



\*202130001980\*

Fecha Radicado: 2021-11-23 16:05:24.77



La educación  
es de todos

Mineducación

Radicado No: 202130001980

Fecha Radicación: 2021/11/23

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** DIRECCIÓN GENERAL  
SECRETARÍA GENERAL  
DIRECTORES  
SUBDIRECTORES  
JEFES DE OFICINA

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** *Informe de Auditoría Externa al Sistema de Gestión de Calidad - ICONTEC*

Estimados líderes:

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

Es procedente que los resultados se socialicen con los responsables del subproceso evaluado y en cumplimiento al Procedimiento de Gestión Planes de Mejoramiento (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

Anexo: Informe en treinta y un (31) folios

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>	
<b>INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN</b>	
<b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a>	
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b>	
Calle 26 No.69-76 Torre 2, piso 18, Edificio elemento, Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia.	
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno. No aplica	
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>	
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.	
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 36, 37	
<b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003:</b> NA	
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> ISO 9001:2015	
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
Nombre:	Luis Alberto Colorado Aldana
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Correo electrónico	lcolorado@icfes.gov.co
<b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b>	
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> <u>Seguimiento</u> <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción	

*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*

<input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001) <input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada <input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	0.0
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2021-10-15	0.5
Auditoría remota	2021-10-22	1.5
Auditoría en sitio	2021-10-22	1.0
	Total días	3.0
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Sandra Liliana Becerra Londoño	
Auditor	Julián Darío Chaparro González	
Auditor	Diego Fabián Bernal Correa	
Experto Técnico	No aplica	
Observador – Profesional de Apoyo	No aplica	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Código asignado por ICONTEC	SC 7132-1	
Fecha de aprobación inicial	2010-07-27	
Fecha de próximo vencimiento:	2022-07-26	

**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.

*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*

## 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? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):  
Si  No  NA
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: No aplica
- 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  No  NA

*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*

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

Si  No  NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  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  No  NA

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos.

Procedimiento del diseño de instrumentos de evaluación y soportes.

Procedimiento de construcción de instrumentos de evaluación y soportes.

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  No

Ley 1324 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 la 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?

Si  No

En caso afirmativo, cuáles:

Dadas las condiciones de emergencia sanitaria por pandemia de SARSCOV2/COVID19 el personal administrativo aún continua con trabajo en casa salvo procesos que requieren operar desde las instalaciones.

Reconceptualización de la cadena de valor del Instituto presentando una modificación sustancial al mapa de procesos organizacional.

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si  No

- La solicitud de revisión de tiempos se notificó a la ejecutiva de cuenta, al área de cotización de ICONTEC y fue presentada en balance al Jefe de la oficina asesora de planeación.

3.15. ¿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?

Si  No  NA

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si  No

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

Si  No

En el caso en el cual la organización subcontrata el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance certificado, relaciónelos en la siguiente tabla:

Servicios y productos incluidos en el alcance que son proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada:	Proveedor:	
Operadores de impresión, de aplicación, distribución y empaque de las pruebas		
Saber 11A:	Impresión y lectura:	Cadena S.A.
	Kits de aplicación:	Ensombromatic
	Distribución de material de examen:	Portes de Colombia
	Logística de aplicación:	Unión temporal pruebas Saber 11A

*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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Saber Pro:	Software de aplicación monitoreo	de y	Cognos Online	Colombia
	Logística aplicación:	de	ATI Internacional SAS	
	Kits de aplicación:	Ensombromatic		

