



Somos **calidad**,  
somos **competitividad**,  
somos **confianza**.



F-PS-293  
Versión 09

Página 2 de 18

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



iconotec

Huella de confianza.

[icontec.org](http://icontec.org)

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1. ORGANIZACIÓN

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**1.2. SITIO WEB:** <http://www.icfes.gov.co/>

### 1.3 LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

**ISO 9001:2015:**

**ISO 9001:2015 - SC7132-1**

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SC7132-1	Calle 26 No.69 - 76, Torre 2, Piso 18, Edificio Elemento	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	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.

### 1.3.1 LOCALIZACIÓN OTROS SITIO PERMANENTES:

**ISO 9001:2015:**

### 1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

**ISO 9001:2015 - SC7132-1**

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.

Design and application of assessment, analysis and dissemination of information and implement research management on the factors affecting the educational quality in all levels. Providing assessment of knowledge, skills and abilities.

**1.5. CÓDIGO IAF:** 37 , CS 37-0

**1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:** ISO 9001:2015

### 1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN:

Nombre:	ESTIBEN ALEJANDRO RESTREPO MEJIA
Cargo:	Jefe Oficina de Planeación
Correo electrónico:	earestrepom@icfes.gov.co

### 1.8. TIPO DE AUDITORÍA:

## Seguimiento 2

Es organización multisitio:	No
Auditoría Integral: No, Auditoría Combinada: No	X

1.9. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2024-10-22	0.5
Auditoría remota	N/A	
Auditoría en sitio	2024-10-24,25	2

## 1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	German Nava Gutierrez Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	N/A
Experto Técnico	N/A
Observador	N/A

## 1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC7132-1
Fecha de aprobación inicial	2010-07-27
Fecha de próximo vencimiento:	2025-07-26

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. 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
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.

- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1?

NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios.

No

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?

Si

(8.4.1.b) y c) “Teniendo en cuenta que la responsabilidad por el suministro del producto, servicios y procesos recaen directamente sobre ICFES”.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?

No

3.11. Es una auditoría de ampliación o reducción de alcance de certificación o de cubrimiento de sitios permanentes

No

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?

Si

Diseño de instrumentos de evaluación. Se reviso en las Pruebas Saber 11, donde se verificó el Acta de entrega del Armado para el 2024-A, para las pruebas para el módulo de sociales. Así mismo, se confirmó la revisión que es realizad por los Gestores de prueba, la verificación que es realizada por el Subdirector y finalmente la validación, que se determina cuando las pruebas piloto quedan en el banco de proyectos.Desarrollo y formento de la investigación. Se pudo revisar el proyecto, desempeño académico y desigualdades de aprendizaje de las o los migrantes venezolanos, que se encuentra actualmente en etapa de creación de diseño

metodológico.

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?

Si

Ley 1324 de julio 13 de 2009. Por la cual se fijan parámetros y criterios para organizar el sistema de evaluación de resultados de la calidad de la educación, se dictan normas para el fomento de una cultura de la evaluación, en procura de facilitar la inspección y vigilancia del Estado y se transforma el ICFES.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

No

3.15. ¿La organización consideró las cuestiones relativas al cambio climático dentro de la planificación del sistema de gestión?

Si

En el Acta de Direccionamiento Estratégico del 21/10/2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad en el marco del SIGO, se presenta la revisión de cambios en el contexto 2024 y en los factores externos se hace referencia a la agenda 2030 y objetivos de desarrollo sostenible y en el análisis interno se menciona la disminución de huella de carbono al 50% y el análisis de cambios de afectación del cambio climático.

3.16. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

No

3.17. ¿Se tienen actividades, productos y servicios declarados en el alcance del certificado que han sido tercerizados con proveedores o contratistas?

No

3.17. ¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores o contratistas de estas actividades, productos y servicios?

NA

3.18. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

No

3.19. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

No

3.20. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

NA

3.21. ¿Aplica reactivación para este servicio?

