



Radicado No. 20201300049753

24-09-2020

Página 1 de 1



La educación
es de todos

Mineducación

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: MÓNICA PATRICIA OSPINA LONDOÑO
Directora General

COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO

DE: ADRIANA BELLO CORTÉS
Jefe Oficina de Control Interno

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

Respetados doctores:

De manera atenta les informo que en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Interna, se remite el Informe Consolidado de Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, que contiene los hallazgos evidenciados por la firma de auditoría Services and Solutions. Es de anotar que a los líderes se les remitirá el Informe de auditoría específico para cada proceso evaluado.

Cordialmente,

ADRIANA BELLO CORTÉS
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe en trece (13) 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:					17 de septiembre de 2020										
Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	07	Mes	09	Año	2020	Desde	07/09/2020 D / M / A	Hasta	10/09/2020 D / M / A	Día	10	Mes	09	Año	2020
Proceso / Programa / Proyecto auditado:					<ul style="list-style-type: none"> • PDE-Planeación y Direccionamiento Estratégico. • GPE-Gestión de proyectos de evaluación. • GCO-Gestión de Comunicaciones. • GDC-Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación. • GAI-Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación. • GCP-Gestión de calificación y publicación de resultados. • GAD-Gestión de análisis y divulgación. • GDI-Gestión de investigaciones. • GTH-Gestión de Talento Humano. • GAB-Gestión de abastecimiento. • GFI-Gestión financiera. • GTI-Gestión de tecnología de información. • GJU-Gestión Jurídica. • ATC-Atención al usuario. • GDO-Gestión documental. • CSE-Control y seguimiento. 										
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. 										
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 prestación de servicios de evaluación de conocimientos, competencias y aptitudes.										
Criterios de la Auditoría:					<ul style="list-style-type: none"> • NTC-ISO 9001:2015. • Manual sistemas de gestión-PDE-MN001. • Mapa de riesgos Icfes 2019-2020- • Plan anual de auditoría/año anterior (2019). 										

	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	

	<ul style="list-style-type: none"> • Normograma Icfes. • Decreto 1075 de 2015, Ley 1394 de 2009. • Caracterizaciones de procesos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ PDE-CR001 Planeación y Dirección Estratégico. ✓ GPE-CR001 Gestión de proyectos de evaluación. ✓ GCO-CR001 Gestión de Comunicaciones. ✓ GDC-CR001 Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación. ✓ GAI-CR001 Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación. ✓ GCP-CR001 Gestión de calificación y publicación de resultados. ✓ GAD-CR001 Gestión de análisis y divulgación. ✓ GDI-CR001 Gestión de investigaciones. ✓ GTH-CR001 Gestión de Talento Humano. ✓ GAB-CR001 Gestión de abastecimiento. ✓ GFI-CR001 Gestión financiera. ✓ GTI-CR001 Gestión de tecnología de información. ✓ GJU-CR001 Gestión Jurídica. ✓ ATC-CR001 Atención al usuario. ✓ GDO-CR001 Gestión documental. ✓ CSE-CR001 Control y seguimiento.
--	---

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 el sistema de gestión a auditar:** Sistema de gestión de calidad bajo el marco de la norma 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.**
- d. **Reunión con el equipo auditor:** Esta reunión se realizó con el fin de coordinar y dar los lineamientos sobre la ejecución de la auditoría interna.

	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	

- e. **Preparación de los documentos de trabajo:** Solicitud y análisis de la documentación de cada proceso, y elaboración de las listas de verificación (chequeo), por parte del equipo auditor previo a la realización de la auditoría interna.
- 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.

2. EJECUCIÓN AUDITORÍA INTERNA:

- a. **Reunión de apertura:** se realizó la reunión 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, sin presentarse cambios.
- 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.
- 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 identificados durante el ejercicio de la auditoría interna.

LIMITACIONES

No se presentaron limitaciones durante el ejercicio de auditoría.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

FORTALEZAS

FORTALEZAS SISTÉMICAS

- Los auditados y el equipo de trabajo de los procesos, demostraron competencia y preparación durante el ejercicio de auditoría.
- Se evidencia la alineación de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, con la planeación estratégica definida por el instituto.

