación del proyecto en mención</p> <ul style="list-style-type: none">El proceso de Gestión de diseño y construcción de Instrumentos ha venido fortaleciendo sus alianzas con Instituciones educativas/ universidades (la sabana entre otras), para realizar pruebas de laboratorio para evaluaciones cognitivas con	4

		<p>elementos y centros de interacción, para continuar aportando en la inclusión educativa del país.</p> <p>Evidencia: información presentada de forma virtual.</p>	
5	GAI-CR001 Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación tuvo un manejo adecuado de la gestión del cambio, actuando de forma oportuna ante las nuevas condiciones que se presentaron en el año 2020, y que obligaron a realizar las pruebas de una manera diferente a la que se realizaba en años anteriores, pasando de la prueba física a la prueba electrónica <p>Evidencia: Estructura organizacional de Cognos con sus respectivos back up para el desarrollo de la prueba, para el seguimiento de la operación. Evidencia de las pruebas TYT</p>	2
		<p>Se fortaleció el manejo de las pruebas electrónicas, enfocándose en transformación digital y el aumento de pruebas electrónicas, así como la ampliación de la cobertura pasando de 400 a 900 municipios.</p> <p>Evidencia: Estructura organizacional de Cognos con sus respectivos back up para el desarrollo de la prueba, para el seguimiento de la operación. Evidencia de las pruebas TYT</p>	
6	GCP-CR001 Gestión de calificación y publicación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> El proceso se encuentra avanzando en una estrategia de Certificación de calidad estadística con el DANE, la cual aportará positivamente en el mejoramiento de procesos. <p>Evidencia: Certificación de calidad Estadística.</p>	5
		<ul style="list-style-type: none"> Participación en proyectos de innovación, lo cual les permite aportar al objetivo estratégico del instituto y trabajar en tendencias de codificación. <p>Evidencia: Proceso de avance para la implementación de inteligencia artificial para el diseño de prototipos para ampliar el rango de responsabilidades.</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> El proceso ha implementado la metodología de gestión para proyectos definida por el Instituto, así como la herramienta dispuesta para la gestión, seguimiento y control de los proyectos del proceso. <p>Evidencia: Cronograma con las actividades, evidencias y seguimiento de los proyectos a través de la herramienta Planview.</p>	

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN


Pública

Clasificada

Reservada

		<ul style="list-style-type: none"> Se realizan comités de seguimiento cada quince días para asegurar el cumplimiento de las actividades definidas por parte del proceso, generándose planes de acción que permiten agilizar y cumplir los compromisos por parte de cada responsable. <p>Evidencia: Comité primario de seguimiento acta 45 de mes de abril y se evidencian 3 pendientes los cuales se confirman que quedan cubiertos para el mes posterior a la reunión.</p> <ul style="list-style-type: none"> El proceso continúa fortaleciendo las estrategias de seguridad de la información para evitar filtraciones de cualquier tipo al interior o exterior del instituto. <p>Evidencia: Acta de entrega de bases de datos codificada con fecha 28/09/2020</p>	
7	GAD-CR001 Gestión de análisis y divulgación	<ul style="list-style-type: none"> El cumplimiento del plan de trabajo definido para el año 2020 y 2021, el cual tiene una ejecución del 100% con respecto a las actividades planeadas mes a mes <p>Evidencia: Seguimiento al plan de trabajo del proceso GAD establecido en el formato “plan de trabajo y seguimiento procedimiento de análisis para la generación de información agregada”; Cumplimiento del 100% del plan de acción 2020-formato PAI SAYD 2020 IV TRIMESTRE</p> <ul style="list-style-type: none"> La adecuada gestión del cambio del proceso, reflejada en las acciones oportunas de divulgación en entornos virtuales (webinar, YouTube, entre otros) como estrategia de contingencia ante no poder hacerlo físicamente. <p>Evidencia: Documento “Marco de la estrategia de divulgación 2020-Subdirección de análisis y divulgación-abril 2020”; programación de eventos de difusión SAYD 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> Divulgación y entrega de la información a colegios que no contaban con conexión a internet, mediante la entrega de USB. <p>Evidencia: Entrega de 1078 USB a establecimiento educativos sin conexión</p> <ul style="list-style-type: none"> Los controles del área para verificar la calidad del producto mediante diferentes herramientas como encuestas, informes de análisis de resultados anuales, guías. 	5