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

Si  No

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

Si  No

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

Si  No  NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  NA

3.21. 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

*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*

#### 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 y planeación

- ✓ La alineación entre los objetivos estratégicos con los objetivos de calidad permeando la cultura de la organización desde alto nivel y a través del despliegue observado en los procesos. De igual forma, el trabajo por la reconceptualización y redimensión que parte de la cadena de valor integral resultante de la participación colectiva que observa gráficamente el recorrido de los procesos con la relevancia de las necesidades y satisfacción de los grupos de interés más allá de la concepción de las pruebas.
- ✓ La Contratación de un equipo asesor para la construcción del plan estratégico buscando el aporte de una mirada externa que combina la visión del mundo globalizado y organizacional con los retos y proyecciones internas desde el reconocimiento propio.
- ✓ El análisis de contexto que retoma metodologías que aportan una lectura general de los factores relevantes a nivel nacional e internacional permitiendo hacer ajustes y determinar acciones para responder a las necesidades cambiantes y a las contingencias presentadas.
- ✓ La gestión e incursión en las pruebas electrónicas TyT y saber pro, forjándose como referente internacional en relación con lo que implica en el engranaje social y de acompañamiento que procuró resultados exitosos inclusive como respuesta a las contingencias presentadas en el 2020.
- ✓ La sinergia de los equipos de trabajo frente al desarrollo de los procesos, orientación a resultados y trabajo por la innovación. Para todos los procesos, los altos niveles de desempeño que observan la gestión permanente por los resultados y el avance en la cultura de la mejora.

###### Control y seguimiento

- ✓ El seguimiento y acompañamiento permanente de la oficina de control interno que a través del ejercicio de auditoría independiente aporta mejora continua a la operación del instituto.

*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*



## Diseño y Construcción de instrumentos de evaluación

- ✓ La implementación 2020 de los indicadores de oportunidad y efectividad que permiten de manera preventiva hacer ajustes a las entregas en calidad y oportunidad de las pruebas. De igual forma, la inclusión de clientes externos como fuentes para los planes de mejoramiento activando de manera visible la voz del cliente. En este proceso, en conjunto se observa interacción permanente y desarrollo proactivo del ciclo PHVA.
- ✓ La actualización de la cadena de valor con la participación de todos los líderes y actores procurando nuevas miradas, actualización, impresión de cambios desde la mirada interna.
- ✓ La separación de los procedimientos de diseño y de construcción de instrumentos de evaluación aportando beneficios de control y seguimiento favoreciendo la cadena de valor, la identificación de ajustes, límites entre los procesos y claridad en la gestión.

## Desarrollo y fomento de la investigación

- ✓ La actualización de las líneas de investigación orientadas a la educación rural, inclusión, habilidades socioemocionales, trayectorias escolares, practicas pedagógicas y formación docente, clima escolar y convivencia, pandemia, migración. Que han permitido tener un mayor control dentro la ejecución de las actividades.
- ✓ La Construcción de cadena de valor que ha permitido generar lineamientos para la identificación de las líneas de investigación.
- ✓ La Actualización del procedimiento para la formulación de la agenda de investigación que ha permitido generar un mayor compromiso en las líneas de investigación a realizar.

## Aplicación de instrumentos de evaluación

- ✓ El fortalecimiento en los proveedores en cuanto a la optimización logística que se representó en costos.
- ✓ La adaptación a los protocolos de bioseguridad frente a la presentación de pruebas de saber 11.
- ✓ El control en los materiales de entrega para la ejecución de las pruebas, adicional de las auditorías realizadas.
- ✓ Las actividades que han ayudado al aseguramiento de los riesgos que no han permitido su materialización.
- ✓ La planificación de las pruebas saber 11b, realizadas en marzo del 2021 que permitió de manera oportuna la distribución del material de aplicación con los manuales, formatos y afiches correspondientes.

*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*

## Análisis y difusión.

- ✓ Las acciones del proceso en términos del aporte a los objetivos estratégicos donde se tiene:  
Fortalecimiento del reconocimiento del ICFES ante grupos de interés del sector.  
Aumentar los recursos de la entidad para proporcionar su sostenibilidad y optimizar costos de operación.  
Impulsar la innovación y el uso de tecnologías para las evaluaciones e investigación en la transformación de la calidad educativa fortaleciendo la inclusión social.
- ✓ Se resaltan los logros del proceso en términos de:  
Reconocimiento por la calidad e innovación en los informes. (Análisis y elementos gráficos).  
Innovación en formatos de difusión mediante recursos digitales Online y Offline.  
Mayor alcance y diversificación en formatos de difusión con interacción.  
Proyectos de Inclusión en análisis y difusión.
- ✓ El reconocimiento en términos de la calidad de la información que se presenta por parte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en los análisis de la información, donde se tiene la inclusión de información multimedia, elementos gráficos, y comentarios de expertos entre otros. (Documento TALIS)
- ✓ La aplicación de la caja de herramientas en las pruebas SABER 11, la cual se generó como resultado de las necesidades de los grupos de interés.