	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	

- Se evidencia que los líderes de proceso tienen precisión en la articulación que presentan las acciones que desarrollan sus procesos y procedimientos para dar cumplimiento de forma asertiva a la política de calidad del ICSES.
- Durante el desarrollo de las auditorías realizadas en los procesos, se observó la estructuración e implementación de programas institucionales enfocados al mejoramiento y soporte del Sistema de Gestión de Calidad tales como: La familia ICSES se extiende a tu hogar, Programa de capacitación PAE, martes de tecnología (por ej. consejos para teletrabajo), boletines tiempo de saber (viernes), miércoles de planeación, entre otros.

CONSOLIDADO DE FORTALEZAS

ITEM	PROCESO	FORTALEZAS	CANT
1	PDE-Planeación y Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia el plan estratégico institucional 2020 el cual detalla el ejercicio completo realizado para la estrategia a implementar para el cuatrienio 2020-2023 de la organización, así mismo se identifican ejercicios prácticos como entrevistas de personal técnico, expertos nacionales e internacionales en temas de evaluación de la educación, asesores ministerio de educación, entre otros, los cuales permiten tomar buenas prácticas del sector y mejorar en los temas aplicables al instituto, incluyendo los requisitos definidos por la norma ISO9001:2015. Evidencia: Plan Estratégico Institucional - PEI 2020-0223 https://www.icfes.gov.co/documents/20143/514114/Plan%20Estrategico%20Institucional%202020-2023.pdf, por la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional 2020-2023, mediante la Resolución 095 de 2020. • Se cuenta con una adecuada comprensión de la institución y su contexto tanto interno como externo, lo que permitió elaborar una hoja de ruta de indicadores retadores y que permitan soportar el cumplimiento de la estrategia. Evidencia: Plan Estratégico Institucional - PEI 2020-0223 https://www.icfes.gov.co/documents/20143/514114/Plan%20Estrategico%20Institucional%202020-2023.pdf, por la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional 2020-2023, mediante la Resolución 095 de 2020. ✓ Matriz análisis de factores y/o eventos que afectan el contexto estratégico institucional, con fecha: 16/03/20. • Se evidencia el respectivo despliegue de la planeación estratégica y sus objetivos y política de calidad, mediante reuniones sistemáticas (mensuales) con el equipo de gestores de desempeño, lo cual permite contar con la alineación respectiva con los líderes de procesos que hacen parte del Sistema de gestión de calidad. Evidencia: Actas de reunión (COD: PDE-FT001) de fechas: 28/02/19,20/03/20,29/05/20, 29/06/20,20/06/20,02/07/20. • La existencia de un equipo multidisciplinario denominado "Grupo gestor" perteneciente al proceso de planeación y direccionamiento estratégico, el cual coordina con los gestores de calidad de cada proceso logrando fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad. 	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	

		Evidencia: Grupo Gestor de desempeño Institucional (PPT) de fecha: 26/03/2020.	
2	GPE-Gestión de proyectos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> La línea de nuevos proyectos ha generado ingresos considerables al instituto, como resultado del conocimiento y manejo del sistema de gestión de calidad del instituto por parte de los responsables, así como la aplicación de los procedimientos asociados al proceso: GPE-PR001-Seguimiento y cierre de proyectos de evaluación, GPE-PR002-Asignación de recursos financieros a proyectos de evaluación, GPE-PR003-Gestión comercial de proyectos de evaluación. Evidencia: Actas de Revisión gerencial realizada en tres sesiones con fecha: 1 sesión 14/08/2020, la 2 sesión 21/08/2020 y la sesión 3 el 28/08/2020 El proceso presenta buen manejo de la gestión documental, evidenciándose la correcta disponibilidad y consulta de la información en tiempo real. Evidencia: Proyectos INPEC, MIN VIVIENDA, digitalizados en su totalidad. 	2
3	GCO-Gestión de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia el soporte transversal que prestan a los procesos del instituto, relacionados con las estrategias de comunicación que apoyan el desarrollo del sistema de gestión de calidad. Evidencia: Boletines internos y externos, despliegue en redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter): Presentación con detalle de divulgación a externos e internamente fotografías y videos. Alta interacción con el portal WEB del instituto manteniendo información de importancia para partes interesadas internas o externas. Evidencia: https://www.icfes.gov.co/ Seguimiento y medición realizada a las comunicaciones externas en el cual se refleja cumplimiento de las metas propuestas y su respectivo análisis, así mismo las observaciones que aplican para mejorar la gestión del proceso. Evidencia: archivo de Excel: Informe de indicadores OACM trimestral, con fecha: 2020. 	3
4	GDC-Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> En el procedimiento de Producción de editorial de instrumentos de evaluación -GDC-PR005, se evidencia un adecuado control operacional y seguimiento a las actividades del proceso, por parte del personal responsable. Evidencia: informe de seguimiento a la seguridad del Banco de Pruebas e Ítems correspondiente al primer y segundo trimestre del año en curso, realizado por Nubia Rocío Sánchez Martínez, Subdirectora de Producción de Instrumentos. Las acciones tomadas para garantizar la continuidad de las pruebas Saber Pro y TyT exterior, en un escenario de emergencia sanitaria, logrando el cambio de la modalidad de la realización de la prueba, pasando de lo presencial a la modalidad virtual. Evidencia: Resolución 000299 de fecha 10/07/2020, Acta de reunión (COD: PDE-FT001) de fecha: 15/07/2020. 	2
5	GAI-Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Al ser un proceso misional del instituto, se evidencia la correcta planeación y ejecución de toda la cadena de valor del proceso (producción, empaque, distribución y seguimiento) que soportan el desarrollo de las diferentes pruebas que aplica el instituto. 	1