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

 Pública **Clasificada** **Reservada**

		<p>Evidencia: análisis de resultados de las encuestas de percepción.</p> <ul style="list-style-type: none"> La adecuada gestión del riesgo, evidenciándose controles adecuados los cuales al implementarse permitieron minimizar el riesgo, cumplir con las acciones establecidas y crear nuevas estrategias de divulgación. <p>Evidencia: riesgo: posibilidad de incumplimiento o retraso de estrategias misionales con ocasión de la emergencia sanitaria COVID presenta un riesgo residual BAJO.</p>	
8	GDI-CR001 Gestión de investigaciones	<ul style="list-style-type: none"> Las mesas de trabajo desarrolladas con los diferentes procesos con el fin de analizar las líneas de investigación aplicables a los diferentes clientes internos, así como identificar la hoja de ruta a ejecutar en los próximos años en lo referente a investigación. <p>Evidencia: documento outline inv institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> El seguimiento y medición a las actividades del proceso mediante la evaluación del seminario internacional anual de investigación, el cual muestra resultados del 90,39% para el año 2020 <p>Evidencia: resultados del indicador GDI-IG-01</p>	2
9	GTH-CR001 Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión de Talento Humano continúa fortaleciendo las estrategias de comunicación a través de herramientas tecnológicas digitales que les permite mantener informados a los colaboradores del Instituto de manera oportuna y participar activamente en las actividades virtuales. <p>Evidencia: Plan de comunicación año:2021 (https://www.icfes.gov.co/) asociado a los planes de capacitación del año, Boletines familia Icfes.</p> <ul style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión de Talento Humano cumple con el diagnóstico de necesidades de capacitación anual el cuál se ejecuta de manera eficiente, se realiza seguimiento a cada actividad y se generan diferentes sesiones para garantizar una mayor participación del público objetivo. <p>Evidencia: Plan anual de capacitación de trabajo para el año 2020. Encuesta de diagnóstico de necesidades en Forms, realizado en el mes de noviembre del año:2020.</p>	3
		<ul style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión de Talento Humano ha fortalecido el plan de trabajo remoto, generando estrategias que permitan equilibrar 	

		<p>los días de trabajo en oficina, el porcentaje de personas que podrían estar en las instalaciones en los diferentes días de la semana y el seguimiento a las condiciones de salud. Así mismo se ha generado la contratación de un apoyo psicológico que soporte las necesidades en esta materia por parte de los trabajadores.</p> <p>Evidencia: Reporte para hacer Seguimiento en condiciones de salud de los colaboradores del Icfes; cuando se identifica algún tema de salud que este por fuera de los parámetros normales se genera un plan de acción y se activan seguimientos específicos,</p> <p>Reporte semanal de los seguimientos realizados por parte del responsable de temas de SST del 04/05/2021, Seguimiento del 14/05/2021, seguimiento del 18/05/2021).</p>	
10	GAB-CR001 Gestión de abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Los estudios de mercado desarrollados con el fin de estructurar correctamente las diferentes modalidades de contratación mediante diferentes perspectivas como la legal, comercial, financiera, organizacional, técnico y de riesgos; lo que impacta directamente en los procesos de contratación desarrollados por el Icfes, optimizando los recursos económicos y minimizando los riesgos. <p>Evidencia: Acuerdo N° 002 del 21 de marzo de 2019; estudio de mercado para el proceso GC-LP-007-2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia en los tiempos de elaboración de minutas contractuales los cuales son cada vez menores y para el primer trimestre del año 2021 se encuentra en promedio en 2,4 días cumpliendo la meta establecida de menor a 6 días. <p>Evidencia: Indicador trimestral “Eficiencia en tiempos de gestión contractual” corte 31 de marzo de 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • El seguimiento y control dado al plan anual de adquisiciones 2020 y 2021, con todas sus modificaciones, dando como resultado procesos eficaces de contratación y cumplimiento del plan y ejecución presupuestal. <p>Evidencia: Plan anual de adquisiciones 2021, publicado en la página web del instituto y en la plataforma secop II</p> <ul style="list-style-type: none"> • El correcto cierre del ciclo en el procedimiento para la baja de bienes, incluyendo criterios legales (ambientales) al momento de dar disposición final de los elementos o bienes dados de baja, involucrando a gestores ambientales y programas de posconsumo. 	5

**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN**Pública****Clasificada****Reservada**

		<p>Evidencia: Resolución 000544 del 19 de noviembre de 2020 donde se evidencia la entrega de extintores dados de baja a una empresa con programa posconsumo. Actas de disposición final N° 15480 por parte de un gestor ambiental para los RAEE dados de baja por el Icfes.</p> <ul style="list-style-type: none">La plataforma ARANDA, utilizada por el proceso de abastecimiento y servicios generales, la cual permite tener un control en tiempo real, de todos los servicios solicitados por los diferentes procesos, así como hacer un adecuado seguimiento y medición. <p>Evidencia: Plataforma ARANDA – requerimientos de servicio 280, permite la medición de tiempos transcurridos desde que inicia la solicitud, el control de préstamos documentales, control del cierre del servicio, comunicación directa con el cliente interno.</p>	
11	GFI-CR001 Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none">La tareas, acciones y compromisos establecidos por el subproceso de Tesorería mediante los comités de inversiones, los cuales permiten hacer un adecuado control y seguimiento al portafolio de inversiones, saldos en cuentas bancarias y al flujo de caja. <p>Evidencia: Acta N° 2 del comité de inversiones de fecha 23 de abril de 2021</p> <ul style="list-style-type: none">La gestión realizada por el proceso de Financiera en coordinación con el proceso de planeación y direccionamiento estratégico, para cumplir con el anteproyecto de presupuesto dentro de las fechas establecidas. <p>Evidencia: Circular N° 014 del 28 de agosto de 2020</p> <ul style="list-style-type: none">El correcto seguimiento y control al ajuste del presupuesto a la ejecución presupuestal 2020 y 2021, control de cuentas por pagar y cuentas por cobrar. <p>Evidencia: Plantilla anteproyecto 2021 DTI</p> <ul style="list-style-type: none">Cumplimiento de las obligaciones definidas para el calendario tributario del Instituto acorde a lo establecido por ley y dentro de las fechas estipuladas. <p>Evidencia: Calendario tributario año 2020-2021</p>	4