No

3.22. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NA

3.23. Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

No

## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

### 4.1. Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

#### Direccionamiento estratégico

El Sistema Integrado de Gestión organizacional, SIGO, porque recoge los diferentes sistemas de gestión, teniendo el modelo MIPG como sombrilla y adicionalmente el modelo de sostenibilidad y huella de carbono/SGA.

El Plan Estratégico Institucional porque es un documento de análisis contextual, que recoge los asuntos externos e internos, teniendo en cuenta el impacto de la pandemia y la sostenibilidad ambiental, el plan nacional de Desarrollo, el plan sectorial y el plan decenal.

La orientación organizacional frente al cambio climático, porque se plantea la medición de la huella de carbono y la reducción al 50% para el año 2027, buscando adicionalmente incluir la categoría de la población rural.

El despliegue de los objetivos del plan estratégico hacia la operación, porque en cada uno de los procesos el análisis de los planes de acción parten de la alineación de las acciones operativas frente a los mandatos establecidos en la planeación estratégica, generando un conocimiento y aporte real a los resultados esperados del direccionamiento corporativo.

#### Diseño de instrumentos de evaluación

El desarrollo del objeto del proceso de manera coordinada entre las actividades del ciclo PHVA, el control correspondiente y el manejo de la confidencialidad, porque permite no solo garantizar los resultados esperados, sino evitar que se puedan filtrar antes de su aplicación.

Las salidas no conformes, porque se identifican en la gestión del proceso y se analizan y tratan de acuerdo con la metodología establecida en el sistema de gestión.

#### Desarrollo y Fomento de la Investigación

La actualización del manual y la documentación de investigación para la gestión del proceso, porque permite involucrar en el sistema de gestión los nuevos avances y metodologías que

permiten a la organización estar a la vanguardia con las nuevas tecnologías aplicadas en los campos de su interés.

Manual Institucional de Investigación, porque es un modelo de investigación aplicada que permite profundizar, aportar y socializar en casos relacionados con los mismos servicios que presta la organización, por ejemplo, el estudio: Ampliando oportunidades o desigualdades. Efecto de un crédito en estudiantes de bajo desempeño académico. La sistematización de las fases y avances de los proyectos que se gestionaban en hojas de Excel, porque permite la mejora de la eficiencia de la operación y adicionalmente apoya la gestión del conocimiento porque la mantiene y la pone a disposición de la organización, cuando se requiera.

### **Divulgación y comunicaciones**

La estrategia de comunicación para llevar la información a las regiones, porque permite diseminar la información a diferentes zonas que la recibirán en tiempo real y les permitirá gestionar sus necesidades ante la organización de manera oportuna.

La gestión de la oportunidad de mejora relacionada con la definición para la recepción de solicitudes del proceso, porque aclara y facilita el trámite de las necesidades y el contenido de las comunicaciones a los demás procesos e interesados en general.

### **Gestión atención grupos de interés**

La herramienta tecnológica que usa el “customer voice” para recibir retroalimentación del cliente, porque permite realizar una encuesta de satisfacción después de cada servicio por cualquiera de los canales utilizados, chat, telefónico, ventanilla, correo electrónico y formulario, generando información inmediata para la mejora.

El uso de la herramienta Teams en los procesos de PQRS y correspondencias que surgió como una iniciativa, pero se está proyectando formalizarla corporativamente porque permite un contacto directo y más cercano con el usuario.

### **Gestión de abastecimiento**

Los dos planes de mejoramiento identificados, porque generan información que permite ayuda en el mejor desempeño del servicio y una respuesta más cercana a las necesidades del usuario.

### **Tecnologías de la información**

El análisis del sistema de gestión del proceso, que generó oportunidades para planificar actividades de redifinición de algunos aspectos claves del proceso, porque se analizó que actualmente la documentación de soporte es bastante extensa y en ocasiones fraccionada, lo que no facilita su aplicación eficaz.

### **Talento Humano**

Las capacitaciones para mejorar las competencias en adaptación al cambio y comunicación asertiva, porque fueron el resultado de las necesidades planteadas por el personal mediante el diagnóstico realizado en diferentes fuentes.

