

## SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

ID	Nomb re	Fuente	Área	Avanc e	Descripción del plan de Acción	Acciones o actividades Asociadas	Fecha Aprobación plan	Fecha planeada de cierre	Estado	Análisis estado	OBSERVACION O COMENTARIO
41	PA17 1-001	Indicadores de Gestión	Subdirección de aplicación de instrumentos	100 %	Se realizará una Reingeniería de Subprocesos en la Subdirección de Aplicación de Instrumentos, lo cual implica, revisión, ajuste, eliminación y formulación de nuevos indicadores. El indicador C3.I01, no apunta al cumplimiento del objetivo del subproceso. El indicador C4.I04, al ser un proceso natural de la gestión, cumple per se. El indicador C5.I03, la fórmula no está en función del planteamiento.	Formular nuevos indicadores para reemplazar C3I01 y C4.I04 y ajustar la fórmula del indicador C5.I03.	02/08/2017	31/12/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 2018-03-12	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas, cierre efectivo del plan
42	PA17 19-001	Revisión por la Dirección	Oficina asesora de planeación	100%	Este plan contempla los compromisos derivados de la Revisión por la dirección llevada a cabo el 20 de abril de 2017, su seguimiento y cierre.	Brindar espacios de capacitación para el uso de los nuevos Sistemas de Información. b) Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad - Verificar la alineación de los objetivos de los subprocesos con los objetivos estratégicos y actualizar la caracterización si es requerido. a) Oportunidades de mejora - Revisar y ajustar indicadores de los subprocesos a) Oportunidades de mejora - Revisar pertinencia de todos los documentos asociados a los subprocesos (caracterizaciones, procedimientos, formatos, etc.). b) Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad... Participar activamente en las etapas de implementación del Sistema Integrado en el Icfes. b) Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad Revisar y proponer ajustes al mapa procesos, según cambios en el Sistema de Gestión – SGC, por la transición e integración de los sistemas de gestión del Icfes...	02/08/2017	30/12/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 2018-04-02	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas, cierre efectivo del plan
43	PA17 19-002	Revisión por la Dirección	Oficina de control interno	100%	Este plan contempla los compromisos derivados de la Revisión por la dirección llevada a cabo el 20 de abril de 2017, su seguimiento y cierre.	Promover la Cultura de la gestión del riesgo. b) Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad	02/08/2017	30/06/2018	Ejecución		Teniendo en cuenta el cambio de metodología interna de gestión del riesgo para el 2018 se ajusta la fecha.
46	PA17 14-002	Autoevaluación	Subdirección de aplicación de instrumentos	100 %	Revisión y reingeniería de los subprocesos C3, C4 y C5 para lograr mayor coherencia en la operación de la SAI y alcanzar mejoras en los productos y servicios del mismo.	1. Revisar la documentación asociada a los subprocesos C3, C4 y C5 (caracterizaciones, procedimientos, formatos, manuales, instructivos, guías etc.)	02/08/2017	30/11/2017	Cierre No efectivo	Replantear con nuevo plan	No se evidencia en DARUMA la documentación actualizada y en el mapa de riesgos publicado en <a href="http://www.icfes.gov.co/transparencia/control/oci-oficina-de-control-interno">http://www.icfes.gov.co/transparencia/control/oci-oficina-de-control-interno</a> las actualizaciones que se muestran en el desarrollo de la tarea. Está pendiente la publicación de la documentación en DARUMA y del mapa de riesgos en la versión manejada por la Oficina Asesora de Planeación.
47	PA17 1-002	Indicadores de Gestión	Subdirección de estadística	100 %	Establecer por Cronograma de correo institucional, las fechas en las que se debe hacer la entrega del Manual de Procesamiento por equipos de trabajo (la acción indicó desde enero pero en 2017-1 se presentaron indicadores que debían ser presentados en 2016-2, lo que afectó ambas mediciones).	1- Establecer equipos de elaboración del Manual (por prueba) 2- Establecer fechas a entregar el Manual 3- Elaborar al actividades/recordatorio por prueba de la elaboración del Manual 4	02/08/2017	15/12/2018	Cierre Efectivo	Se da cierre el 13/03/2018	Se valida la evidencia de la realización de las acciones propuestas

49	PA17 19- 004	Revisión por la Dirección	Subdirección de talento humano	100 %	Este plan contempla los compromisos derivados de la Revisión por la dirección llevada a cabo el 20 de abril de 2017, su seguimiento y cierre.	Brindar espacios sobre los nuevos sistemas de gestión en proceso de implementación. b) Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad ,Continuar con la implementación del modelo de gestión del conocimiento. c) Necesidades que surgen en los recursos	03/08/2017	30/10/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 13/03/2018	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan
53	PA17 1-003	Indicadores de Gestión	Subdirección diseño de instrumentos	100%	Realizar acciones que garanticen el cumplimiento del indicador	1. Publicar los marcos que se elaboraron, revisaron y ajustaron en el primer semestre de 2017, para cumplir la meta de dicho periodo 2. Mejorar los tiempos de entrega para diagramación, con el fin de que los marcos revisados y ajustados, puedan ser diagramados y publicados dentro de los plazos establecidos	09/08/2017	30/01/2018	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan
55	PA17 2-003	Hallazgos Auditorías Internas	Oficina asesora de planeación	100%	Atender la Oportunidad de mejora de la auditoría interna: HA17-02-32 La organización debe abordar las oportunidades de mejora con acciones correctivas y preventivas teniendo en consideración un análisis previo si amerita un plan de acción, una acción correctiva y/o una acción de tipo preventivo que conlleve a la mejora de su sistema de gestión implementado	1. Realizar análisis de causa sobre la situación presentada 2. Analizar y actualizar el procedimiento para el tratamiento de las oportunidades de mejora. 3. Socializar los cambios del procedimiento de AP y AM al grupo gestor de planeación y calidad 4. Socializar con los líderes de proceso, aprobadores de planes y responsables de seguimiento a acciones de los planes (roles en Daruma) los cambios frente al tratamiento de las nbs... 5. Fortalecer el uso de herramientas de mejora para el tratamiento de hallazgos	2017-08-13	31/12/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica el cumplimiento de las actividades propuesta en el plan y se encuentran las evidencias en el aplicativo Daruma, se da cierre efectivo
59	PA17 2-007	Hallazgos Auditorías Internas	Oficina asesora de planeación	100%	Atender la oportunidad de mejora de la auditoría interna	Establecimiento de lista de chequeo de los documentos que debe contener cada carpeta Establecimiento de control de versiones para ofertas generadas por Nuevos Negocios Establecer un cronograma y responsabilidades para la organizar el archivo físico y digital Ajuste de las carpetas físicas existentes Ajuste de las carpetas electrónicas	19/10/2017	31/12/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 2018-04-02	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan
63	PA17 14- 003	Autoevaluación	Subdirección diseño de instrumentos	25.64 %	Revisión y rediseño del subproceso B1 para alcanzar mejoras en los productos y servicios del mismo y lograr un mejor desempeño.	1. Revisión del subproceso y su concordancia con las funciones de la SDI y el análisis de causas del plan	10/08/2017	30/06/2018	Aprobado	En tiempo	
64	PA17 2-011	Hallazgos Auditorías Internas	Subdirección diseño de instrumentos	100%	Establecer actividades claras dentro de la reingeniería del Subproceso B1, que permitan visibilizar la liberación del diseño y la instancia que autorice dicha liberación	Esta acción de mejora se va a atender por medio del plan de acción PA1714-003 - Del subproceso B1	10/08/2017	31/12/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica que se atenderá mediante las acciones conforme a lo establecido en el plan de acción PA1714-003 - del subproceso B1, de acuerdo a la autoevaluación del subproceso y su concordancia con las funciones de la SDI y el análisis de causas del plan

65	PA17 2-012	Hallazgos Auditorías Internas	Oficina asesora de comunicaciones y mercadeo	0%	Aprobación por parte de la OACM / Se aprobará verbal o de manera escrita por parte de la OACM	No tiene	10/08/2017	10/08/2017	Aprobado	Vencido	la Oficina de Planeación verificó y comparó con otro Plan ya cerrado que hace referencia: PA 172 - 013 estableciendo que este: PA 172 - 012 fue creado por el anterior Gestor de manera equivocada, pues ya había agregado las acciones de mejora (Documentos) de la Oficina de Comunicaciones en el actual: PA 172 - 013, por lo cual procedimos a eliminar el: PA 172 - 012
66	PA17 2-013	Hallazgos Auditorías Internas	Oficina asesora de comunicaciones y mercadeo	100%	En los procedimientos que están en actualización se procedió a definir las aprobaciones del área de la OACM.	Actualización en Daruma los procedimientos de la OACM	10/08/2017	14/08/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan
72	PA17 14- 004	Autoevaluación	Subdirección de información	100	Se requiere actualizar el procedimiento de gestión de incidentes incluyendo las acciones de control disciplinario y el contacto con las autoridades. Adicionalmente, incluir el rol de equipo de seguridad de la información	Elaborar y documentar el diagrama de gestión de incidentes de seguridad de la información.	17/08/2017	31/12/2017	Finalizada	al 100 sin cierre	Se verifica el cumplimiento de las acciones planteadas - En Daruma - flujo y documento - Para dar cierre la Subdirección de información debe darle seguimiento
75	PA17 2-017	Hallazgos Auditorías Internas	Dirección de tecnología e información	100%	Realizar un análisis más completo de los tickets que no se resuelven en el tiempo correcto.	1- Capacitar a los analistas que gestionan incidentes en la mesa de ayuda sobre el análisis de causas cuando hay incumplimiento de los ANS 2- Solicitar que exista un paz y salvo reportado a la mesa de ayuda, para que se cierren o reasignen los tickets a cargo del analista que ya no trabaja en el ICFES.	14/08/2017	28/02/2018	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan
76	PA17 2-018	Hallazgos Auditorías Internas	Dirección de tecnología e información	100%	Revisar el procedimiento H4-PR001 y formalizar el mantenimiento de los soportes a los registros con los líderes y gerentes de proyectos que deban dar cumplimiento.	Revisar el procedimiento con los registros asociados con los gerentes de proyecto y el Subdirector de Desarrollo de Aplicaciones y acta de la reunión · Notificar a los gerentes sobre la obligatoriedad de mantener los soportes de esos registros	14/08/2017	30/08/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica el cumplimiento de las acciones y la actualización de documentos en Daruma (fecha actualización 11-08-2017), se da cierre efectivo.

