



202430003811

Fecha Radicado: 2024-11-01 10:27:56.56

Radicado No.: 202430003811

PARA: DIRECCIÓN GENERAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECTORES
SUBDIRECTORES
JEFES DE OFICINA

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

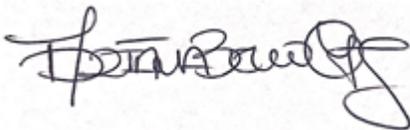
ASUNTO: Informe Final Auditoría *al Sistema de Gestión de Calidad 2024*

Respetados líderes:

De manera atenta les informo que en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Interna CSE-PR002, se emite el informe final de la Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad.

Es procedente que los resultados se socialicen con los gestores de cada proceso y en cumplimiento al Procedimiento de Gestión Planes de Mejoramiento (DES-PR007), 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 CORTÉS
Jefe Oficina de Control Interno

*Elaboró: Janneth Torres Ospina
Revisó y aprobó: Adriana Bello Cortés
Anexo: (9) folios*

 Icfes	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
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:					21-10-2024										
Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	15	Mes	10	Año	24	Desde	15-10-2024 D/M/A	Hasta	21-10-24 D/M/A	Día	21	Mes	10	Año	24
Proceso / Programa / Proyecto auditado:					Programa Auditoría Interna de Calidad										
Nombre y cargo de los auditados:					Estiben Alejandro Restrepo Mejía Oficina Asesora de Planeación										
Objetivo de la Auditoría:					Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en los 20 procesos de Sistema Inteligente de Gestión Organizacional del ICFES.										
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:					Norma ISO 9001:2015. Documentación del Sistema Inteligente de Gestión Organizacional. Marco regulatorio de la entidad y los procesos auditados.										
TIPO DE AUDITORÍA															
Virtual						Presencial						Mixta			x
METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORÍA															
<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con los responsables de los procesos - Revisión por muestreo de las evidencias de los procesos. - Procedimiento interno de AUDITORÍA INTERNA DE SISTEMAS DE GESTIÓN. Código: CSE-PR001. V02. - Guía ISO 19011:2018. 															
LIMITACIONES															
<p>Durante el desarrollo de la auditoria surgieron limitaciones debido a fallas relacionadas con la conectividad, acceso a la página web de la entidad y a repositorios en medios digitales, mismos que fueron solventados por los auditados, lo que permitió revisar la información con sólo algunas demoras que afectaron levemente el cumplimiento de la agenda.</p> <p>Se presentaron dos cambios en la versión del plan de auditoria, ajustándose a la disponibilidad de auditados, lo cual no afecto el desarrollo de la misma.</p> <p>Las limitaciones presentadas, no estuvieron asociados a los riesgos identificados para el desarrollo de la auditoria, no obstante, se sugiere considerar el acceso a la página web de la entidad y a repositorios en medios digitales ya que esto puede constituir un riesgo para futuras auditorías.</p>															

 Icfes	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

FORTALEZAS

A continuación, se relacionan las fortalezas evidencias en los procesos durante el desarrollo de la auditoria que contribuyen al cumplimiento del objetivo del proceso y/o de la estrategia institucional:

PROCESO	DESCRIPCIÓN
ANÁLISIS Y DIFUSIÓN	Elaboración de la planeación de la estrategia para apropiación de resultados anual, que esta vinculada al PEI, y permite articular las etapas del proceso y el relacionamiento con otras dependencias del instituto
ANÁLISIS Y DIFUSIÓN	La organización en el SharePoint de las evidencias de los procedimientos del proceso de Análisis y Difusión, que facilitaron su acceso durante la auditoria.
ANÁLISIS Y DIFUSIÓN	Se encontraron mecanismos de control de calidad en las diferentes etapas del proceso con evidencias, para la liberación de los productos de los mismos, y en caso de ser necesario dar tratamiento al producto no conformes.
ANÁLISIS Y DIFUSIÓN	Se evidencia en Daruma para el indicador definido el análisis cuantitativo y cualitativo, cabe resaltar que la redacción del análisis cualitativo está completa, puesto que incluye la relación del comportamiento de los datos, su tendencia y análisis, habilitando la posibilidad de toma de acciones.
APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Son una fortaleza en la implementación con evidencias de los controles planificados que cubren diferentes contratistas en la aplicación de exámenes, permitiendo asegurar su satisfactorio cumplimiento y el tratamiento oportuno de cualquier novedad que se pudiese presentar.
APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Es una fortaleza la herramienta informática PRISMA, puesto que facilita la trazabilidad en la aplicación de las evaluaciones por medio de la Biblia, tomando en considerando el material, los evaluados y el cuadro de aplicación entre otros permitiendo una visión global de las etapas del proceso y de la información del cliente.
APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Es una fortaleza en la definición de lineamientos del proceso y actividades, permitiendo garantizar el derecho a la presentación de los exámenes, considerando el enfoque diferencial y regional, lo que permite dar cumplimiento al Plan estratégico Institucional 2024-2027, así como a los compromisos de los involucrados en estas estrategias.
APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Es una fortaleza el seguimiento que hace el proceso de API, a los proveedores mediante la supervisión directa en diferentes etapas de las actividades de: logística, impresión, transporte de kits y el integrador (si aplica); que garantiza los insumos necesarios para la aplicación de los exámenes de forma oportuna y de acuerdo con las especificaciones requeridas.
ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	El control que se realiza a la oportunidad en el trámite de las PQRs prioritaria, a través del seguimiento a la información que se envía a las áreas que les permite tomar acciones oportunas para garantizar sus respuesta garantiza la gestión de las mismas.
CONTROL DISCIPLINARIO	Cabe destacar la importancia de la Función Preventiva del proceso que se desarrolla, que junto a otras actividades y a las sensibilizaciones al personal, permiten disminuir en la entidad la probabilidad de surgimiento de situaciones que pudieran derivar en procesos disciplinarios.
CONTROL Y SEGUIMIENTO	Se evidencia un análisis detallado de las actividades del proceso orientado a la identificación de riesgos y al diseño de controles, contribuyendo así al mejoramiento continuo en la gestión de las actividades de este.
DESARROLLO Y FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN	Se destaca como fortaleza del proceso la Estrategia Data ICFES 2.0 que se espera poner a disposición de los usuarios e instituciones en noviembre de 2024 como fuente de datos abiertos.
DESARROLLO Y FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN	Se identifican como fortalezas del proceso los convenios de interoperabilidad con otras entidades en Colombia entre las que se encuentran: el Ministerio de Educación y el Ministerio del Interior y además de otras a Nivel Internacional como: Consiliumbots, a través de las cuales se tiene acceso a información de importancia para los proyectos de investigación.