	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: Contrato 354 de 2019 con el operador logístico Servientrega S.A, Informe de ejecución contractual (COD: GAB-FT008) con fecha:03/07/2019, FT certificado de cumplimiento y recibo a satisfacción del bien y/o servicio contratado (COD: GAB-FT006) con fecha: 07/2019.</p>	
6	GCP-Gestión de calificación y publicación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia la implementación de controles por parte del proceso, que garantizan el cumplimiento de la publicación de resultados de forma confiable y oportuna, cumpliendo con las fechas establecidas por resolución. Evidencia: Minutograma Prueba Saber Pro y TyT 2019, con fecha: 20/01/2020. Comunicaciones internas entre procesos mediante correo interno institucional con fechas: 24/07/2020,06/08/2020,14/08/2020,18/08/2020. 	1
7	GAD-Gestión de análisis y divulgación	<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia informe de gestión del cambio implementado autónomamente por parte del proceso en donde se realiza la documentación asociada a la emergencia sanitaria COVID-19, así mismo, se respalda el impacto de la emergencia con acta de reunión con el proveedor Magín Comunicaciones, haciendo referencia al numeral 3. Análisis del cambio a la modalidad virtual de los eventos y aspectos legales. Evidencia: Archivo Word-Marco de la estrategia de divulgación 2020 (autogestión-cambio). ✓ Acta de reunión con operador logístico (COD-PDE-FT001) con fecha 29/04/2020. Se evidencia amplio conocimiento y manejo del sistema de gestión de calidad del instituto, tanto por parte del líder del proceso como del equipo de trabajo asignado al proceso, en la aplicación de los procedimientos asociados. Evidencia: Observación durante la auditoría. 	2
8	GDI-Gestión de investigaciones	<ul style="list-style-type: none"> La generación de conocimiento a la comunidad educativa como resultados de los proyectos de investigación implementados y gestionados por parte del proceso, así como los espacios de socialización de esta información a través de los seminarios planeados. Evidencia: Proyecto: Conflicto armado y rendimiento académico en Colombia adjudicado por convocatoria de investigación a la Universidad del Tolima. ✓ Acta de comité (COD: PDE-FT-001) con fecha 07/05/2020,26/05/2020, 30/07/2020. 	1
9	GTH-Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> La integralidad de los programas que se desarrollan en las diferentes dimensiones del talento humano de la institución (ser, saber, hacer), con el objetivo de gestionarlo eficientemente. Evidencia: Archivo Word con socialización programa PAE con fecha: 28/08/2020- formulario de inscripción, PDF Versión final 2020-Plan de acción PIC Plan Institucional de Capacitación, Programa coro de lo presencial a lo virtual (bienestar) Link del producto virtual realizado en las clases del coro: https://youtu.be/bet0-SGKxMA ✓ SST: PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE BIOSEGURIDAD DE REGRESO AL ICFES (ppt con fecha: Junio del 2020), sesión virtual: 01/06/2020, Escuela Cuello y Espalda 10/07/2020. Seguimiento diario de condiciones de salud de los colaboradores a través de encuestas diseñadas por el proceso, así mismo se aprobó la contratación de un 	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>practicante para asegurar el seguimiento respectivo (Regreso del 20% de la planta a trabajo presencial/ turnos por dependencia).</p> <ul style="list-style-type: none"> Oportunidad en la publicación de la planeación en la dimensión de talento humano la cual se encuentra en el portal de transparencia del Icfes, alineado a la planeación estratégica del instituto permitiendo soportar los siguientes planes: Plan de previsión de recurso humano 2020, plan anual de vacantes 2020, plan de bienestar e incentivos 2020, entre otros. Evidencia: https://www.icfes.gov.co/dimension-de-talento-humano 	
10	GAB-Gestión de abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> La gestión transversal realizada a través de 14 procedimientos que soportan las actividades de los demás procesos del instituto. Evidencia: PPT- Plan anual de adquirentes con fecha junio 2020, Contrato de Servientrega 354 (Minuta con fecha 16/05/2019, lista de chequeo (COD: GAB-FT016), informe (CODG: GAB-FT006) con fecha Julio 2019, Contrato de prestación de servicios de aseo 383-Serviespeciales SAS con fecha 25/06/2019, lista de chequeo (COD: GAB-FT016) año 2019. 	1
11	GFI-Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> Toma de acciones a tiempo, que permitieron reducir el impacto a los indicadores financieros como consecuencia de emergencia sanitaria, evidenciando un buen manejo de la gestión del cambio del proceso. Evidencia: Circular No.014 de 28 de agosto de 2020. Adecuada planeación de las obligaciones legales y tributarias, así como sus respectivos cambios, lo que permite tener un adecuado control en los entregables definidos para el proceso durante el año 2020. Evidencia: Calendario tributario 2020 y las respectivas modificaciones derivadas de la emergencia sanitaria. 	2
12	GTI-Gestión de tecnología de información	<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia la estrategia de implementación del proceso de innovación, con el objetivo de migrar a la aplicación de pruebas de manera digital, siendo parte del plan de contingencia en atención a la emergencia sanitaria. Evidencia: reunión plan de acción innovación en donde se registra el diagnóstico actual y las propuestas de acción de mejora “ Plan de acción con fecha: 30/03/2020, reunión convocada por Carlos Alberto Sánchez”; así mismo PPT “Mesas estratégicas pruebas electrónicas” con fecha: 27/04/2020 -, Plan de actividades y líneas de trabajo con el respectivo seguimiento, algunas de las cuales se detallan a continuación: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar las capacidades internas del ICFES para la elaboración de pruebas electrónicas en todo el ciclo de la prueba. ✓ Identificar qué pruebas y con qué prioridad queremos realizar aplicación electrónica. ✓ Identificar las investigaciones y experimentos que necesitamos desarrollar internamente para continuar el tránsito hacia las pruebas electrónicas. ✓ Definir e implementar estrategias de innovación para realizar pruebas con el uso de medios digitales y electrónicos. Planes de concientización y sensibilización de seguridad, relacionado con temas de incidentes y eventos (uso indebido de información año 2019), comparendos pedagógicos, martes de tecnología boletines tiempos de saber (viernes), con el objetivo de comunicar la gestión y protección de los activos de información en la entidad y fortalecer las políticas de Seguridad y privacidad de la Información 	3

