



202230001629

Fecha Radicado: 2022-04-01 09:18:29.52



La educación
es de todos

Mineducación

Radicado No: 202230001629

Fecha Radicación: 2022/04/01

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: DIRECCIÓN GENERAL
COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
SUBDIRECTORES
JEFES DE OFICINA

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: *Informe de Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad 2022*

Respetados líderes:

De manera atenta le informo que en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Interna, se remite el Informe de la Auditoría practicada al Sistema de Gestión de Calidad en el proceso que usted lidera; este contiene los hallazgos evidenciados por la firma de auditoría Ophir Ltda, así como las recomendaciones para fortalecer el Sistema.

Es procedente que los resultados se socialicen con los responsables del subproceso evaluado y en cumplimiento al Procedimiento de Gestión Planes de Mejoramiento (PDE-PR008), se formule el Plan de Mejoramiento pertinente para atender las situaciones observadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del cargue en el aplicativo Daruma.

Cordialmente,

ADRIANA BELLO CORTES
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Cuatro (4) folios

Copia: Dra. Mónica Patricia Ospina Londoño- Directora General

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 001
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

Informe Preliminar: <input type="checkbox"/>					Informe Final: <input checked="" type="checkbox"/>										
Fecha de emisión:					18/03/2022										
Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	4	Mes	03	Año	2022	Desde	4/3/22 D/M/A	Hasta	8/3/22 D/M/A	Día	8	Mes	03	Año	2022
Proceso / Programa / Proyecto auditado:					Todos los procesos del SGC										
Objetivo de la Auditoría:					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar la conformidad del sistema de gestión de calidad con los requisitos de la norma de sistema de gestión NTC ISO 9001:2015 ✓ Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión ✓ Determinar la eficacia del sistema de gestión de calidad para asegurar que la Organización cumple con los objetivos especificados ✓ Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión ✓ Generar valor para la organización ✓ Cumplimiento de los objetivos específicos de cada proceso del SGC 										
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 la educación en todos sus niveles. 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- DES-MN001 • Mapa de riesgos Icfes 2021-Modulo Daruma • Plan anual de auditoría/año anterior (2021) • Normograma Icfes • Caracterizaciones de procesos • Requisitos legales relacionados con el objeto de la organización como decreto 1075 de 2015, Ley 1324 de 2009 										
METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORÍA															
<p>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.</p>															

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 001
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

LIMITACIONES

No se evidencia que se presentaran limitaciones algunas para el buen desarrollo de la auditoria. Se acudió al uso de tecnologías de la información teniendo en cuenta las recomendaciones del Ministerio de Salud por emergencia sanitaria.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

FORTALEZAS

- ✓ Puntualidad en el ejercicio de auditoria
- ✓ Inyección de presupuesto para el cumplimiento de la política y objetivos del SGC
- ✓ Participación activa de parte de los auditados
- ✓ Personal diligente en la presentación de evidencia de cumplimiento durante la ejecución de la auditoria
- ✓ Gerencia con participación directa en las divulgaciones de la importancia del cumplimiento eficaz del SGC
- ✓ Personal presto a las oportunidades de mejora durante la auditoria
- ✓ Buen canal de comunicación con la ciudadanía (Pagina web de ICFES.gov.co)
- ✓ Fortalecimiento exponencial en el uso de tecnologías de la información en el último periodo
- ✓ Fortalecimiento y Desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas como la <<caja de herramientas>>
- ✓ 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.

NO CONFORMIDADES

No se presentaron

OPORTUNIDADES DE MEJORA

OM 1

Se evidencia que dentro del proceso Gestión de Abastecimiento no se han identificado casos donde se puede recibir un regalo, hospitalidad, donación y beneficios o similares; para evitar perdida de imparcialidad. Lo anterior, se podría adaptar de un Sistema de Gestión según la NTC ISO 37001:2016 numeral 8.7 y anexos A.15.1, A.15.2, A.15.3, A.15.4, A.15.5

OM 2

En la evaluación del proceso de Control y seguimiento se evidencia tratamiento al hallazgo HA21 19 01 generado de auditoria TYT del 1/6/2021 al 25/8/2021; acción correctiva fecha del 29/9/2021, se verifica análisis de causas – se establecen acciones correspondientes, seguimiento de acuerdo a la fecha propuesta para su cumplimiento. Podría mejorarse el análisis para determinación de si se han presentado situaciones similares o que potencialmente pueda ocurrir y el análisis si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.