 Icfes	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

DESARROLLO Y FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN	Actualmente se está desarrollando dentro del proceso del Modelo Estratégico de Investigación, que parte del desarrollo de investigaciones internas, la gestión de datos e información y el fomento de investigaciones externas con el objeto de unificar metodológicamente en la entidad los proyectos de las diferentes dependencias.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	El seguimiento que se realiza a la construcción del Modelo Sostenible, que ha incluido solicitar al contratista la consideración en el análisis de contexto de los aspectos relacionados con el cambio climático, lo cual es consistente con el enfoque de 9001 vigente.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	La formulación del modelo propio de gestión del Icfes, el Sistema Inteligente de Gestión Organizacional - SIGO, que permite la integración de los diferentes modelos de gestión aplicables al Icfes en un modelo propio y la aplicación de la planificación de la gestión del cambio en su planificación, implementación y seguimiento.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	La definición de roles como los gestores SIGO asignados a los procesos, y su articulación con los responsables de la oficina asesora de planeación que facilitan y permiten el cumplimiento y seguimiento a los lineamientos para a operación del Modelo de gestión.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	El archivo de Excel que se diligencia trimestralmente para el monitoreo de riesgos, que considera los elementos del diseño de controles que indica la guía del DAFP, y evidencia los aspectos a mejorar en el diseño y aplicación de los controles de los riesgos de proceso.
DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Se evidencia que se tiene como prioritario el seguimiento del mantenimiento de la confiabilidad de los instrumentos de evaluación, la cual indudablemente constituye un indicador más de la efectividad del diseño de los instrumentos.
DIVULGACIÓN Y COMUNICACIONES	Se resalta el posicionamiento que ha alcanzado la entidad como referente latinoamericano en temas relacionados con la aplicación de exámenes de acuerdo con los grupos poblacionales evaluados
DIVULGACIÓN Y COMUNICACIONES	Se resalta como fortaleza del proceso la estrategia educ comunicativa para la aplicación de la caja de herramientas, que permite a los estudiantes a nivel nacional prepararse para las pruebas que desarrolla la entidad. Esta caja de herramientas se entrega a los estudiantes de manera gratuita como parte de los procesos de Responsabilidad Social de la entidad.
GESTIÓN COMERCIAL	Son una fortaleza la definición de la estrategia comercial para la vigencia 2024 y el Portafolio de servicios - versión 2024, pues son elementos que conjuntamente contribuyen con importantes aportes en la planificación y control operacional del proceso.
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS	Se identifica como fortaleza del proceso la gestión sobre la liquidación de los contratos, puesto que permite mantener control sobre la oportunidad en la realización de esta actividad, disminuyendo ostensiblemente los riesgos de orden jurídico de la entidad.
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS	Se destaca la participación activa del personal del proceso durante la auditoría para presentar desde su rol cada uno de los temas propios del proceso.
GESTIÓN DE PROYECTOS	Cabe enfatizar el aprovechamiento de las lecciones aprendidas como la obtenida con la INNEd Uruguay, carpeta de uso restringido en el caso de datos personales, y que fue aplicada posteriormente en los proyectos de INPEC y SedMujer
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Se identifica como fortaleza relacionada con la integración de las acciones para abordar riesgos del proceso de Talento Humano, la doble verificación de las evidencias de cumplimiento en la selección de personal provisional y personal de Libre Nombramiento y Remoción.
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Resalta la organización de las carpetas de Hojas de vida, que facilitaron considerablemente el acceso a la información y la búsqueda de evidencias de manera ágil y precisa durante la auditoría.
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	Se evidencia que el proceso ha iniciado la actualización de la matriz de identificación de necesidades y expectativas. DES-FT 005 mediante la revisión y verificación de cada una de las etapas del proceso, lo cual ha permitido precisar y discriminar los diferentes actores de los grupos de valor con los que se relaciona.
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	Se resalta la conformación de ICFESPedia como repositorio de información, en el que se condensan lecciones aprendidas y las buenas prácticas identificadas a partir del desarrollo de los proyectos de la entidad.
GESTIÓN FINANCIERA	Uso para el seguimiento de propuestas con el PowerBi detallado por áreas y por fuentes de financiación, que permite hacer un control oportuno y efectivo a la ejecución presupuestal

 Icfes	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

GESTIÓN JURÍDICA	Se resaltan como una fortaleza del proceso los tableros donde puede consultarse la totalidad de la información asociada a los procesos y al estado de los mismos, así como de manera particular, a los análisis relacionados con tutelas que detallan el número de las mismas y los derechos que se invocan en ellas.
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN	Se resalta que este proceso identificó en la redacción del alcance de la caracterización, el inicio de este, la relación lógica de actividades o etapas necesarias para lograr su objetivo y donde finaliza.
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN	Se destaca que en la auditoría, de forma específica se encontró que el proceso realizó la Identificación y redacción de acuerdo con la metodología institucional de los riesgos de gestión y sus respectivos controles.
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN	Es el único proceso que para el 2024 revisó el contexto externo incluyendo los riesgos y el análisis de la situación actual frente a el mantenimiento de su certificación por el DANE, identificando el RG05, lo cual les permite estar implementando los controles para garantizar el mantenimiento y cumplimiento de la certificación de la Norma técnica de la calidad del proceso estadístico. Requisitos de calidad para la generación de estadísticas NTC PE-1000.
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN	Se encuentran las carpetas organizadas en el Share Point, mediante un front con Diseño atractivo y funciona y permite encontrar y acceder fácilmente a la información.
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN	La certificación actual del DANE con la NTC PE-1000., que tiene requisitos que han facilitado la implementación y mantenimiento del proceso de procesamiento y calificación de acuerdo con la ISO 9001.
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN	Se resalta que el proceso tiene identificadas de manera clara y precisa de las actividades de control de calidad (liberación de producto y tratamiento a seguir en caso de novedades (producto/servicio no conforme) en las diferentes etapas y salidas del proceso.
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN	Se evidencia que el proceso aplica de forma correcta los criterios para el análisis cuantitativo y cualitativo de los indicadores de confiabilidad, la oportunidad y la pertinencia en la publicación de los resultados.
TRANSVERSAL	Se resalta la calidad de la presentación preparada para la auditoría por todos los procesos, pues aportó información de gran utilidad para el entendimiento de las actividades de estos y facilitó la evaluación de los elementos claves