	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>Evidencias: - PDF (13 Paginas) - PLAN DE SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN, con la estrategia de Eslogan “Asegurando Saberes, Aseguramos Futuro”, Virusiana, Capitán seguridad, Miss información, hackerman.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Boletines- Tiempo de saber: Boletín 146-Correo con fecha 07/02/2020- Boletín 143 -Tiempos de saber Phishing, Boletín 151-Usos de redes WIFI, Esto y más en Tiempo del Saber, con fecha: 21/08/2020. ✓ Martes de tecnología: Correo: Hoy en Martes de Tecnología, cómo prevenir y manejar la ciber dependencia, con fecha: 10/03/2020, Consejos de teletrabajo- Correo: Hoy es Martes de Tecnología y los Súper I te traen consejos prácticos de seguridad en tus reuniones virtuales, con fecha: 14/04/2020. <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencian los planes de capacitaciones asociados a uso y manejo de herramientas colaborativas ejemplo: Teams, share point, one drive, con el fin de garantizar el desarrollo de las actividades de los procesos en tiempos de emergencia o cuando sea requerido un plan alterno al habitual (continuidad del negocio), así mismo con el objetivo de contar con información para consulta en tiempo real. <p>Evidencias: Listas de asistencia, Hoy es Martes de Tecnología y los Súper Correo con consejos prácticos de seguridad en tus reuniones virtuales, con fecha: 14/04/2020</p>	
13	GJU-Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión realizada en la defensa de la entidad, en lo relacionado con tutelas, obteniendo fallos favorables superiores al 90% de los tramitados. <p>Evidencias: Índice de favorabilidad de tutelas.</p>	1
14	ATC-Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión por parte del proveedor “Centro de gestión del servicio (contratista outsourcing SA)” dado a las PQRS (1.348.924), lo que permite identificar oportunidades de mejora para toda la organización y asegurar el cumplimiento del procedimiento definido por parte del proceso. <p>Evidencias: Informes de PQRSD año 2019-2020 cargados en la página web del instituto url: https://www.icfes.gov.co/documents/20143/514114/Plan%20Estrategico%20Institucional%202020-2023.pdf</p>	1
15	GDO-Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> • Se observó la estructuración e implementación del programa de diálogos de gestión documental, el cual es realizado semanalmente, como parte del control del riesgo del proceso “RDG19040- Administración de archivos”, se evidencia el cumplimiento y seguimiento a esta actividad. <p>Evidencias: PPT- Diálogos de gestión documental con fecha 05/08/2020, estos diálogos son realizados por proceso y se revisan actividades como: Revisión y control de correos de tabla de retención documental (TRD) para aprobaciones, Se realizará aprobación del proceso de digitalización, Se realizará verificación de microfilmación, Validación de intervención archivos de Gestión e Historias laborales. Entre otros.</p>	1
16	CSE-Control y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia la implementación de estrategias de control y seguimiento por parte del proceso de manera transversal, asegurando el cumplimiento de requisitos de tipo legal relacionados con las actividades que desarrolla el instituto. <p>✓ Evidencia: Plan Anual de Auditorías 2020, versión 1 y 3 y acta del Comité Institucional de Control Interno con fecha 24/07/2020.</p>	1