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

 Pública **Clasificada** **Reservada**

12	GTI-CR001 Gestión de tecnología e información	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión de tecnología e información ha fortalecido los sistemas definidos para la aplicación de pruebas electrónicas con el objetivo de garantizar la confiabilidad, seguridad de la información del Instituto y sostenibilidad en la optimización de los recursos tecnológicos. Evidencia: desarrollo de una plataforma interna denominada Plexi para la ejecución de pruebas electrónicas, proyectadas a que se ejecuten 83.000 pruebas para realizar en el segundo semestre del año 2021, lo anterior con el objetivo de hacer la operación más sostenible y ejecutar menor recurso subcontratado (proyección de realizar las pruebas de manera electrónica y en casa). Implementación y avance del proyecto sede electrónica única, enfocada a diseñar un nuevo portal para el Icfes que mejore la experiencia y necesidades del grupo de interés en cuanto a accesos y consulta de información. Evidencia: Ficha técnica sede electrónica, kick off del proyecto Seguimiento en share point. Fortalecimiento en los procesos de manejo de la información a través de la implementación de estrategias que velan por la seguridad de la información y de los activos que contengan información sensible; la primera actividad corresponde a la eliminación de archivos planos en algunos procesos Evidencia: TYT y SABER PRO-11 acuerdos de manejo de información. Fortalecimiento de la cadena de valor en pruebas electrónicas. Al finalizar las pruebas se aplican controles de seguridad de la información para la posterior entrega de esta a los procesos que la requieren para su gestión (Manipulación y custodia). Se realiza un apartado asociado al comité de seguridad, una vez al año en la revisión por la dirección y en el anterior se definió el primer ciclo PHVA para fortalecer temas de seguridad de la información, para lograr a futuro la certificación en seguridad de la información. Evidencia: Acta de revisión para la dirección enfoque seguridad de la información año 2021. 	4
13	GJU-CR001 Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> El grupo de colaboradores que apoyan la gestión del proceso, los cuales en su mayoría están conformados por abogados. Evidencia: Proceso conformado por 21 personas (18 abogados y 3 no abogados) 	5

		<ul style="list-style-type: none"> La creación del procedimiento “expedición de actos administrativos de carácter general, con el fin de que quede un registro o control de las actividades que se hacen. Evidencia: Procedimiento con código GJU-PR007 liberado el 29 de diciembre de 2020 La gestión realizada por el proceso para dar respuesta y defensa a las tutelas interpuestas al Icfes por parte de los diferentes clientes, y cuyos resultados de favorabilidad están por encima del 93%, a pesar de que en cantidad se ha incrementado considerablemente las tutelas con respecto a los años anteriores. Evidencia: % de favorabilidad año 2020 igual al 94.74; % de favorabilidad año 2021 igual al 93.33. Cumplimiento en los tiempos de respuesta dados por autoridades judiciales, Ej. Tutela 2020 00089. Alerta generada por el aplicativo Outlook con el fin de controlar tiempos de respuesta. Las encuestas realizadas para medir la gestión del proceso con sus clientes internos, obteniendo resultados de satisfacción superiores al 90%. Evidencia: Encuestas de satisfacción servicios internos. Indicador de satisfacción del proceso. Gestión para actualización y publicación del normograma del instituto, mediante la contratación de la empresa AVANCE JURIDICA, quienes son especialistas en el tema normativo. Evidencia: Normograma – Resolución N° 000294 del 27 de mayo de 2021 	
14	ATC-CR001 Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> El análisis de causas al problema de no contestar en los diferentes canales de atención, considerando diferentes factores como lo son: sistemas de información inestables, incrementos de las PQRS, comunicaciones, canales de atención, poca automatización y satisfacción; con el fin de identificar causas raíz; identificando causas raíz según el factor. Evidencia: análisis de causas por el método de diagrama Ishikawa (espina de pescado) proyectado por la líder de proceso Realización de simulaciones para los esquemas de facturación con el fin de comparar mes a mes el esquema más favorable entre facturación por hora variable y facturación por hora fija. 	3