77	PA17 2-019	Hallazgos Auditorías Internas	Dirección de tecnología e información	100%	Mejorar la ejecución de los proyectos de Tecnología e Información	Realizar capacitación en el manejo de la herramienta de gestión de proyectos Realizar reuniones con cada uno de los gerentes para la aplicación correcta de la metodología Actualizar la caracterización y documentos del subproceso, así como el indicador asociado	14/08/2017	31/12/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica el cumplimiento de las acciones y la actualización de documentos en Daruma (fecha actualización 11-08-2017)
78	PA17 2-020	Hallazgos Auditorías Internas	Secretaria General	32%	Disponer y actualizar los instrumentos archivísticos requeridos por la normatividad vigente alineados al subproceso de Gestión documental del sistema de calidad del instituto. Asegurando la implementación de buenas prácticas tanto procedimentales como tecnológicas.	1-Definir contratación de un proveedor para la asesoría en la actualización y optimización de los instrumentos archivísticos de la gestión documental. -2 Elaborar un diagnostico del estado actual de la entidad en relación a la gestión documental. 3 Establecer Plan de trabajo por parte de IYUNXI para el desarrollo de instrumentos archivísticos, lineamientos de gestión documental. 3- Formular, aprobar y publicar la política de la gestión documental. Formular, aprobar y publicar la actualización del Programa de Gestión Documental - PGD 4- Formular, aprobar y publicar el Plan Institucional de Archivos - PINAR Archivos - PINAR 5- Presentar, convalidar y aprobar los instrumentos archivísticos Cuadros de Clasificación Documental y las Tablas de Retención Documental 6- Elaborar Instrumentos archivísticos de: - Banco Terminológico - MOREQ - Tablas de control de Acceso a la Información - Reglamento interno de Archivos - Mapa de Riesgos de la Gestión	11/08/2017	31/07/2018	Ejecución	En tiempo	
79	PA17 2-021	Hallazgos Auditorías Internas	Oficina gestión proyectos de investigación	100%	Reformulación del indicador con base en los datos históricos de participación virtual en el Seminario.	Elaborar propuesta de formulación de indicador Revisar y aprobar el indicador formulado, posteriormente enviar a la OAP para la creación en el aplicativo. Realizar la medición de la vigencia 2017.	17/01/2018	31/01/2018	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan
80	PA17 20- 001	Cambios que impactan el SG	Oficina asesora de planeación	100 %	Identificar necesidades y expectativas de las partes interesadas y generar políticas de relacionamiento para mejorar las estrategias con ellas.	1.Participar en el taller de caracterización organizado por el Ministerio de Educación Nacional y adoptarlo para la metodología de identificación de stakeholders en el Icfes... 2. Realizar talleres de caracterización de stakeholders con personal del Icfes 3. Consolidar documento inicial 4. Agrupación de stakeholders por línea de negocio 5. Construcción del documento final que incluye políticas de relacionamiento y necesidades y expectativas de los stakeholders.	11/08/2017	31/12/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan

81	PA17-022	Hallazgos Auditorías Internas	Oficina de control interno	100%	De acuerdo con el decreto 648 de 2017 y atendiendo las oportunidades de mejora de la auditoría interna, se realizará una actualización documental del subproceso K1. Control y Seguimiento, en la cual se alineará la documentación con la Guía de Auditoría del DAFP y el decreto 648 de 2017	Actualización documental basado en las oportunidades de mejora y el decreto 648 de 2017	11/08/2017	14/08/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica que se realizó la acción propuesta con la actualización de los procedimientos K1- PR001 y K1- PR002 del 11/08/2017, publicados en Daruma
82	PA17-023	Hallazgos Auditorías Internas	Oficina de control interno	100%	Incluir en el programa anual de auditoría de la vigencia 2018 la auditoría de archivo central, atendiendo la oportunidad de mejora de la auditoría interna	Se generará una auditoría de Archivo central para la vigencia 2018	11/08/2017	28/02/2018	Finalizada	En tiempo	Se realizó la acción propuesta y se adjunta la evidencia de la realización efectiva de la misma - Cierre de efectividad con la realización e la auditoría.
84	PA17-005	Autoevaluación	Subdirección de aplicación de instrumentos	100%	Este plan contempla los resultados derivados de la revisión a la aplicación de la prueba saber 11A.	Incluir en el cronograma de la prueba las actividades del plan para realizar el correcto seguimiento al avance y cumplimiento de éstas. Parametrización del sistema con los sitios y salones activos para que el operador de logística de aplicación realice convocatoria y selección en las fechas establecidas. Ajuste y alistamiento del sistema del ICFES, para la parametrización de la prueba - modulo examinadores	02/10/2017	30/04/2018	Finalizada	En tiempo	Falta seguimiento del área
86	PA17-007	Autoevaluación	Subdirección de aplicación de instrumentos	100%	Este plan contempla los resultados derivados de la revisión realizada a la aplicación de la prueba saber 11A.	Actualizar presentaciones por cargos con modelos pedagógicos interactivos. Actualización de material de aplicación de acuerdo a las modificaciones de procedimientos. Se sugiere realizar capacitaciones virtuales por medio de la plataforma web, para socialización de procedimientos y certificación de los mismos Crear material y estructura de talleres prácticos y casuística. Realizar talleres prácticos de aplicación de procedimientos y casuística.	02/10/2017	31/12/2018	Finalizada	En tiempo	Se realizaron las acciones propuestas y se adjunta la evidencia de la realización efectiva de la mismas
87	PA17-008	Autoevaluación	Subdirección de aplicación de instrumentos	20.00 %	Este plan contempla los resultados derivados de la revisión realizada a la aplicación de la prueba saber 11A.	1, Creación de documentación de apoyo para el proceso de seguimiento al operador logístico de aplicación y recopilación de lecciones aprendidas. 2, Adecuación, complementación y enriquecimiento de anexos técnicos de acuerdo a documento de lecciones aprendidas. Adecuación, complementación y enriquecimiento de anexos técnicos de acuerdo a documento de lecciones aprendidas.	02/10/2017	31/12/2018	Ejecución	En tiempo	