	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	

NO CONFORMIDADES

ITEM	PROCESO	NO CONFORMIDADES	CANT
1	GAB-Gestión de abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> No se determinan los requisitos de tipo legal en el procedimiento: Gestión de bienes e inventarios, ocasionando incumplimientos posteriores a la entrega de los bienes dados de baja. <p>Evidencia: En el acta de baja, con resolución 096 del 30 de enero del 2020, se determina la entrega de 4 portátiles dados de baja a una asociación de reciclaje, que no cuenta con los permisos para el tratamiento de este tipo de elementos. Dando incumplimiento al numeral: 8.2.2 y 8.5.5 de la norma ISO 9001:2015.</p>	1

OPORTUNIDADES DE MEJORA

OPORTUNIDADES DE MEJORA SISTÉMICAS

- Se evidencia la planeación de acciones para mejorar temas transversales al sistema de gestión de calidad como lo son: Gestión del riesgo, seguimiento y medición (**métricas por procesos-indicadores**) y gestión del cambio, sin embargo, se debe fortalecer la ejecución y verificación de estas acciones como responsabilidad de cada uno de los procesos.

Nota: Para seguimiento y medición (**métricas por procesos-indicadores**) es importante tener en cuenta: fuente de los datos, datos históricos, frecuencia de los datos, análisis estadístico de los datos y resultados de los indicadores, con el fin de garantizar el aporte en cifras a los procesos para implementar estrategias de control y mejoramiento.

- Durante la auditoría se evidenció la toma de decisiones derivadas del **análisis de gestión del cambio**, garantizando el buen desarrollo de las actividades de algunos procesos durante la emergencia sanitaria (COVID-19), es importante asegurar que estas medidas sean implementadas de manera transversal en el Icfes ante cualquier situación o eventualidad, que implique cambios que impacten el Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar la disponibilidad y consulta de la información de los procesos, en medios diferentes al físico, con el fin de garantizar su uso, donde y cuando se necesite, asegurando la continuidad del negocio.
- Se debe garantizar que al personal nuevo y/o que realice funciones como reemplazos, encargos, reasignaciones, entre otros, se le evalúe periódicamente el desempeño de estas nuevas funciones, con el fin de tomar acciones que permitan mejorar las competencias que sean necesarias y que puedan afectar el desempeño del Sistema de gestión de calidad.