INFORME DE AUDITORIA

Código: CSE-FT004

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 003

CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN



Pública



Clasificada




Reservada

		<p>Evidencia: Presentación de power point con simulaciones mensuales; archivo proyectado por la líder de proceso.</p> <ul style="list-style-type: none">Análisis realizado con la subdirección de información y atención al ciudadano clasificando las PQRS en 41 tipologías, en las cuales estas áreas tienen intervención directa. <p>Evidencia: archivo de Excel "árbol de asignación_SI_UAC, presentado por la líder proceso</p>	
15	GDO-CR001 Gestión documental	<ul style="list-style-type: none">Con el objetivo de fortalecer la disponibilidad, oportunidad y gestión documental del Instituto, el proceso de Gestión documental se encuentra liderando la implementación de un nuevo sistema de gestión documental denominado MERCURIO, así mismo han fortalecido el equipo de trabajo pasando de 3 personas (1 persona y apoyo de 2 personas) a 7 personas (3 profesionales 2 tecnólogo y 2 personas de apoyo), lo cual ha permitido la ejecución y entregables definidos. <p>Evidencia: Implementación MERCURIO fecha: 04/06/2021 cronograma de puesta en funcionamiento mercurio, actas (mes de mayo) de reunión de seguimiento realizadas semanalmente con la Dirección; acta comité de adquisiciones para aprobación del recurso.</p> <ul style="list-style-type: none">Se evidencia gestión y seguimiento al plan Gestión Documental PGD y al Plan Archivístico Pinar, así como el cumplimiento de las actividades establecidas en los procedimientos definidos pro el proceso para la realización de las transferencias documentales. <p>Evidencia: Plan de trabajo gestión documental 2021 PINAR (PLAN INSTITUCIONAL NACIONAL DE ARCHIVO) Y Plan de gestión documental.</p> <ul style="list-style-type: none">De acuerdo con el avance y estructura del proceso, se evidencia un cumplimiento del 80% en la estructuración de las tablas de retención documental presentándose revisiones constantes y periódicas, para proceder con la solicitud de convalidación ante el archivo general de la nación <p>Evidencia: Plan de trabajo gestión documental 2021, tabla de retención documental proceso de Gestión de Talento Humano.</p>	3
		<ul style="list-style-type: none">La adecuada planeación de las acciones a desarrollar en cada vigencia, por parte de los profesionales del proceso, el cual tuvo	

16	CSE-CR001 Control y seguimiento	<p>cumplimiento del 100% de las actividades planteadas, dando cumplimiento a los requerimientos internos, requerimientos de la alta dirección y requerimientos de ley.</p> <p>Evidencia: “plan anual de auditorías 2020 v5”. Este plan contiene tanto el programa de auditorías internas, como la planeación de actividades complementarias y legales propias del proceso de control y seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> La revisión periódica de la efectividad y aplicación de los controles y planes de contingencia asociados a la gestión del riesgo desarrollada por cada uno de los procesos del instituto. <p>Evidencia: seguimiento plan anual de auditorías 2020 v5 corte junio de 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del 100% del plan de auditorías internas, con alcance a todos los procesos del instituto, así como auditorías especiales eventuales como: auditorías interna al sistema de seguridad y salud en el trabajo, gestión de la contratación, procedimiento gestión mesa de inversiones, entre otras. <p>Evidencia: “plan anual de auditorías 2020 v5”.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento dentro de los plazos de la presentación de informes de ley y seguimientos de tipo legal. <p>Evidencia: seguimiento plan anticorrupción</p>	4
----	--	---	---

ESTADISTICA FORTALEZAS

ITEM	Código –	NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD
1	PDE - CR001 v5	Planeación y Direccionamiento Estratégico	4
2	GPE - CR001 v4	Gestión de proyectos de evaluación	2
3	GCO - CR001 v2	Gestión de Comunicaciones	3
4	GDC - CR001 v3	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	4
5	GAI - CR001 v2	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	2
6	GCP - CR001 v3	Gestión de calificación y publicación de resultados	5
7	GAD - CR001 v2	Gestión de análisis y divulgación	5
8	GDI - CR001 v3	Gestión de investigación	2
9	GTH - CR001 v2	Gestión de Talento Humano	3
10	GAB - CR001 v3	Gestión de abastecimiento	5
11	GFI - CR001 v2	Gestión financiera	4
12	GTI - CR001 v10	Gestión de tecnología e información	4
13	GJU - CR001 v4	Gestión Jurídica	5
14	ATC - CR001 v2	Atención al usuario	3
15	GDO - CR001 v2	Gestión documental	3
16	CSE - CR001 v3	Control y seguimiento	4
TOTAL			58

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
	<input type="checkbox"/> Reservada	

OPORTUNIDADES DE MEJORA

OPORTUNIDADES DE MEJORA SISTÉMICAS

- Es importante que el instituto actualice la guía PDE-GU002 formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores Versión: 4, en donde se considere la reevaluación periódica de las metas definidas para los indicadores de procesos, así como el cambio de un indicador a un control cuando su comportamiento o resultado sea igual todos los meses, con el objetivo de que los datos y mediciones permitan mejorar el indicador, así como la eficiencia y eficacia de los procesos.

Evidencia:

✓ **Proceso: Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación**

Indicadores: Efectividad de la producción editorial del banco de pruebas e ítems: Meta nominal 85%, valores capturados promedio: 98,34%

Eficacia en la elaboración o ajuste de los marcos de referencia: Meta 100%, valores capturados mensual: 100%.

✓ **Proceso: Gestión Jurídica**

Indicador: actualización oportuna del sistema EKogui: Meta nominal 100%, valores capturados mensuales: 100%

Eficacia en la elaboración o ajuste de los marcos de referencia: Meta 100%, valores capturados mensuales: 100%.


- Asegurar la implementación transversal de la Guía “parámetros para proyectos estratégicos” con código PDE-GU013, en donde se hace referencia a los lineamientos para la gestión de proyectos, a través del cumplimiento de los flujos necesarios configurados en la herramienta Planview Enterprise One, con el fin de facilitar el seguimiento y medición de los proyectos.

Evidencia: En los procesos de gestión de investigaciones, Gestión de tecnología e información, y Gestión de Aplicación de Instrumentos de evaluación, no se evidencia la aplicabilidad de los lineamientos para la gestión de proyectos definidos en la guía relacionada.