88	PA17-009	Autoevaluación	Subdirección de aplicación de instrumentos	100 %	Este plan contempla los resultados derivados de la revisión realizada a la gestión de examinandos de la prueba SABER 11A	Elaboración del documento paso a paso para monitoreo de la población indígena y con discapacidad desde inscripción. Seguimiento. Reunión con Tecnología, para identificación en PRISMA de los sitios de aplicación correspondiente a las correccionales. Solicitar reunión con Tecnología y al UAC (Unidad de Atención al Ciudadano), para establecer acciones de mejora para mitigar la duplicidad en la citación. Ajuste del procedimiento en Daruma, el cual incluya solicitar registro fotográfico para la consecución de sitios nuevos de aplicación.	02/10/2017	28/11/2017	Finalizada	al 100 sin cierre efectivo	No se encuentra el procedimiento formalizado en Daruma, falta la aprobación en Daruma para dar cierre efectivo
91	PA17-003	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Oficina asesora de planeación	24.08 %	Comprender la organización y su contexto	1. Hacer la revisión de la metodología con la que se hará el análisis de contexto para el Icfes. 2. Elegir y adaptar una herramienta que permita diagnosticar el contexto estratégico en el Icfes. 3. Aplicar la herramienta elegida determinando el contexto estratégico como base para el diseño de un SIG basado en los modelos de referencia. 4. Presentación del contexto estratégico del Icfes al equipo SIG.	12/10/2017	31/07/2018	Aprobado	En tiempo	
92	PA17-001	Hallazgos Auditorías Externas	Oficina asesora de planeación	100%	Atender oportunidad de mejora de Auditoría Externa Icontec - 2017: Mejorar el análisis de proveedores que individualice partes interesadas en cada caso, de acuerdo a la naturaleza de la línea de negocio, con el fin de facilitar los controles a aplicar.	Este plan se alimenta de las acciones establecidas en el plan número PA1720-001, el cual se encuentra definido dentro de los cambios que impactan el SGC	17/10/2017	31/12/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas, para cierre efectivo del plan
93	PA17-002	Hallazgos Auditorías Externas	Subdirección de abastecimiento	0%	Atender oportunidad de mejora de Auditoría Externa Icontec - 2017: •Revisar el análisis de riesgo en el proceso y el análisis de causas para generar controles operaciones eficaces.	Realizar una revisión de los subprocesos de la subdirección de abastecimiento y servicios generales, identificando nuevos riesgos que se puedan presentar Realizar una evaluación y posterior aprobación por Secretaría General de los riesgos identificados en los subprocesos que integran la Subdirección de Abastecimiento y Servi... Realizar monitoreo constante del cumplimiento de las estrategias o planes de acción propuestos para la mitigación de los riesgos.	15/02/2018	15/12/2018	Ejecución	En tiempo	
94	PA17-003	Hallazgos Auditorías Externas	Secretaría General	6.38 %	Atender oportunidad de mejora de Auditoría Externa Icontec - 2017: •Fortalecer la definición de requisitos para la adquisición de productos, procesos o servicios a contratar externamente para que se generen controles operaciones de acuerdo al impacto de estos en el producto o servicio final.	Elaborar y someter a aprobación, matriz para clasificar proveedores y/o contratistas de acuerdo con los productos o servicios que suministra Socializar y entregar para diligenciamiento la matriz de tipificación de proveedores con el grupo Gestor de Desempeño Institucional Consolidar información reportada por el grupo Gestor de Desempeño Institucional. Clasificar información de acuerdo a criterios y controles operacionales para los proveedores que suministren productos o servicios de impacto en el producto y servicio que se entrega al cliente...  Establecer modelo de reevaluación con base en la información recopilada por las áreas.	15/02/2018	15/11/2018	Ejecución	En tiempo	

95	PA17 15- 004	Hallazgos Auditorías Externas	Unidad atención al ciudadano	30.77 %	<p>Atender oportunidades de mejora de Auditoría Externa Icontec - 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Trabajar en la identificación y clasificación de las quejas y en el análisis de causa de estas para que a partir de esta información se generen planes de acción orientados a evitar que estos eventos se repitan.</li> <li>•Diferenciar en la medición del proceso las PQRS atendidas fuera de los términos reglamentarios para analizar la causa de estos eventos y determinar la conveniencia de revisar los acuerdos de niveles de servicio con las áreas que proveen información para dar respuesta a las solicitudes.</li> <li>•Fortalecer los conceptos de queja y reclamo para asegurar su correcta clasificación y confiabilidad de las estadísticas presentadas.</li> </ul>	<p>Definir los conceptos de queja y reclamo de acuerdo con la Resolución 113 de 2016, la NTC-ISO 10002 y/o las que se infieran dentro de la auditoría externa.</p> <p>Quejas y reclamos: Validar si aplica la modificación de la Resolución 113 de 2016 (Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas y reclamos en el Instituto Colombiano.</p> <p>Quejas y reclamos: Validar si aplica la modificación de la Resolución 113 de 2016 (Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas y reclamos en el Instituto Colombiano...</p> <p>Quejas y reclamos: Realizar y/o modificar el proceso utilizado por el centro de gestión de servicios para el tratamiento de quejas y reclamos, así mismo tipificar de acuerdo a ...</p>	07/12/2017	30/04/2018	Ejecución	En tiempo	
96	PA17 15- 005	Hallazgos Auditorías Externas	Subdirección de talento humano	100%	<p>Atender oportunidad de mejora de Auditoría Externa Icontec - 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificar la conveniencia de realizar un acompañamiento a las áreas que definen perfiles e incorporan contratistas como apoyo para la realización de proyectos dentro de la organización para asegurar que este personal cuenta con las competencias requeridas.</li> </ul>	<p>Realizar la respectiva consulta con la Oficina Asesora Jurídica del ICFES para verificar la conveniencia y viabilidad legal del acompañamiento y asesoría que formalmente pueda da ...</p> <p>Programar las acciones derivadas del concepto jurídico recibido acerca de la viabilidad del acompañamiento y asesoría de la STH a las áreas en la definición de ...</p>	01/11/2017	27/11/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 2018-04-02	Se encuentran las evidencias - es una oportunidad de mejora no viable en el ICFES, Se da Cierre efectivo.