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.

	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

CONSOLIDADO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA			
ITEM	PROCESO	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CANT
1	PDE-Planeación y Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la planeación de la <i>revisión por la dirección</i> a intervalos planificados (Tiempo/ejecución), con el fin de minimizar el impacto de cuestiones externas e internas, o eventualidades, que puedan afectar el Sistema de Gestión de Calidad para el año 2020, con el fin de tomar acciones oportunas por parte de la Dirección. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> 3 sesiones de revisión por la dirección año 2019. No se cuenta con acciones resultantes de la revisión por la dirección 2020 asociadas a la emergencia sanitaria (COVID-19). 	1
2	GPE-Gestión de proyectos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	0
3	GCO-Gestión de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Si bien se cuenta con información asociadas a las comunicaciones internas y externas, es importante complementarla incluyendo la información que dé respuesta a la siguiente clasificación: qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, y quién comunica, según lo solicitado en la norma ISO 9001:2015- Numeral: 7.4 Evidencia: Cronograma de actividades de comunicación interna y externa 2020.	1
4	GDC-Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la disponibilidad y consulta de la información del proceso en medios diferentes al físico, con el fin de garantizar su uso, donde y cuando se necesite, asegurando la continuidad del negocio, según lo solicitado en la norma ISO 9001:2015- Numeral: 7.5.3.1 literal (a). Evidencia: Se revisa la documentación del Proyecto de diseño de Ingeniería: Prueba Saber Pro, en donde se observa que la información se encuentra centralizada de forma física, sin soporte digital para la revisión y gestión de forma remota.	2
5	GAI-Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Se debe revisar la información de entrada y salida utilizada en las listas de verificación de marcos de referencia, con el fin de asegurar que la información sea clara y coherente con las actividades que se verifican. Evidencia: Formato de lista de verificación de marcos de referencia para la prueba de Saber Pro, con los campos de solicitud de ajustes diligenciados parcialmente.	2
5	GAI-Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la identificación y control de las salidas que sean no conformes con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos para prevenir su uso o entrega no intencionada, se debe cumplir el procedimiento de salidas no conformes del instituto el cual indica que se deben cargar al aplicativo las salidas no conformes para realizar el respectivo tratamiento. 	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>Evidencia: No hay salidas no conformes identificadas que estén cargadas al sistema de información correspondiente, como lo solicita el procedimiento PDE-PR005.</p> <p>✓ Así mismo se observa que no se cuenta con indicadores relacionados con las salidas no conformes.</p> <ul style="list-style-type: none"> No se evidencian controles adecuados que minimicen los riesgos asociados a nuevos proveedores o contratistas, ocasionando fallas en la prestación del servicio y/o entrega de productos. <p>Evidencia: Contrato operador logístico 354 de 2019-Servientrega, en donde se cuenta con un aumento de novedades de un 33% con respecto al contrato del año anterior.</p>	
6	GCP-Gestión de calificación y publicación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el tratamiento de las PQRS y salidas no conformes gestionadas por el proceso, con el fin de conocer la naturaleza de la no conformidad y generar planes de mejoramiento en conjunto con los procesos responsables, que den respuesta a la causa raíz de las novedades. <p>Evidencia: El proceso gestionó, para el Proyecto ECDF, 7 PQRS de marzo de 2020 y 8 Salidas no conformes, sin embargo, la causa raíz se identifica en procesos diferentes a este, reduciendo la eficacia de las acciones tomadas.</p>	1
7	GAD-Gestión de análisis y divulgación	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	0
8	GDI-Gestión de investigaciones	<ul style="list-style-type: none"> En el proceso de gestión de investigaciones, específicamente para el procedimiento Realización de convocatorias y gestión de proyectos externos de investigación - GDI-PR001, es importante implementar métricas, que permitan medir la gestión del procedimiento y así evaluar el desempeño y la eficacia frente al sistema de gestión. <p>Evidencia: En el procedimiento GDI-PR001, no se cuenta con indicadores de medición.</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementar acciones de mejoras derivadas de las recomendaciones resultantes de las encuestas de satisfacción realizadas en los seminarios anuales establecidos por el instituto. <p>Evidencia: PPT-Encuesta de satisfacción seminario año 2019, en donde se tiene como resultado información relevante para el proceso y que permitiría generar acciones de mejora.</p>	2