NO CONFORMIDADES

No Conformidad N° 1. Gestión de Riesgo y Oportunidades

Se evidenció que los procesos no están aplicando las acciones para abordar riesgos y oportunidades de acuerdo con lo establecido por el Icfes en el Manual Gestión Integral de Riesgos y Oportunidades DES-MN-002 V03, Incumplimiento el requisito 6.1 ISO 9001:2015 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES. Lo cual se detalla a continuación:

- **Evidencias encontradas relacionadas con Riesgos y el plan de acción para lograrlos:**

- No se tienen Identificados los factores externos en el DOFA institucional, y están vinculados al proceso de APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, tales como orden público y condiciones ambientales que puedan afectar el desarrollo de los exámenes.
- En el proceso de ANÁLISIS Y DIFUSIÓN, se identifica el RSI 1, C1 validación de las bases de datos recibidas, control que no se encuentra documentado en el procedimiento correspondiente
- Se revisa en el proceso de ANÁLISIS Y DIFUSIÓN, el RG3 y los controles asociados, encontrando que la redacción del riesgo no está vinculada a la incertidumbre del incumplimiento del objetivo del proceso/procedimiento; de igual forma el control no cumple las directrices para su redacción, está redactado como: gestionar licencias.
- Para el proceso de CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, se evidencia en el PYC-PR-001 análisis del comportamiento de ítems, que corresponde a el control de ítems dudosos el cual está

 Icfes	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

relacionado con el Riesgos de gestión 2, sin embargo, al revisar la matriz de riesgos en Daruma, no se encuentra descrito este control.

- Para el proceso de GESTIÓN COMERCIAL, se encontraron evidencias de las acciones para mitigar riesgos, como el ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS O ANEXO TÉCNICO del cliente, y la revisión por el comité de negocios previo a la aprobación, las cuales no se encuentran identificadas en Daruma.
- Se encontró en el proceso de CONTROL Y SEGUIMIENTO, que la redacción del riesgo de incumplimiento legal por situaciones negativas en la ejecución del plan anual de auditorías se identifica que hay dos situaciones posibles el incumplimiento de auditorías o incumplimiento de entrega de informes de ley, con impactos diferentes.
- La redacción de riesgos de gestión del proceso de GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN no considera el alcance de estos frente a la información clasificada y reservada, lo que impacta el cumplimiento del objetivo del proceso
- En el proceso GESTIÓN FINANCIERA, las definición y redacción de acciones para mitigar los riesgos, no responden a la sintaxis en términos de acciones de control (monitorear, revisar, verificar, seguimiento o similares), de acuerdo con la metodología de la entidad que toma como referente la guía del DAFP
- En el proceso GESTIÓN FINANCIERA DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS, se evidencia que los controles del proceso no se encuentran como información documentada del proceso, de acuerdo con los lineamientos dados en el Manual.
- La redacción de los controles del proceso GESTIÓN DOCUMENTAL, no responden a la sintaxis en términos de acciones de control (monitorear, revisar, verificar, seguimiento o similares) y en el caso de riesgos altos o extremos no están incluidos en los procedimientos.

• **Evidencias encontradas con relaciona a el aprovechamiento de oportunidades y su reporte:**

- En los proceso de GESTIÓN COMERCIAL, GESTIÓN DE PROYECTOS, GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y DIFUSIÓN, ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS; y el proceso de DIVULGACIÓN Y COMUNICACIONES están identificando oportunidades como resultado de su gestión; sin embargo, esta no fue reportada en el monitoreo trimestral solicitada por la Oficina Asesora de Planeación en el formato establecido para este propósito, lo cual podría afectar su efectiva implementación y seguimiento. Cabe resaltar que la Oficina Asesora de Planeación realizó mesas de trabajo con los Gestores SIGO, para la divulgación y socialización de la metodología.
- En el proceso de GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN no se observa una identificación clara de oportunidades ni la planificación y seguimiento de las acciones para su aprovechamiento, se tienden a confundir con las mejoras.