97	PA17 15- 006	Hallazgos Auditorías Externas	Dirección de tecnología e información	0%	<p>Atender oportunidad de mejora de Auditoría Externa Icontec - 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fortalecer el proceso de análisis de riesgo desde la identificación de causa para asegurar que las acciones emprendidas se orientan a la eliminación o mitigación de este.</li> </ul>	<p>Realizar lluvia de ideas para todos los subprocesos con los gerentes de TI</p> <p>Actualizar para cada subproceso, los riesgos y sus características</p> <p>Actualizar los planes de mitigación, sus tareas, responsables, metas e indicadores</p> <p>Revisión y aprobación de las matrices</p>	07/12/2017	28/02/2018	Planeación	Vencido	
98	PA17 15- 007	Hallazgos Auditorías Externas	Oficina asesora de planeación	0%	<p>Atender oportunidades de mejora de Auditoría Externa Icontec - 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•En el manual de riesgos profundizar cuando hacer seguimiento y cuando hacer medición de tal forma que los indicadores que se utilicen lleve a la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.</li> <li>•Para las matrices de riesgos dar claridad en la metodología, cómo se asegura la organización para dejar la evidencia de las revisiones periódicas que se ha establecido desde lo Estratégico.</li> <li>•Revisión de la herramienta utilizada para el análisis de riesgo la cual presenta un error en la clasificación del riesgo para evitar re procesos innecesarios. Adicionalmente, para las matrices de riesgos en la columna medida de respuesta asegurar que se selecciona la específica y no se dejan referenciadas todas (comunicación y construcción y armado), para que sea posible la individualización de los controles a aplicar en cada caso.</li> </ul>	No tiene	10/10/2017	10/10/2017	Aprobado	Vencido	Se debe reemplazar la fecha de cumplimiento de acuerdo con el plan de trabajo de riesgos

99	PA17-008	Hallazgos Auditorías Externas	Oficina asesora de planeación	100%	Atender oportunidad de mejora de Auditoría Externa Icontec - 2017: •Profundizar en el análisis de los posibles PNC y su trazabilidad con tendencias en el tiempo, facilitando la mejora continua a través de la valoración de los costos ocultos de la No Calidad. •Revisar con los involucrados en el proceso la definición de producto no conforme y su identificación para mediarlo y generar las acciones a que haya lugar de acuerdo al análisis realizado.	Normalizar el formato de matriz de identificación y tratamiento de PNC. Establecer un concepto de PNC para el lcfes, y realizar la divulgación pertinente. Realizar un taller sobre PNC Establecer los PNC de los subprocesos y su tratamiento el la Matriz de Identificación y Tratamiento de PNC. Registrar en el aplicativo los PNC que se han presentado durante el 2017.	09/11/2017	15/12/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan
100	PA17-009	Hallazgos Auditorías Externas	Oficina asesora de planeación	60%	Atender oportunidad de mejora de Auditoría Externa Icontec - 2017: •Revisar los indicadores de medición de desempeño de los procesos para que estos contribuyan a la mejora continua y no se limiten a la medición de las tareas por procesos o al control de estos, y para que se generen acciones eficaces producto de su análisis para obtener los resultados previstos. Adicionalmente, fortalecer en el personal la adecuada interpretación de los indicadores que lleven a la toma de decisiones, direccionadas a la mejora continua.	Elaborar versión preliminar de Análisis diagnóstico de los Indicadores de Gestión. Hacer observaciones al documento inicial de análisis diagnóstico de los Indicadores de Gestión. Ajustar el Diagnóstico de Indicadores de Gestión según observaciones. Ajustar guía de formulación, análisis y seguimiento de Indicadores, con la aprobación del documento por parte de la Jefe de la OAP. Presentar a la Jefe de la OAP la metodología y el Diagnóstico final. Realizar Campañas de sensibilización en cuanto a Indicadores.	07/11/2017	31/05/2018	Ejecución	En tiempo	
101	PA17-010	Hallazgos Auditorías Externas	Oficina asesora de planeación	100%	Atender oportunidad de mejora de Auditoría Externa Icontec - 2017: •Fortalecer la presentación de resultados de la Revisión por la Dirección más allá de un número en la Satisfacción del cliente, que permita evidenciar el verdadero desempeño, a partir de las quejas y/o reclamos que se presentan.	Coordinar con la Unidad de Atención Ciudadano la mejor forma de evidenciar el desempeño de la gestión de PQRS en la presentación de la Revisión por la Dirección.	10/10/2017	31/03/2018	Finalizada	Falta Cierre efectivo	
102	PA17-004	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Oficina asesora de planeación	100 %	Establecer las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Este plan se alimenta de las acciones establecidas en el plan número PA1720-001, el cual se encuentra definido dentro de los cambios que impactan el SGC	17/10/2017	31/12/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 13/03/2018	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones
103	PA17-005	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Oficina asesora de planeación	100 %	Establecer la Plataforma del SIG	Elaborar borrador de política, alcance, roles y responsabilidades; y Mapa de procesos. Aprobación de propuesta de Alcance, Política, Roles y Responsabilidades; y Mapa de procesos (Equipo SIG) por parte de la Jefe de la OAP.	13/10/2017	30/03/2018	Finalizada	En tiempo	
104	PA17-006	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Oficina asesora de planeación	100%	Actualizar la documentación relacionada con Riesgos	Consultar los documentos vigentes en el Sistema de Gestión de Calidad a través de Daruma la información "similar". Solicitar a los representantes de los otros sistemas (Equipo SIG) los avances (si existen) en el documento. Solicitar a los representantes de los otros sistemas, los requisitos que se deben cumplir respecto al documento que se está construyendo. Realizar el documento en borrador (Word) como propuesta Convocar a los representantes de los otros sistemas para la construcción colectiva del documento, basados en la propuesta anterior. Hacer el documento (Word) con la información recogida de la reunión y bajo los lineamientos en el control de documentos La normalización y el flujo de revisión y aprobación en Daruma se definirá según plan de trabajo de la integración.	11/10/2017	30/11/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan

105	PA17 21- 007	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Oficina asesora de planeación	100%	Actualizar la documentación relacionada con Cumplimiento de Requisitos Legales	Consultar los documentos vigentes en el Sistema de Gestión de Calidad a través de Daruma la información "similar". Solicitar a los representantes de los otros sistemas (Equipo SIG) los avances (si existen) en el documento. Solicitar a los representantes de los otros sistemas, los requisitos que se deben cumplir respecto al documento que se está construyendo Realizar el documento en borrador (Word) como propuesta. Convocar a los representantes de los otros sistemas para la construcción colectiva del documento, basados en la propuesta anterior. Hacer el documento (Word) con la información recogida de la reunión y bajo los lineamientos en el control de documentos.	13/10/2017	30/03/2018	Finalizada	En tiempo	
106	PA17 21- 008	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Oficina asesora de planeación	100 %	Actualizar la documentación relacionada con Control de Documentos	Consultar los documentos vigentes en el Sistema de Gestión de Calidad a través de Daruma la información "similar". Solicitar a los representantes de los otros sistemas (Equipo SIG) los avances (si existen) en el documento. Solicitar a los representantes de los otros sistemas, los requisitos que se deben cumplir respecto al documento que se está construyendo. Realizar el documento en borrador (Word) como propuesta Hacer el documento (Word) con la información recogida de la reunión y bajo los lineamientos en el control de documentos	18/10/2017	30/11/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan
107	PA17 21- 009	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Subdirección de talento humano	100%	Actualizar la documentación relacionada con Capacitación, Competencia y toma de conciencia	Consultar los documentos vigentes en el Sistema de Gestión de Calidad a través de Daruma la información "similar". Solicitar a los representantes de los otros sistemas (Equipo SIG) los avances (si existen) en el documento. Solicitar a los representantes de los otros sistemas, los requisitos que se deben cumplir respecto al documento que se está construyendo Realizar el documento en borrador (Word) como propuesta. Convocar a los representantes de los otros sistemas para la construcción colectiva del documento, basados en la propuesta anterior. Hacer el documento (Word) con la información recogida de la reunión y bajo los lineamientos en el control de documentos.	17/10/2017	19/02/2018	Cierre Efectivo	Se da cierre el 12/03/2018	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan

108	PA17 21- 010	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Oficina asesora de planeación	100%	Actualizar la documentación relacionada con Seguimiento Medición, análisis y evaluación	Consultar los documentos vigentes en el Sistema de Gestión de Calidad a través de Daruma la información "similar". Solicitar a los representantes de los otros sistemas (Equipo SIG) los avances (si existen) en el documento Solicitar a los representantes de los otros sistemas, los requisitos que se deben cumplir respecto al documento que se está construyendo. Realizar el documento en borrador (Word) como propuesta relacionada con Seguimiento Medición, análisis y evaluación Convocar a los representantes de los otros sistemas para la construcción colectiva del documento, basados en la propuesta anterior (relacionada con Seguimiento Medición.. Hacer el documento (Word) con la información recogida de la reunión y bajo los lineamientos en el control de documentos (relacionada con Seguimiento Medición, análisis...	13/10/2017	31/03/2018	Finalizada	En tiempo	
109	PA17 21- 011	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Oficina asesora de planeación	83.35 %	Actualizar la documentación relacionada con Revisión por la Dirección	DOCUMENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 1. Consultar los documentos vigentes en el Sistema de Gestión de Calidad a través de Daruma la información "similar&rdqu... DOCUMENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2. Solicitar a los representantes de los otros sistemas (Equipo SIG) los avances (si existen) en el documento. DOCUMENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 3. Solicitar a los representantes de los otros sistemas, los requisitos que se deben cumplir respecto al documento que se está construyendo. DOCUMENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 4. Realizar el documento en borrador (Word) como propuesta DOCUMENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 5.Convocar a los representantes de los otros sistemas para la construcción colectiva del documento, basados en la propuesta anterior. DOCUMENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 6.Hacer el documento (Word) con la información recogida de la reunión y bajo los lineamientos en el control de documentos	13/10/2017	20/04/2018	Aprobado / Ejecución	En tiempo	Falta la ultima acción
110	PA17 21- 012	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Oficina de control interno	100%	Actualizar la documentación relacionada con Auditoria Interna	Consultar los documentos vigentes en el Sistema de Gestión de Calidad a través de Daruma la información "similar". Solicitar a los representantes de los otros sistemas (Equipo SIG) los avances (si existen) en el documento Solicitar a los representantes de los otros sistemas, los requisitos que se deben cumplir respecto al documento que se está construyendo. Realizar el documento en borrador (Word) como propuesta Convocar a los representantes de los otros sistemas para la construcción colectiva del documento, basados en la propuesta anterior. Hacer el documento (Word) con la información recogida de la reunión y bajo los lineamientos en el control de documentos	18/10/2017	24/11/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 2018-04-02	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan

111	PA17 21- 013	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Dirección de tecnología e información	100%	Actualizar la documentación relacionada con No conformidad y Acción correctiva	Consultar los documentos vigentes en el Sistema de Gestión de Calidad a través de Daruma la información "similar". Solicitar a los representantes de los otros sistemas (Equipo SIG) los avances (si existen) en el documento. Solicitar a los representantes de los otros sistemas, los requisitos que se deben cumplir respecto al documento que se está construyendo. Realizar el documento en borrador (Word) como propuesta Convocar a los representantes de los otros sistemas para la construcción colectiva del documento, basados en la propuesta anterior Hacer el documento (Word) con la información recogida de la reunión y bajo los lineamientos en el control de documentos	13/10/2017	30/11/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 2018-03-12	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas, cierre efectivo del plan
112	PA17 21- 014	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Oficina asesora de planeación	100%	Actualizar la documentación relacionada con Mejora Continua	1. DOCUMENTO DE MEJORA CONTINUA Consultar los documentos vigentes en el Sistema de Gestión de Calidad a través de Daruma la información "similar". 2. DOCUMENTO DE MEJORA CONTINUA 2. Solicitar a los representantes de los otros sistemas (Equipo SIG) los avances (si existen) en el documento. 3. DOCUMENTO DE MEJORA CONTINUA 3. Solicitar a los representantes de los otros sistemas, los requisitos que se deben cumplir respecto al documento que se está construyendo. 4. DOCUMENTO DE MEJORA CONTINUA 4. Realizar el documento en borrador (Word) como propuesta 5. DOCUMENTO DE MEJORA CONTINUA 5. Convocar a los representantes de los otros sistemas para la construcción colectiva del documento, basados en la propuesta anterior. 6. DOCUMENTO DE MEJORA CONTINUA 6. Hacer el documento (Word) con la información recogida de la reunión y bajo los lineamientos en el control de documentos	17/10/2017	31/03/2018	Finalizada	Falta Cierre efectivo	
113	PA17 21- 015	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Subdirección de talento humano	100%	Actualizar la documentación relacionada con Comunicaciones	Consultar los documentos vigentes en el Sistema de Gestión de Calidad a través de Daruma la información "similar". Solicitar a los representantes de los otros sistemas (Equipo SIG) los avances (si existen) en el documento Solicitar a los representantes de los otros sistemas, los requisitos que se deben cumplir respecto al documento que se está construyendo. Realizar el documento en borrador (Word) como propuesta Convocar a los representantes de los otros sistemas para la construcción colectiva del documento, basados en la propuesta anterior Hacer el documento (Word) con la información recogida de la reunión y bajo los lineamientos en el control de documentos	13/10/2017	30/11/2017	Finalizada	Falta Cierre efectivo	Este proyecto de trabajo de forma grupal, las evidencias a cargo de la Of de Planeación

114	PA17 21- 016	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Dirección de tecnología e información	100%	Actualizar la documentación relacionada con Proveedores	1,Consultar los documentos vigentes en el Sistema de Gestión de Calidad a través de Daruma la información "similar". 2. Convocar a los representantes de los otros sistemas para la construcción colectiva del documento, basados en la propuesta anterior 3. Hacer el documento (Word) con la información recogida de la reunión y bajo los lineamientos en el control de documentos 4. Solicitar a los representantes de los otros sistemas (Equipo SIG) los avances (si existen) en el documento 5. Solicitar a los representantes de los otros sistemas, los requisitos que se deben cumplir respecto al documento que se está construyendo 6. Realizar el documento en borrador (Word) como propuesta	18/10/2017	22/11/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 2018-03-12	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan
115	PA17 21- 017	Integración de Sistemas de Gestión y Modelos de Referencia	Dirección de tecnología e información	100%	Actualizar la documentación relacionada con planificación y control de cambios operacionales.	1,Consultar los documentos vigentes en el Sistema de Gestión de Calidad a través de Daruma la información "similar". 2. Convocar a los representantes de los otros sistemas para la construcción colectiva del documento, basados en la propuesta anterior 3. Hacer el documento (Word) con la información recogida de la reunión y bajo los lineamientos en el control de documentos 4. Solicitar a los representantes de los otros sistemas (Equipo SIG) los avances (si existen) en el documento 5. Solicitar a los representantes de los otros sistemas, los requisitos que se deben cumplir respecto al documento que se está construyendo 6. Realizar el documento en borrador (Word) como propuesta	19/10/2017	17/11/2017	Cierre Efectivo	Se da cierre el 2018-03-12	Se verifica la evidencia de la realización de las acciones propuestas y se da cierre efectivo del plan
117	PA17 1-008	Indicadores de Gestión	Subdirección de talento humano	100%	Se contrató con la empresa F & C Consultores la Capacitación en Contratación Estatal que no pudo impartir el SENA durante el mes de septiembre. Esta actividad se realizará durante el mes de octubre de 2017.	Contratar la capacitación en Contratación Estatal con una entidad diferente al SENA.	21/11/2017	15/02/2018	Cierre Efectivo	Se da cierre el 09/04/2018	Se realizó la acción propuesta la evidencia se verifica en las citaciones a la capacitación a través de correo electrónico. Para próximos planes de acción es importante siempre adjuntar la evidencia de la realización de las acciones.