## **4.2. Oportunidades de mejora**

### **Direccionamiento estratégico**

La revisión por la dirección aunque fue realizada dentro del periodo correspondiente, se hizo muy cerca de la auditoría externa, lo cual no genera un tiempo prudencial para evaluar los resultados, oportunidades de mejora y demás decisiones que impactan el sistema de gestión de la calidad.

Implementar la herramienta de la planificación de los cambios, para cuando se determinen las necesidades de cambios importantes como los señalados en la revisión por la dirección, los cuales tienen un impacto alto en el sistema de gestión, como cambios en SIGO, las caracterizaciones y los procesos y por tanto ameritan desarrollar acciones que determinen unos resultados positivos para alcanzar las metas trazadas.

Desarrollar acciones frente a los indicadores que no se están cumpliendo, para efectos de determinar las causas y tomar decisiones que permitan su cumplimiento y especialmente la relevancia que tienen frente a la medición que representan.

Avanzar en el cierre de los planes de mejoramiento, para que efectivamente se puedan tener resultados frente a las metas y objetivos que impactan estos planes.

#### **Diseño de instrumentos de evaluación**

Dejar en el acta de cada proyecto el avance de las actividades, para una mejor trazabilidad y valoración del proceso.

Determinar una metodología que involucre otros criterios o actores, para que la determinación del avance de las actividades tenga una mayor objetividad.

#### **Desarrollo y Fomento de la investigación**

Aunque las salidas no conformes se determinan al final de los procesos, debería evaluarse la posibilidad de detectarlas durante las diferentes etapas de los procesos y después de la entrega de los servicios, porque generan una mejor oportunidad de determinarlas tempranamente y facilitar su control y corrección, si es el caso.

Las matrices de riesgos se determinan y evalúan de acuerdo con los criterios definidos, quedando los riesgos antes y después del control en niveles bajos, deberían revisarse para confirmar los análisis hechos y determinar si requieren reevaluarse o confirmarse.

#### **Divulgación y comunicaciones**

Incluir en el procedimiento la responsabilidad general frente a quien debe comunicar que, para garantizar que las fuentes autorizadas en la organización son las que responden adecuadamente y con criterio los requerimientos de información, especialmente aquellos solicitados a nivel externo.

Documentar las oportunidades de mejora relevantes, porque representan una estrategia para la preservación y gestión de conocimiento en la organización.

#### **Gestión atención grupos de interés**

Evaluar la posibilidad del análisis de tendencias para las PQRS recibidas, en puntos que se consideren críticos, para obtener información que permita tomar decisiones más soportadas y por tanto más eficaces.

#### **Gestión de abastecimiento**

Revisar la relevancia y necesidad de los indicadores establecidos para el proceso, ya que uno de ellos no se cumple por falta de recurso humano para su ejecución, por tanto debe replantearse o ejecutarse para brindar la información que se pretende medir con su definición.

#### **Tecnologías de la información**

El proceso tiene asignada la adquisición de bienes, la cual aparentemente se aparta de su objetivo de servicio interno, por lo que sería pertinente evaluar su ubicación en un proceso afín, que cuente con el apoyo de tecnologías de la información para estas compras especializadas.

Revisar la información de la matriz de riesgos y oportunidades, para evaluar su contenido y el análisis realizado para su definición y de este modo conocer las condiciones que permitieron la materialización de los riesgos y tomar las acciones que permitan adecuarla a la realidad y conveniencia del control requerido.

**Talento Humano**

Realizar evaluaciones de las capacitaciones realizadas al personal, para medir el grado de conocimiento logrado y la interiorización de lo aprendido, con base en lo cual se facilite la transferencia a las actividades de día a día, que es el fin último buscado.