No Conformidad N° 2. Seguimiento y Análisis de Indicadores

Al revisar los mecanismos de medición de los procesos, análisis y evaluación, se evidenció que no se están reportando de conformidad con los lineamientos establecidos por el Icfes para realizar dicha gestión; y tampoco se está realizando el análisis cuantitativo considerando la tendencia y comportamiento de los datos que permita evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad, incumpliendo el numeral 9.1.1 y 9.1.3 de la NTC ISO 9001:2015. Lo cual se evidenció en los siguientes procesos:

PROCESO	DESCRIPCIÓN
ANÁLISIS Y DIFUSIÓN	No se realizó el análisis de la información del Indicador de Difusión, indicador que mide el objetivo del proceso.

 Icfes	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Para los indicadores de pruebas, no se cuenta con el análisis por tipología de prueba, considerando que su aplicación es estacional y que estos incluyen factores que inciden en la toma de decisiones para el cumplimiento de la aplicación de instrumentos
ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	El análisis cualitativo que se encuentra en Daruma, no evidencia el comportamiento de los atributos de calidad, a saber: oportunidad, pertinencia, atención y claridad del canal, mencionados como requisitos a cumplir de acuerdo con el objetivo del proceso.
CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Al revisar los indicadores del proceso, no se tiene en cuenta en el análisis la distribución y el comportamiento de los instrumentos construidos.
GESTIÓN DE PROYECTOS	No se evidencia el seguimiento y medición de los proyectos con base en los datos que arroja la herramienta PlanView, que permita evidenciar el desempeño del proceso y los proyectos que se gestionan en el Instituto.
GESTIÓN DE PROYECTOS	Se evidencia que la herramienta PlanView permite realizar dentro del seguimiento y evaluación de los proyectos, el análisis cualitativo de los proyectos, considerando el semáforo que permite identificar el grado de cumplimiento de estos, sin embargo, este no se utilizando; y no se tiene el análisis de dicha información para la toma de decisiones.
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	El proceso mide la gestión del proceso a través de la evaluación del desempeño laboral que pide la Comisión Nacional del Servicio Civil, sin embargo, este no se contempla como indicador del proceso, dado que esta medición se considera de impacto del proceso de GTH.
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	No se tiene incluido en el análisis cualitativo y cuantitativo del indicador de las capacitaciones, que da evidencia del cumplimiento de efectividad del proceso.
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	Los indicadores del proceso no miden las características de oportunidad, cobertura, calidad, seguridad, privacidad, disponibilidad, integridad y confidencialidad mencionadas en el objetivo del proceso.
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	El análisis tanto cuantitativo como cualitativo del indicador de satisfacción, no incluye la revisión de la tendencia y el comportamiento de cada uno de los criterios evaluados y su tendencia.
GESTIÓN DOCUMENTAL	El proceso no incluye los indicadores establecidos por el Archivo General de la Nación-AGN para evaluar el ciclo de vida de los documentos y la gestión documental, establecidos en el objetivo del proceso
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN	No se hace seguimiento a los mecanismos que miden oportunidad en etapas del proceso, tales como: Cumplimiento del cronograma Plan View, Cumplimiento de los planes de pruebas de codificación, entre otros.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, se relacionan las oportunidades de mejora encontradas por proceso, de tal forma que se analice su viabilidad y se gestionen de manera oportuna:

PROCESO	DESCRIPCIÓN
ANÁLISIS Y DIFUSIÓN	Considerar en la actualización de la documentación, la articulación entre la caracterización y los controles identificados en administración de los riesgos y los procedimientos.