118	PA17 3-001	Producto No Conforme	Dirección de tecnología e información	0 %	Aprobación de historias de usuario y puesta en producción, para realizar los siguientes cambios: Modificación de las reglas de autenticación y de inscripción... Validación de nuevas funcionalidades: Actualización del módulo de gestión de usuarios de la UAC (corrección de nombres y de documento sobre los usuarios de PRISMA) ... Llevar a cabo un focus group para validación de la plataforma de PRISMA e Interactivo y recomendaciones de usabilidad, con la oficina de comunicaciones, para reducir las tutelas y PQRs.	Realizar actualizaciones en la plataforma PRISMA, previa validación del alcance e impacto de los cambios a realizar y revisión de estadísticas de solicitudes de retiro de SIMAT y traslados entre jornadas con la UAC.	01/12/2017	31/07/2018	Aprobado	En tiempo	Antes aparecía de la Oficina de Atención al Ciudadano
120	PA18 1-002	Indicadores de Gestión	Unidad atención al ciudadano	100%	Satisfacción del cliente / Oportunidad de mejora, cuyo objetivo es desarrollar acciones preventivas encaminadas a elevar los niveles de satisfacción de los ciudadanos atendidos por todos los canales de atención.	1. Socializar el indicador de satisfacción. 2. Realizar seguimiento y análisis de muestra. 3. Realizar seguimiento y análisis de muestra. 4. Realizar focus con los asesores que obtuvieron menor calificación.	01/02/2018	05/03/2018	Cierre Efectivo	Se da cierre el 2018-03-16	Se verifica la evidencia, validando el cumplimiento de las acciones propuestas y la efectividad de las mismas.

126	PA18 1-003	Indicadores de Gestión	Subdirección de análisis y divulgación	0%	Identificamos que la disminución en el indicador se debió a la no entrega de mas material a las instituciones de educación superior, por lo tanto, decidimos que para este año se hará la entrega del material de trabajo incluídas las memorias USB.	Distribución de memorias USB con el material disponible de cada una de las estrategias.	12/02/2018	31/12/2018	Aprobado	En tiempo	
127	PA18 1-004	Indicadores de Gestión	Subdirección financiera y contable	0	Se realizará un replanteamiento del indicador, puesto que su función principal depende de las otras áreas del lcfes y no de la financiera	Replantear un indicador que mida la gestión financiera y no la de las otra áreas.	12/02/2018	31/05/2018	Aprobado	En tiempo	
130	PA18 3-003	Producto No Conforme	Subdirección de aplicación de instrumentos	100%	Se crea plan de acción para el producto no conforme # 9 Faltante material de examen en sitios de aplicación	Realizar la Programación y aplicación extemporánea de la sesión faltante de la prueba Saber 11A en el Espinal - Tolima, a los examinados que se vieron afectados por la pérdida del material de examen. Solicitar al operador de Distribución una comunicación explicando los hechos con relación a la pérdida del material de examen y las acciones realizadas al respecto. Realizar una reunión con el representante del operador de distribución para agotarla instancia de arreglo directo y conciliación, para de esta manera determinar el valor de la multa a cobrar	29/03/2018	30/04/2018	Finalizada	Pendiente cierre efectivo	Se realizó la acción propuesta y se adjunta la evidencia de la realización efectiva de la misma
131	PA18 3-004	Producto No Conforme	Subdirección de aplicación de instrumentos	100%	Generar Plan de Acción para el PNC # 3 Material de examen personalizado y sin personalizar	Solicitar al operador de impresión la generación de un plan de acción a partir de las novedades reportadas para las pruebas Saber 11 y Saber Pro. Realizar seguimiento a las acciones de mejora planteadas por el operador de impresión en el plan de acción. Realizar revisión y enriquecimiento de anexos técnicos incluyendo un plan de control de calidad e implícito en el mismo la generación de planes de acción por parte d...	03/04/2018	30/04/2018	Finalizada	Pendiente cierre efectivo	Se realizó la acción propuesta y se adjunta la evidencia de la realización efectiva de la misma
133	PA18 3-006	Producto No Conforme	Subdirección de aplicación de instrumentos	0%	Se genera Plan de Acción para PNC #10 Faltantes de cantidades de material de kits		13/03/2018	13/03/2018	Planeación	En tiempo	
135	PA18 3-007	Producto No Conforme	Subdirección de aplicación de instrumentos	100%	En la prueba SABER 11 A, el delegado reportó en el informe web, que el I.E.D. RODRIGO DE BASTIDAS - 47001035 - de Magdalena - Santa Marta, tiene los baños en muy mal estado, sin agua, sin puertas y mal aseado.	1, Realizar ajuste al procedimiento de Logística de examinados incluyendo las generalidades sobre las condiciones mínimas que deben cumplir los sitios para la aplicación 2, Revisar y ajustar el formato para visita del sitio de aplicación, incluyendo registro fotográfico	26/03/2018	26/03/2018	Finalizada	Pendiente cierre efectivo	Se realizó la acción propuesta y se adjunta la evidencia de la realización efectiva de la misma
136	PA18 3-008	Producto No Conforme	Subdirección de aplicación de instrumentos	100%	Dar tratamiento a producto no conforme #4. En la prueba SABER 11A el profesional del grupo de registro y citación, evidenció que los usuarios no estaban marcados como privados de la libertad, adicionalmente, se identificó números de documento de identidad duplicados.	Las actividades de este plan, que se genera para dar tratamiento al PNC #4 Reporte de población con discapacidad, privados de la libertad y población especial (indígenas), militares con datos inconsistentes, se encuentran descritas en el plan PA1714-009 el cual a la fecha se encuentra finalizado, por ende no es posible realizarle la modificación del origen del Plan.	06/04/2018	27/04/2018	Finalizada	Pendiente cierre efectivo	