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
PQRS: 40301 (2024-II) Inconvenientes en el sitio de aplicación del examen Saber 11	El no ingreso por no contar con el documento original, no apoyo del delegado de la Entidad y no tener las directrices completas para cumplir con éxito la prueba.	Plan de acción en el sitio de presentación de las pruebas
Inconvenientes en consulta o descarga de resultados examen Saber 11	Inconformidad con el formulario de datos para la búsqueda de sus registros y el resultado no es posible descargarlo (examen Saber 11)	Sistema alternativo a la página institucional Envío masivo de resultados
Pagos no registrados en el sistema	Falla aplicativo prisma (colegios)	Trabajar con el recaudador

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, ISO 45001

No aplica

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000

No aplica

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados

No aplica

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.

No aplica

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado?

No

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?

Si

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)

Si

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación.

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

No

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	NA	NA
1ª de seguimiento del ciclo	0	NA
2ª de seguimiento del ciclo	0	NA
Renovación	0	NA
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	NA	NA
Auditoría de ampliación	NA	NA

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

Se tiene el plan anual de auditorías en el Formato CSE-FT005. Estas se realizaron en el tiempo previsto del 15 al 18 de octubre de 2024. Se realizaron auditorías internas para los 20 procesos de la organización, cubriendo los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Las auditorías fueron realizadas con personal externo de la firma AIAP Consultores, los cuales se encuentran calificados en el sector público y en capacitación, bajo los referenciales ISO 9001:2015 y con base en las directrices de la norma ISO 19001.

Se identificaron dos no conformidades sobre riesgos e indicadores.

Se recomienda realizar el proceso de auditorías con un tiempo previo a la auditoría externa para poder verificar los planes de acción y su implementación para el caso de las no conformidades detectadas.

2NC sobre riesgos e indicadores.

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Revisión por la Dirección, realizada el 21 de octubre por el Comité Institucional de gestión y desempeño, en la cual se identifica el cubrimiento tanto de las entradas, como las salidas requeridas por la norma ISO 9001:2015. Estas últimas se encierran en siete actividades necesarias para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad del ICFES.

Así mismo se analiza el estado de los planes de mejoramiento consignados en la plataforma DARUMA para las vigencias 2023 y 2024, donde hay un número del 50% aproximadamente cerrados.

Se resalta en esta revisión la bitácora de cambios del SIGO, la revisión de las caracterizaciones y la simplificación de procesos. El Pacto de gestión institucional que incluye la política de la calidad.

Indicadores, hay unos que no cumplen, pero se genera una recomendación para su mejora. Poder ver en la auditoría de las acciones en ejecución. La gestión de R&O que reporta en tres procesos materializaciones de riesgos.

## 6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si

El logo de conformidad se usa solamente en la página web y se incluye el de IQNet actualizado.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

Si

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

No

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del

certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?

Si

**7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

¿Se presentaron no conformidades mayores?

No.

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría?

NA.

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria?

NA.

Fecha de la verificación complementaria

NA.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción?
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			

<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>

## 8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007

Se recomienda <b>Mantener el alcance del certificado</b>	ISO 9001:2015		
<b>Nombre del auditor líder:</b> German Nava Gutierrez Coordinador Lider ISO 9001:2015	<b>Fecha:</b>		

## 9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	NA
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso de que no aplique indicar en el cuadro N/A)	NA
Anexo 3	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoria firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	NA
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoria con el uso de las TIC	NA
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	NA

### ANEXO 1 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades

### ANEXO 3

**Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN**

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO  
SISTEMA DE GESTIÓN**



EMPRESA:	INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACION		
Dirección del sitio:	Calle 26 No. 69-76, Torre 2, Piso 18, Edificio Elemento Bogotá D.C - Colombia		
Representante de la organización:	Estiben Alejandro Restrepo Mejía		
Cargo:	Jefe Oficina de Planeación	Correo electrónico	earestrepom@icfes.gov.co
Alcance de la certificación: 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.			
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 auditoría ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Auditorías especiales (Reactivación/extraordinaria) <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización / Migración <input type="checkbox"/> Renovación (con restauración) <input type="checkbox"/> Renovación (anticipada)			
Modalidad: <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Es organización multisitio:		<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:		<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No

## PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO SISTEMA DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 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 y a la norma de requisitos 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.