 Icfes	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

ANÁLISIS Y DIFUSIÓN	Se tiene identificación del producto no conforme de acuerdo con los mecanismos de control de calidad de cada procedimiento, pero este no se está reportando a la Oficina Asesora de Planeación, lo cual podría afectar el análisis y tendencias de su comportamiento.
ANÁLISIS Y DIFUSIÓN	Hacer seguimiento a los criterios de cumplimiento logístico de los mecanismos de difusión y sus causas, pues podrían afectar el indicador del proceso de acuerdo con la información evidenciada durante la auditoría.
APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	De acuerdo con el PEI 2024-2027, considerando el enfoque diferencial, es necesario considerar la actualización de la Matriz de Necesidades y expectativas API, V02 de 2021.
APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Evidenciar en la caracterización todas las actividades en las cuales hay la interacción del proceso de aplicación de Instrumentos de Evaluación con los procesos de Gestión Comercial y Gestión de Proyectos, lo cual facilitaría identificar las entradas y salidas de manera precisa en la interacción entre estos.
ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Visibilizar en la documentación del proceso las estrategias de acompañamiento a grupos de interés y sus evidencias, las cuales hacen parte de la planeación operacional del proceso AGI.
CONSTRUCCION DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Si bien se encontraron inconsistencias tabuladas por oportunidad y por calidad, (elaborado y rechazado), y el archivo de Excel con la tabulación de descripción de la no conformidad, estas no quedaron incluidas en el PCIE-PR 002, lo cual podría afectar la continuidad de su registro.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Anticipar la realización de la encuesta de socialización del PACTO INSTITUCIONAL, para evidenciar su entendimiento como homologo a la Política de la Calidad – SGC.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	No es claro en el en el Manual Gestión Integral de Riesgos y Oportunidades DES-MN-002 la redacción en caso de que se encuentren acciones comunes para mitigar tanto los riesgos de Seguridad de la Información como los Riesgos de Gestión, pueden ser acciones comunes lo cual no está contemplado lo cual se evidencio en el proceso de ANÁLISIS Y DIFUSIÓN
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Precisar las comunicaciones del proceso y sus evidencias, tomando como por ejemplo las realizadas entre la primera y segunda línea de defensa en el caso del resultado de los monitoreos y las responsabilidades de cada línea de defensa, y la elaboración de las actas de la mesa técnica.
DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Si bien se identificó que están establecidos los flujos de comunicación en los documentos del proceso, en las actividades se advierte que se comunica, el medio, a quien se dirige, la frecuencia con que se efectúa, y que en algunos casos se menciona el correo electrónico, no se hace mención de la evidencia específica correspondiente.
DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Considerar documentar el detalle de las etapas del proceso, de forma tal que se pueda identificar la información necesaria para demostrar que se ha cumplido con los requisitos del diseño en cada una de ellas.
DIVULGACIÓN Y COMUNICACIONES	Si bien la entidad está desarrollando un proceso de modernización administrativa, durante la entrevista se identificó que el proceso de Divulgación y Comunicaciones cuenta con 3 personas de planta y 15 contratistas que desarrollan actividades que actualmente no se encuentran disponibles de manera permanente, circunstancia que en algunos casos dificulta el desarrollo de las tareas propias de divulgación y comunicación.
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS	En vista de la complejidad del proceso de Gestión de Abastecimientos y de sus diversas actividades, conviene evaluar la posibilidad de que haya otros riesgos del proceso que puedan ser gestionados, esto con el fin de aumentar la su capacidad para alcanzar sus objetivos.
GESTIÓN COMERCIAL	Durante la auditoria se encontró que la información se consulta en diferentes ubicaciones: sharePoint, correo, computador, lo cual podría entorpecer su trazabilidad, y la facilidad y oportunidad para el acceso.
GESTIÓN COMERCIAL	Durante la auditoría se evidenció que dentro del proceso comercial aparece el análisis cuantitativo de indicadores en Daruma y el cualitativo aparece en una presentación diferente, lo cual eventualmente podría obstaculizar la vinculación entre ambos en caso de un requerimiento de información.
GESTIÓN DE PROYECTOS	Se evidencia que existe discrepancias entre las lecciones aprendidas de los proyectos, y las mejoras que se realizan, de aquí que al indagar se advierte que no es clara la diferencia entre oportunidades de mejora del proceso, las acciones de mejora, los planes de mejoramiento, o los insumos para considerar acciones a tomar para otros o posibles proyectos.