## Gestión comercial.

- ✓ El tener las actividades en el portafolio de producto y servicios actividades diferentes a las pruebas Saber, (educación primaria, media y superior), donde tenemos:  
Las pruebas realizadas a los clientes, como la Policía Nacional. (Prueba a Patrulleros a subintendentes).  
El INPEC.  
La Encuesta para la caracterización de movilidad y seguridad e integración entre actores viales para los estudiantes que cursan los grados 3, 5, 9 y 11  
Pruebas piloto y las pruebas definitivas de Matemática, Lengua española, Ciencias Naturales, y Ciencias Sociales para estudiantes del tercer grado de Secundaria en República Dominicana.
- ✓ La creación de los comités de negocios, el cual consolida las ofertas de las necesidades de los clientes, con el fin de revisar todos los componentes técnicos, jurídicos y financieros de una oferta.
- ✓ Las acciones en el Componente cuantitativo de la evaluación de los clientes que estén financiados con recursos del préstamo BID con el fin de buscar clientes para la ejecución de los productos de investigación y evaluación.

*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*

- ✓ En el muestreo realizado se resalta el programa de con la secretaria Distrital de la mujer, para las pruebas de pre-saber y Saber 11 y talleres de motivación y valor social en población vulnerable.

Atención a grupos de interés.

- ✓ Las acciones de los mecanismos de atención a los grupos de interés, los cuales se ampliaron por acciones dadas por la pandemia, donde entran escenarios de la virtualidad toman relevancia. como el CHAT Bot, con el 41 % de atenciones.
- ✓ La priorización de los trámites de mayor impacto al ciudadano para ser racionalizados, además de identificar las mejoras de identificación de las mejoras del proceso de acuerdo con el análisis de PQRS.
- ✓ Desde diciembre del 2020, se está trabajando en 5 líneas estratégicas en atención a grupos de interés, enfocados en:

Transformación digital y autogestión. en los canales de atención el tener módulos de autogestión, implementación de audio respuestas, Rediseño del área y fortalecimiento institucional. (Rediseño de procesos, procedimientos, protocolos y guías.

Productividad con calidad. (Monitoreo de la gestión de los agentes de servicio de atención a grupos de interés).

Innovación y comunicación. Sinergia con todas las dependencias para la generación de estrategias de comunicación.

Relación y experiencia de servicios. Implementar las mejores prácticas, participación activa en ferias de servicio, ampliación de espacios de participación ciudadana.

Gestión de talento humano

- ✓ Como resultado de acciones para la pandemia, en las actividades de gestión de Talento Humano; se potencializó en:  
Trabajo en medios remotos y temas de alternancia.  
La virtualización de las capacitaciones.  
Las actividades de bienestar en medios virtuales.  
Las intervenciones de clima y cultura.
- ✓ En el manual de funciones, se resaltan las actividades de estructuración de competencias comportamentales por procesos, la actualización en los requisitos legales en cargas de la organización.

*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*

- ✓ En la estructura del plan anual de capacitación se resalta:

- Encuesta de necesidades de capacitación.
- Los planes de desarrollo Individual
- La plataforma de capacitación en medios virtuales.
- Las métricas del plan de avance de capacitación.
- Las evaluaciones de impacto de las capacitaciones.

- ✓ Las acciones que se realizan en la evaluación de desempeño a personal con nombramiento provisional, donde se estructura una base de compromisos laborales y comportamentales con seguimiento de resultados cada 6 meses.