OM 3

Durante la evaluación de la información documentada de los procesos: Control Disciplinario, Aplicación de instrumentos de Evaluación y Divulgación y Comunicaciones, se constató:

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 001
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

- Control Disciplinario. Definen medición de desempeño del proceso a través de indicadores de gestión. No se evidencia medición de indicadores ni totales ni parciales.
- Aplicación de instrumentos de evaluación: Definen medición de desempeño del proceso a través de indicadores de gestión. No existe medición de indicadores de: cobertura en sitios de aplicación, variación de novedades presentadas con el material de exámenes durante la aplicación de la prueba, variaciones en novedades presentadas en el proceso de distribución durante la aplicación de la prueba y variación de novedades que impactan de manera negativa al proceso de lectura en los procedimientos de aplicación de Icfes.
- Divulgación y Comunicaciones: Definen medición de desempeño del proceso a través de indicadores de gestión. Alcance de divulgación. Resultado de 308% no genera valor. Datos no homogéneos <<free press con redes sociales >>. Indicador de Satisfacción no genera valor teniendo en cuenta que tienen una meta nominal y otra ideal. Ideal del 100% y nominal del 93%. Meta nominal creció del 83% al 90% del 2021 al 2022. No genera valor considerar para el sistema de gestión de calidad una meta ideal más no real.

Lo anterior, podría generar potencialmente un riesgo al SGC, entonces se considera como una OM para el proceso de Direccionamiento Estratégico por tratarse de una desviación sistemática del numeral 9.1.3 literal <<C>> de la NTC ISO 9001:2015

OM 4

Durante la evaluación de la información documentada del proceso de Divulgación y Comunicaciones se evidenció controles que generan valor pero sin referencia al sistema de gestión de calidad como: control de BRIEF. No se puede identificar si los formatos o registros son fácilmente recuperables para personal interno.

Lo anterior, podría generar potencialmente un riesgo al SGC entonces se considera como una OM del proceso de Comunicación y divulgaciones, numeral 7.5.3.2 literal <<c>> de la NTC ISO 9001:2015.

OM 5

Durante la evaluación del proceso de Gestión Comercial se evidencia baja cobertura de la medición percepción de la satisfacción de clientes. Aunque se cuenta con Indicador de Satisfacción del servicio de la etapa precontractual, con resultados del 100% para el periodo a diciembre 2021, no se evidencia la cobertura en la medición de percepción de los clientes tales como: INPEC, SENA, POLICIA, REP. DOCUMENTICANA.

Por otra parte, en la evaluación al proceso de Control y Seguimiento se evidencia el indicador de satisfacción de auditorías con resultados favorables. Solo se está considerando auditorías a procesos y no otro tipo de auditorías como de instituciones ajenas (Diferentes a control interno de gestión).

Lo anterior podría generar potencialmente un riesgo al SGC entonces se considera como una OM del numeral 9.1.2 y 9.1.3 literal <> de la NTC ISO 9001:2015

CONCLUSIONES

- Se ha demostrado la conformidad de la documentación del Sistema de Gestión, con los requisitos de la norma auditada y dicha documentación proporciona estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad
- La Organización ha demostrado implantación de su Sistema de Gestión de Calidad.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 001
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

- La Organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento adecuado a los objetivos y metas clave de desempeño y ha realizado el seguimiento del progreso hacia su consecución.
- El programa de auditorías internas se ha implantado en su totalidad y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el Sistema de Gestión.
- A través del proceso de auditoría, se ha demostrado la conformidad del Sistema de Gestión de calidad con los requisitos de la norma auditada.
- El sistema de la calidad del “Instituto colombiano para la evaluación de la educación - Icfes”, es conforme con lo solicitado por la norma ISO 9001:2015, así como con los requisitos definidos por el Instituto.

RECOMENDACIONES

Se recomienda tramitar los diferentes planes de mejoramiento a través del sistema de información utilizado por el Instituto (DARUMA).

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder:	David Felipe Crisancho	Cargo:	Auditor Líder
Auditores:	Ángel Puerto	Cargo:	Auditor Acompañante