- Se debe garantizar por parte de cada uno de los procesos la actualización de la documentación asociada al SGC, conforme al cronograma establecido por la oficina de planeación y alineado con la reestructuración de los procesos del Instituto.

Evidencia: Se presentan caracterizaciones de proceso con objetivos estratégicos o de calidad diferentes a los establecidos en la planeación estratégica; se presentan documentos desactualizados y cuya vigencia es superior a 5 años (Manual de inversiones última actualización año 2015).

- Continuar con la digitalización documental de cada proceso, con el objetivo de que este disponible y sea idónea para su uso donde y cuando se necesite; así como que este protegido

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

adecuadamente (previniendo: pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

- Se deben fortalecer los procesos de interiorización y capacitación de los lineamientos, procedimientos y/o guías del SGC, con el fin de que estos sean de conocimiento por parte de la totalidad de los colaboradores y que esta información no se centre en el gestor de calidad asignado a cada proceso

Evidencia: Mediante la auditoria tipo entrevista a diferentes procesos, se pudo evidenciar que se debe fortalecer los siguientes ejes temáticos: Diferencia entre los objetivos estratégicos y objetivos de calidad; contribución de cada proceso al objetivo estratégico o de calidad con el que se alinea; conocimiento de las guías con las que cuenta el SGC y que pueden mejorar la gestión de los procesos.

Nota: Al ser oportunidades de mejora sistémicas, se recomienda que aquellos procesos que ya se encuentran desarrollando mejoras alineadas a lo referido, continúen realizándolas y aquellas que no, realicen la respectiva implementación.

CONSOLIDADO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESOS

ITEM	PROCESO	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CANT
1	PDE - CR001 Planeación y Direccionamiento o Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Se debe considerar, que el proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico actualice la guía PDE-GU002 formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores Versión: 4, en donde se tenga en cuenta la reevaluación periódica de las metas de los indicadores definidos para los procesos, con el objetivo de que los indicadores mejoren la eficiencia y eficacia de los procesos. <p>Evidencia: PDE-GU002- formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores. Numeral: 4.5.9 Monitoreo y evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se debe asegurar el cumplimiento de la totalidad de las salidas derivadas de la revisión por la dirección que realiza el instituto de tal forma que contemple las salidas definidas en la NTC ISO 9001:2015 numeral 9.3.3 (oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en SGC, necesidades de recurso), <p>Evidencia: PDE-PR006, Versión: 005, Fecha:15/03/2021 Revisión por la dirección; Numeral 9.3.3 de la NTC ISO:9001:2015</p>	2
		<ul style="list-style-type: none"> Asegurar la aplicación de la guía PDE-GU011 “Cambios asociados a la gestión de proyectos”, con el fin de 	

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

 Pública **Clasificada** **Reservada**

<p style="text-align: center;">2</p>	<p style="text-align: center;">GPE-CR001 Gestión de proyectos de evaluación</p>	<p>registrar y actuar de forma oportuna ante los cambios que se presenten en las diferentes etapas de un proyecto.</p> <p>Evidencia: Se presentaron cambios en la planeación y ejecución de proyectos debido al nuevo escenario de pandemia (de 14 proyectos planeados en 2020, se cancelaron 5), sin que se registre o aplique el ciclo de gestión del cambio según la guía en mención</p> <p>Se cancelo el proyecto 359 de 2020, lo que impacto los ingresos planeados (42.000 millones)</p> <ul style="list-style-type: none"> Considerar la implementación de indicadores que midan la gestión al interior del proceso. <p>Evidencia: El proceso establece un solo indicador denominado "satisfacción del servicio", cuyo resultado depende de un tercero sobre el cual se puede influir mas no controlar, corriendo el riesgo de que no se mida la gestión real que desarrolla el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reevaluar el concepto a utilizar más aplicable entre "metas de ingresos planeadas o proyecciones", con el fin de que el proceso tenga mayor control sobre los resultados. <p>Evidencia: El proceso fijo una meta de ingresos 2020 de 65.000 millones, pero el resultado fue de 25.000 millones debido a proyectos que se cancelaron por diferentes motivos, lo que implicaría que se incumplió la meta fijada, sin embargo, la realidad es que se trataba proyecciones sobre los que el proceso no tenia control de los factores externos que afectaron sus resultados.</p>	<p style="text-align: center;">3</p>
<p style="text-align: center;">3</p>	<p style="text-align: center;">GCO-CR001 Gestión de Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se debe asegurar que la información manejada por el proceso este actualizada y disponible para los fines pertinentes. <p>Evidencia: al solicitar el cronograma de actividades (alineado al plan de comunicación 2021) y el avance para las pruebas TYT, que se llevaron a cabo el último fin de semana del mes de mayo de 2021, este se encuentra en el momento de la auditora al proceso, vacío y pendiente por ser diligenciado</p> <ul style="list-style-type: none"> Como parte de las iniciativas priorizadas y llevadas a proyectos iniciando en el año 2021, el proceso de Gestión comunicaciones participa en el proyecto numero 4: 	<p style="text-align: center;">2</p>



INFORME DE AUDITORIA

Código: CSE-FT004

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 003

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública **Clasificada** **Reservada**