 Icfes	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

GESTIÓN DE PROYECTOS	La caracterización del proceso V03 de gestión de proyectos, no tiene identificadas en sus interacciones el proceso de gestión comercial, y no evidencia claramente las etapas de administración de proyectos de acuerdo con la metodología PMI mencionada en su objetivo, lo cual podría afectar su implementación.
GESTIÓN DE PROYECTOS	Considerar que el nombramiento de Gerentes de Proyecto, incluya tanto la competencia en proyectos y su administración, considerando la experticia la técnica asociada al proyecto.
GESTIÓN DE PROYECTOS	Compartir la información de las lecciones aprendidas de la GESTIÓN DE PROYECTOS, con los procesos en ejecución, antes, durante y después de su conclusión.
GESTIÓN DE PROYECTOS	Aprovechar la funcionabilidad de la herramienta PlanView, de tal forma que la totalidad de las evidencias de la administración de los Proyectos, queden incluidos dentro de esta, lo cual definitivamente facilitará la trazabilidad de los mismos.
GESTIÓN DE PROYECTOS	Aprovechar la funcionalidad que tiene el PlanView para adjuntar evidencias durante las etapas de: Ciclo de Vida del Proyecto, es decir, durante la Formulación, la Planificación y la Ejecución, incluyendo tiempos, hitos y entregables.
GESTIÓN DE PROYECTOS	Aprovechar la funcionabilidad que tiene el PlanView, que permite el control de los proyectos en diferentes aspectos (recursos, tiempo), y que incluye indicadores de seguimiento aplicables a estos, que se visualizan mediante un semáforo, lo cual facilita su seguimiento en diferentes etapas y la entrega de informes de manera oportuna y en tiempo real.
GESTIÓN DE PROYECTOS	Estandarizar y dar a conocer a los responsables de los proyectos los instrumentos para la organización de las evidencias que permiten dar trazabilidad a los proyectos. En este punto en particular, cabe mencionar que se evidenció que para el INNed de Uruguay algunas de las evidencias estaban en PlanView, y otras en el Share Point.
GESTIÓN DE PROYECTOS	Revisar el alcance del tópico de la Satisfacción del cliente interno, con relación a la asistencia técnica de los proyectos.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Se encontró en el proceso API que se tiene como evidencias grabaciones que se le piden al proveedor de impresión y que archivan y custodian desde Tecnología de la Información, y que no es claro cómo se lleva cabo el control de esta información documentada ni su responsable final.
GESTIÓN FINANCIERA	Se identificaron en una mesa de trabajo los Riesgos fiscales, y algunos de los cuales podrían ser vinculados con controles de riesgos de gestión, lo cual no está claro en el Manual Gestión Integral de Riesgos y Oportunidades DES-MN-002
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Considerar la precisión en la matriz de necesidades y expectativas GTH , con respecto a los servidores públicos y los particulares, y no solamente con los funcionarios de planta.
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN	Se cuenta con la matriz de identificación de necesidades y expectativas, la cual relaciona los Evaluados, Clientes e Institucionales con detalle, y no relaciona al INNed de Uruguay, lo cual podría afectar la determinación de los requisitos inherentes a estas partes interesadas.
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN	Precisar en la documentación del SGC, la explicación relativa a la "calibración del ítem", como disposición para cumplir con el requisito de recursos de seguimiento y medición de la norma 9001:2025.

CONCLUSIONES

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en los 20 procesos apoyado en su Sistema Inteligente de Gestión Organizacional del ICFES. Por lo anterior, el Sistema de Gestión de la Calidad es adecuado a la misionalidad del Instituto, puesto que utiliza de forma eficiente sus recursos y tiene una percepción de satisfacción positiva por parte de sus clientes y partes interesadas.

Debido a los cambios de estructura organizacional y de la reciente implementación del Sistema Inteligente de Gestión Organizacional-SIGO, se hace necesario dar continuidad a la planificación de la gestión del cambio relacionada y considerar el resultado de la revisión del contexto de la institución, con objeto de actualizar la administración de riesgos y oportunidades, así como revisar el proceso de Gestión de Proyectos y su impacto en la gestión del Instituto, con el fin de que el sistema de gestión de calidad impacte y contribuya al SIGO

 Icfes	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

Finalmente, se concluye que el proceso de auditoria cumplió con el objetivo propuesto.

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder:	Aida Ivonne Agudelo Pulido	Cargo:	Auditor Líder
Auditores:	Sandra Jaramillo Arias	Cargo:	Auditor de Apoyo