9	GTH-Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Definir acuerdos de niveles de servicios, específicamente en las actividades de selección, con el objetivo de entregar el recurso a los procesos que presenten esta necesidad en los tiempos requeridos. <p>✓ Evidencia: Procedimiento (COD: GTH-PR001: Selección, evaluación e inducción de personal.</p>	1
10	GAB-Gestión de abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Tomar las acciones necesarias con el fin de garantizar al mes de diciembre el cumplimiento del plan anual de abastecimiento, el cual se encuentra a julio con un avance del 36%. 	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>Evidencia: Plan anual de adquisiciones -PPT comité directivo Julio 2020 y archivo en Excel que soporta los datos de la presentación con fecha: 31/07/2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar las acciones necesarias, cuando se presenten desviaciones en los rangos definidos como normales en el indicador: Tiempo de elaboración de minuta de contrato, teniendo en cuenta que se deben analizar de forma individual aquellos contratos que están por fuera de los rangos normales establecidos por el proceso. <p>Evidencia: Al revisar el detalle de los datos del indicador, se observan contratos cuya minuta se generó en tiempos de hasta de 25 días cuando el rango normal es 7 días, sin que se generen acciones de mejora frente a estos casos puntuales.</p>	
11	GFI-Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	0
12	GTI-Gestión de tecnología de información	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	0
13	GJU-Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	0
14	ATC-Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Si bien se está realizando un análisis periódico por parte del contratista "Centro de gestión del servicio" de las PQRS recibidas, este análisis se limita a identificar el canal y tipo de prueba por donde se recibe la PQRSD, sin embargo, no es posible identificar al detalle la tipología de la PQRSD ni generar planes de acción al interior del instituto que permitan tratar la causa raíz por parte de los procesos que intervienen. <p>Evidencia: Informe PQRSD primer trimestre 2020: de las 330.558 PQRSD relacionadas en el informe, se relacionan solo 2 causas de manera general que son: Error en el registro Prisma y no registro del pago PSE, siendo este análisis muy general ya que no permite la toma de acciones objetivas.</p> <p>✓ La gestión del riesgo asociada a las PQRSD, no refleja la magnitud (cantidad) que se reciben anualmente en el instituto (1.348.924).</p>	1
15	GDO-Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la implementación del programa de digitalización documental, enfocado al mejoramiento de los procesos del instituto y a mejorar la disponibilidad y consulta de la información, en medios diferentes al físico, con el fin de garantizar su uso, donde y cuando se necesite, asegurando la continuidad del negocio. Cumpliendo con el siguiente objetivo: Optimización de procesos de gestión documental e intervención archivística desde la clasificación, organización, digitalización, inventarios, 	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>actualización de instrumentos archivísticos, elaboración TRD, microfilmación y custodia.</p> <p>Evidencias: PDF-CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 541 DE 2019 OBJETO: “Prestar los servicios integrales en Gestión Documental, para desarrollar las actividades especializadas en materia archivística, correspondientes a la organización técnica, conservación y custodia de los archivos del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación en Colombia – ICFES” con fecha diciembre de 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Culminar el programa de intervención documental transversal para los procesos del instituto, asociado a las actividades de organización técnica de la documentación del Archivo de Gestión, dando cumplimiento al objeto del contrato 541 de 2019, suscrito con el proveedor UNIÓN TEMPORAL HELP FILE – SERVISOFT S.A. ✓ Evidencia: Derivado de la emergencia sanitaria (COVID-19), se evidenciaron retrasos en las fechas definidas en el cronograma de intervención documental, generando novedades en la intervención de los procesos tales como como Gestión Jurídica. 	
16	CSE-Control y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar las herramientas que proporciona el sistema de gestión de calidad, como lo es la revisión por la dirección (necesidad de recursos), con el fin de cumplir las auditorías de control definidas por parte del proceso. ✓ Evidencia: Modificación al plan de auditoría 2020 y 2021 por reducción presupuestal, afectando la gestión de control de tipo legal a la totalidad de los procesos de la organización. 	1

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