		<p>Estrategia de Mercadeo, sin embargo, la información registrada en el formato definido por el instituto no se encuentra actualizada, como tampoco la alineación a la metodología de proyectos definida por la oficina asesora de planeación.</p> <p>Evidencia: No se evidencia la utilización o aplicación según corresponda de los siguientes documentos definidos por el SGC: PDE-MN004 Lineamientos para la gestión de proyectos, PDE-GU010 Lecciones aprendidas a la gestión de los proyectos, PDE-GU011 Cambios asociados a la gestión de proyectos, PDE-GU009 Parámetros para proyectos de evaluación, PDE-GU013 Parámetros para proyectos estratégicos, PDE-GU012 Riesgos asociados a la gestión de proyectos.</p>	
4	<p>GDC-CR001 Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión de diseño y construcción de Instrumentos cuenta con los manuales de funciones de cada cargo que participa en la ejecución de actividades de diseño y desarrollo de productos/servicios del instituto, sin embargo, no se tiene definido el proceso de oficialización y asignación del personal a los diferentes proyectos. <p>Evidencia: no se pudo evidenciar que las responsabilidades sean comunicadas y registradas a través de algún canal de comunicación oficial del instituto</p> <ul style="list-style-type: none"> Se deben fortalecer los tiempos de definición y reevaluación de las metas definidas, para llevar a que los indicadores referidos sean más retadores y mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos. <p>Evidencia: 5 indicadores del proceso, revisados en el ejercicio de auditoria presentan metas que se han cumplido de forma repetitiva sin que generen mejoras o cambios en la medición. Tienden a comportarse como un control de valor fijo.</p>	2
5	<p>GAI-CR001 Gestión de aplicación de instrumentos de</p>	<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con un procedimiento estandarizado e implementado para la ejecución de pruebas digitales o electrónicas. 	2

**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN **Pública** **Clasificada** **Reservada**

	evaluación	<p>Evidencia: El Icfes está desarrollando pruebas digitales o electrónicas debido a los nuevos requerimientos generados en el país, sin embargo, no se cuenta con un procedimiento o instructivo que soporte las acciones o etapas mínimas que se ejecutan.</p>	
		<ul style="list-style-type: none">Asegurar la aplicación de lineamientos asociados a la gestión de proyectos definidos por la oficina asesora de planeación. <p>Evidencia: se evidencia la utilización del software Project manager sin embargo no se asegura la alineación según corresponda con las guías definidas por el SGC: PDE-MN004 Lineamientos para la gestión de proyectos, PDE-GU010 Lecciones aprendidas a la gestión de los proyectos, PDE-GU011 Cambios asociados a la gestión de proyectos, PDE-GU009 Parámetros para proyectos de evaluación, PDE-GU013 Parámetros para proyectos estratégicos, PDE-GU012 Riesgos asociados a la gestión de proyectos.</p>	
6	GCP-CR001 Gestión de calificación y publicación de resultados	<p>En el muestreo aleatorio realizado, se evidencia cumplimiento de los requisitos auditados de la norma ISO 9001:2015 y los definidos por el instituto, sin identificarse aspectos por mejorar adicionales a los sistémicos referidos</p> <p>Es importante continuar con la digitalización documental del proceso, con el objetivo de que esté disponible y sea idónea para su uso donde y cuando se necesite; así como que este protegido adecuadamente (previniendo: pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).</p>	0
7	GAD-CR001 Gestión de análisis y divulgación	<ul style="list-style-type: none">Los objetivos plasmados en la caracterización del proceso GAD-CR001 difieren de los objetivos estratégicos y de calidad aprobados por la alta dirección. Se debe actualizar la caracterización, así como realizar una socialización o interiorización al interior del proceso <p>Evidencia: caracterización del proceso GAD-CR001 versión 2</p> <ul style="list-style-type: none">Se debe coordinar con el proceso de tecnología e información las licencias de algunas aplicaciones	2

**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN**Pública****Clasificada****Reservada**

		utilizadas dentro del proceso, así como incluirlas en los activos de información Evidencia: Aplicación GENIALLY utilizada por miembros del proceso	
8	GDI-CR001 Gestión de investigaciones	<ul style="list-style-type: none">Los objetivos plasmados en la caracterización del proceso GAD-CR001 difieren de los objetivos estratégicos y de calidad aprobados por la alta dirección. Se debe actualizar la caracterización, así como realizar una socialización o interiorización al interior del proceso tanto para el personal antiguo como para el personal nuevo Evidencia: caracterización del proceso GDI-CR001 versión 3Se recomienda la alineación con las directrices dadas por la oficina de planeación y direccionamiento estratégico, en cuanto a gestión y seguimiento de proyectos, así como la utilización de herramientas con las que ya cuenta el instituto como lo es Plan View, con el fin de que la documentación y seguimiento a los proyectos se dé de una forma secuencial, organizada y eficaz. Evidencia: el seguimiento a los proyectos que desarrolla el proceso de investigaciones se realiza mediante hojas de Excel, donde no es claro fechas de inicio, fechas de finalización, rutas críticas, etc. Ver archivo Excel "agenda de investigación OFINV"Gestionar con el apoyo del proceso de Talento Humano, estrategias para la gestión del conocimiento con el fin de minimizar al máximo la pérdida de este, así como demoras en la ejecución de los proyectos cuando se retiren de la institución el personal que esta gerenciando o liderando el proyecto. Evidencia: Se presento la desvinculación voluntaria en el año 2020 de personas que estaban liderando proyectos, lo que genero paradas no previstas en la ejecución de los mismosSe debe estandarizar los subprocesos, independiente de su origen (externo, interno), definir autoridad y responsabilidad cuando se realizan proyectos con investigadores externos, así como definir líneas macro de investigación.	4

		INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
		CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN		<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	
		<p>Evidencia: no se pudo evidenciar que estén definidas una o varias líneas de investigación al momento de desarrollar proyectos de investigación, ya sea nivel de proceso o a nivel del instituto.</p>	
9	GTH-CR001 Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar el cumplimiento de entrenamiento en puesto de trabajo de los colaboradores que se contratan, considerándose que tienen 1 mes para realizarlo, pero no existe un seguimiento periódico que permita identificar el avance correspondiente. <p>Evidencia: Formato implementado por parte del proceso en donde se registra lo correspondiente a entrenamiento en puesto de trabajo de colaboradores nuevos (firma e inicio: 10/05/2021)</p>	1
10	GAB-CR001 Gestión de abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Se debe implementar uno o varios controles en el proceso de abastecimiento-contratos en coordinación con otras áreas responsables y supervisores de contrato, con el fin de que la información este actualizada en el Secop II, y permita cerrar el ciclo del proceso correctamente. <p>Evidencia: El proceso 285 – “Prestación del servicio organización, administración y ejecución de la logística para la aplicación de la prueba saber 11 calendario b que realice el Icfes durante la vigencia 2021”, que tiene un valor de \$ 3.260.560.728 ya se encuentra ejecutado y con pagos parciales por parte del Icfes, sin embargo, en la plataforma del Secop II no se ven reflejados estos pagos los cuales tienen un estado de rechazado.</p>	1
11	GFI-CR001 Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar la actualización del manual de inversiones del Icfes, ya que su última actualización se realizó hace más de 5 años (2015), y en la actualidad se desarrollan actividades que no están bien definidas en el manual, como lo son los comités de inversiones, periodicidad de reuniones, responsabilidades y autoridades. <p>Evidencias: Acuerdo 005 2015 por el cual se adopta el Manual de Inversiones del Instituto Colombiano para la evaluación de la educación. Acta del Comité de inversiones del 23 de abril 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> Asegurar el proceso de devolución de dineros correspondiente a las Pruebas 11ª y examen pre-saber, a los Colegios y estudiantes que adelantaron sus pagos y cuyo valor también fue cubierto por el ministerio de educación nacional (MEN). 	2


**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN **Pública** **Clasificada** **Reservada**

		<p>Implementar los controles establecidos por Tesorería al procedimiento de devolución de dineros (documentos requeridos y tiempos).</p> <p>Evidencia: Resolución 237 de mayo 19 de 2021 y demás aprobadas por el Icfes por el cual se ordena la devolución de dinero por concepto de inscripción a Instituciones educativas Estadística mostrada en el ejercicio de auditoria donde se evidencio que, de 16.041 solicitudes, 147 devoluciones cumplieron con los criterios establecidos.</p>	
12	GTI-CR001 Gestión de tecnología e información	<ul style="list-style-type: none">Considerar la reevaluación periódica de las metas de los indicadores definidos con el objetivo de que los indicadores sean más retadores y mejoren la eficiencia y eficacia del proceso. <p>Evidencia: indicadores:</p> <p>Resolución de requerimientos de información- meta: 90%, cumplimiento al 94.39%; Resolución de incidentes de información, Meta:93%, cumplimiento:100%. Resolución de requerimientos tecnológico.</p> <ul style="list-style-type: none">Asegurar la aplicación de lineamientos asociados a la gestión de proyectos definidos por la oficina asesora de planeación, así como el uso de herramientas con las que cuenta el Instituto como lo es Plan View <p>Evidencia: se observó la gestión de proyectos dentro de las actividades del proceso, sin embargo no se evidencia la alineación según corresponda con las guías definidas por el SGC: PDE-MN004 Lineamientos para la gestión de proyectos, PDE-GU010 Lecciones aprendidas a la gestión de los proyectos, PDE-GU011 Cambios asociados a la gestión de proyectos, PDE-GU009 Parámetros para proyectos de evaluación, PDE-GU013 Parámetros para proyectos estratégicos, PDE-GU012 Riesgos asociados a la gestión de proyectos</p>	2
13	GJU-CR001 Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none">Se debe validar o actualizar la gestión de riesgos del proceso con el fin de medir la eficacia de los controles establecidos, de tal forma que permitan minimizar el nivel de riesgo.	1