Las condiciones de este servicio y las responsabilidades del equipo auditor se encuentran indicadas en el R-PS-0007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Germán Nava Gutiérrez	Correo electrónico	gnavag@icontec.net
Auditor:	N/A	Auditor	N/A
Experto técnico:	N/A		
Observador – Profesional de apoyo	N/A		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2024-10-24	08:00	08:30	Reunión de apertura	GNG	Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría
	08:30	10:30	<b>Direccionamiento Estratégico</b>		

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO  
SISTEMA DE GESTIÓN**



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2.2. Comunicación de la política de la calidad 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 Gestión del Cambio 7.5.3. Control de la información documentada 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección 10.3 Mejora continua	GNG	Estiben Alejandro Restrepo Mejía  Jefe Oficina Asesora de Planeación
	10:30	12:30	<b>Diseño de Instrumentos de Evaluación</b> 8.3.1 Generalidades 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo 8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo 8.3.4. Controles del diseño y desarrollo 8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo 8.3.6 Cambios del Diseño y desarrollo	GNG	Rafael Eduardo Benjumea Hoyos  Director Técnico de Evaluación
	12:30	13:30	RECESO		
	13:30	15:30	<b>Desarrollo y Fomento de la Investigación</b> 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	GNG	Jennyffer Paola Guio Veloza  Jefe Oficina Gestión Proyectos de Investigación

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO  
SISTEMA DE GESTIÓN**



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	15:30	16:30	<b>Divulgación y comunicaciones</b> 7.4 Comunicación 8.1 Planificación y control operacional 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio  Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.	GNG	Byron Andres Velez Valdes  Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo
	16:30	17:00	Balance diario		
2024-10-25	08:00	09:30	<b>Gestión Atención de grupos de interés</b> 8.2.1. Comunicación con el cliente 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 8.5.6. Control de los cambios 8.6 Liberación de los productos o servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.2 Satisfacción del cliente (PQRS) 10.3 Mejora continua	GNG	Brahiam Daniel Montoya Zuleta  Secretario General (E.)  Norma Jenny Pérez Castañeda  Unidad de Atención al Ciudadano
	09:30	11:00	<b>Gestión de Abastecimiento</b> 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 9.1.1 Generalidades	GNG	David Fernando Diaz Castillo  Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales
	11:00	12:30	<b>Gestión de Tecnología e Información</b> 8.1 Planificación y control operacional 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.1 Generalidades	GNG	Luis Rodrigo Cadavid Durán Director de Tecnología e Información  Diego Mauricio Salas Ramirez Subdirector de Información

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO  
SISTEMA DE GESTIÓN**



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	12:30	13:30	RECESO		
	13:30	15:30	<b>Gestión de Talento Humano</b> 8.1 Planificación y control operacional 7.1.1 Generalidades 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 9.1.1 Generalidades	GNG	Ana Cecilia Valencia Aguirre Subdirector Talento Humano
	15:30	16:30	Preparación informe de auditoría	GNG	Auditor líder y equipo auditor
	16:30	17:00	Reunión de cierre		Todas las personas entrevistadas en la auditoría
<b>Observaciones:</b>					
Durante la auditoría se verificarán los requisitos comunes aplicables a los procesos del sistema de gestión ISO 9001:2015 que serán auditados por muestreo durante el desarrollo de las entrevistas del presente Plan de Auditoría: 6.1, 6.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.5.3 y 10					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2024-10-22
---	------------

**ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN :**

Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (  ) Mayores (  ) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores (  ) N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-0007) hasta: NA

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique NA

**ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:**

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación R-PS-0007.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad NA y el requisito al que fue reportada NA. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.

**ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS:**

Dando cumplimiento al requisito 4.7 del R-PS-0007 la Organización se compromete a permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación.

Consulte el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión

<mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf>

Nombre del Representante de la Organización:

Firma:

ESTIBEN ALEJANDRO RESTREPO