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

 Pública **Clasificada** **Reservada**

		<p>Evidencia: Los riesgos identificados por el proceso (inseguridad jurídica, ocurrencia de fenómeno de caducidad), presentan controles los cuales no han permitido minimizar el riesgo el cual se ha mantenido en un nivel moderado por diferentes periodos, contrario a la buena gestión vista en el proceso.</p>	
14	ATC-CR001 Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> Generar planes de mejoramiento, acciones correctivas y preventivas que permitan dar tratamiento a las PQRS conforme a las 41 tipologías identificadas, de forma compartida <p>Evidencia: archivo de Excel “árbol de asignación_SI_UAC, presentado por la líder proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> Continuar con los planes de acción definidos para disminuir tiempos de respuesta en la PQRS. <p>Evidencia: carpeta mejora tiempos de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> Se debe asegurar que el proceso cuente con información documentada, que este disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite. <p>Evidencia: Durante el ejercicio de auditoria se presentaron dificultades para el suministro de información solicitada, archivos bloqueados, archivos dañados, archivos y datos de estudios sin fecha y sin actualizar. Problemas de disponibilidad de la información que se encontraba en la página web</p>	3
15	GDO-CR001 Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar la implementación de los lineamientos definidos para la gestión de proyectos, a través del cumplimiento de los flujos necesarios configurados en la herramienta Plainview Enterprise One, teniendo en cuenta que durante el ejercicio de auditoría algunos cronogramas de Excel no se encuentran disponibles para su consulta inmediata. <p>Evidencia: proyecto implementación MERCURIO.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reevaluar la meta del indicador del proceso denominado: Cumplimiento del plan de trabajo de gestión documental, considerándose que la meta definida es del 92% (trimestral), con el objetivo de que 	2

		INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
		CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN		<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	
		<p>los indicadores sean más retadores y mejoren la eficiencia y eficacia del proceso.</p> <p>Evidencia: en el histórico se evidencia el cumplimiento siempre por encima de la meta.</p>	
16	CSE-CR001 Control y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Se debe asegurar que se cumplan los planes de acción definidos para una vigencia y que en caso de que no se logre estos continúen en la próxima vigencia hasta que se de un cumplimiento del 100% <p>Evidencia: En el seguimiento del PAAC 2020, componente mecanismos para mejorar transparencia, la actividad programada “implementación del modelo para la identificación y gestión de solicitudes de información de grupos étnicos” tuvo una ejecución al final de la vigencia igual al 25%, sin embargo, para la vigencia 2021 esta actividad no fue tomada en cuenta a pesar de estar sin el completo desarrollo.</p>	1

ESTADISTICA OPORTUNIDADES DE MEJORA			
ITEM	Código –	NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD
1	PDE - CR001 v5	Planeación y Direccionamiento Estratégico	2
2	GPE - CR001 v4	Gestión de proyectos de evaluación	3
3	GCO - CR001 v2	Gestión de Comunicaciones	2
4	GDC - CR001 v3	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	2
5	GAI - CR001 v2	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	2
6	GCP - CR001 v3	Gestión de calificación y publicación de resultados	0
7	GAD - CR001 v2	Gestión de análisis y divulgación	2
8	GDI - CR001 v3	Gestión de investigación	4
9	GTH - CR001 v2	Gestión de Talento Humano	1
10	GAB - CR001 v3	Gestión de abastecimiento	1
11	GFI - CR001 v2	Gestión financiera	2
12	GTI - CR001 v10	Gestión de tecnología e información	2
13	GJU - CR001 v4	Gestión Jurídica	1
14	ATC - CR001 v2	Atención al usuario	3
15	GDO - CR001 v2	Gestión documental	2
16	CSE - CR001 v3	Control y seguimiento	1
TOTAL			30

NO CONFORMIDADES			
ITEM	NOMBRE PROCESO	NO CONFORMIDAD	CANTIDAD
1	Atención al usuario	No se evidencia que el proceso analice y evalúe los datos y la información apropiada que surge del seguimiento y medición	1

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima se considera NO CONTROLADO

**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN **Pública** **Clasificada** **Reservada****Evidencia:**

Se presenta incumplimientos frente a la norma NTC ISO 9001:2015, numeral 9.1.3 análisis y evaluación literales b), d),

Se genero un aumento en el año 2020 de 1.200.000 de PQRS con respecto a 2019.

Se han clasificado las PQRS en 41 tipologías sin embargo los planes de mejoramiento establecidos no son acordes a la cantidad clasificada

Se presentan reprocesos que hacen aumentar el número de interacciones y por ende el número de PQRS y costos asociados, sin que se den soluciones que eliminen la duplicidad de requerimientos que llegan por diferentes canales.

La información resultante de las encuestas de satisfacción por canal no tiene el impacto y/o despliegue adecuado que permita tomar acciones oportunas.

Si bien se informo que al final del 2020 se dio respuesta a todas las PQRS entrantes, el aumento de estas (PQRS) no permite que se atienda de forma eficaz, por lo que en el mes de octubre de 2020 no se atendieron oportunamente 14.569 PQRS por el canal escrito (187.618 entrantes frente a 173.049 atendidas)

CONCLUSIONES

- El sistema de la calidad del **ICFES “Instituto colombiano para la evaluación de la educación”**, es conforme con lo solicitado por la norma ISO 9001:2015, así como con los requisitos definidos por el instituto.

RECOMENDACIONES

- Dando cumplimiento al procedimiento de auditoría interna (COD: CSE-PR001, Versión: 005), determinar los planes de mejoramiento asociados a los hallazgos referidos en el presente informe en los tiempos definidos y previo a la auditoría externa de seguimiento.
- Se recomienda tramitar los diferentes planes de mejoramiento a través del sistema de información utilizado por el instituto (DARUMA).
-

EQUIPO AUDITOR**Auditor Líder:** Rolan Moreno**Cargo:** Auditor Líder**Audidores:** Yenifer Cardona**Cargo:** Auditor Acompañante