## 4.2 Oportunidades de mejora

### Direccionamiento estratégico y planeación

- Revisión por la dirección.  
Para favorecer una mirada general del desempeño del sistema de gestión derivado de los análisis y resultados presentados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, podría adoptarse una metodología que no solo discrimine de manera estricta las entradas y salidas previstas en el numeral 9.3 de la norma evaluada, sino que de forma dinámica e interactiva permita su constante alimentación, procurando una carta de navegación del estado y desempeño del sistema de gestión.
- Salidas. Es importante que en la determinación de las oportunidades de mejora que se transforman en decisiones se pueda identificar de manera trazable cuáles de éstas generan necesidades de cambio para el sistema (que son llevadas a la planificación), por ende asignación de recursos y responsables.
- Conclusiones de la revisión por la dirección. Es necesario que en el acta final de revisión se concluya acerca de la adecuación, conveniencia y eficacia del sistema conforme a los resultados obtenidos y sobretodo en cómo la revisión por la dirección se alinea a la dirección estratégica de la organización.
- Comprensión del contexto específico. Fortalecer en los procesos la identificación de las cuestiones/factores internos y externos que les afectan y en los aportes para la construcción del macrocontexto institucional; inclusive, en la identificación de los riesgos que surgen a partir de dicho análisis.

*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*

- Gestión de oportunidades y oportunidades de mejora. Es importante trabajar en la diferenciación entre las oportunidades vistas desde el análisis del contexto con mirada estratégica (lo que se identifica en el PESTEL y cuestiones externas en los procesos y en la organización para ser aprovechados en su favor) por ejemplo desde la apuesta comercial, el campo y proyecciones de la investigación a nivel nacional e internacional, la gestión del conocimiento, la innovación; diferente de las oportunidades de mejora que se generan a partir de la mejora continua, autogestión, documentación, auditorías entre otros. Podrían considerar fortalecer el análisis del contexto y los impactos de oportunidad en el proceso.

- Auditoría interna.

Hallazgos de auditoría. Considerar que desde la oficina de planeación se revise el informe preliminarmente, respecto de las oportunidades de mejora que frente al análisis de la evidencia podrían ser retomados para generar plan de mejora/acción correctiva. Podría definirse en qué momento se cruza la línea entre no conformidad y oportunidad de mejora.

- Mejora. Acogiéndonos al enfoque de alto nivel de los procesos y a la orientación de procurar mayor desempeño frente al cumplimiento de los requisitos del cliente, partes interesadas, desempeño del proceso, dinamización del sistema de gestión, índices de satisfacción interna y externa, entre otros; es importante que se avance en la cultura institucional respecto de acoger y gestionar todas las oportunidades de mejora que surjan de los ejercicios evaluativos o de autogestión, teniendo en cuenta que se fundamentan en criterios y pensamiento preventivo de líderes y agentes externos en beneficio del sistema de gestión integral.
- Análisis de causas. Considerar que se profundice en los gestores y líderes de procesos en el análisis de causas más allá de la “justificación” en la evidencia orientándose hacia la falencia hacia el sistema o del proceso que generó el hallazgo de no conformidad. Podría reforzarse el análisis visto desde las posibles desviaciones en las fases del ciclo PHVA y/o avanzar en la clasificación de las causas derivadas de la aplicación de los porqués por ejemplo, con la metodología de las 5 M. Lo anterior, fortalece la mirada de pensamiento basado en la gestión del proceso y no de las personas.

## Desarrollo y fomento de la investigación

- Considerar el fortalecimiento de mecanismos de control para dar cumplimiento a los términos de referencia a las convocatorias de investigación para estudiantes a fin de dar cumplimiento.
- Considerar la inclusión de las fechas de elaboración de evaluación a de las propuestas de proyectos a fin de mantener la trazabilidad de la información.

*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*

- Estudiar la posibilidad de mantener controles efectivos para el cumplimiento de los indicadores con el propósito de verificar su cumplimiento y no esperar a fin de año para observar si se lograron los objetivos.

Análisis y difusión.

- Continuar con la oficina de Planeación en el tema de la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Grupo de interés) considerando el tipo de información, los resultados de los productos y servicios, el análisis de resultados,
- La documentación de las oportunidades que tenga el proceso en términos de la aplicación de buenas prácticas que ayuden a tener resultados éxitos en los productos entregados a los grupos de interés y los usuarios de la información.
- EL mirar el tema de las características del producto y servicio “Calidad del documento”, con la ayuda del manual de criterios editoriales, y la lista de chequeo para la revisión resultados del procesamiento de datos. Lo anterior con el fin de fortalecer la Matriz de características de productos y servicios (salidas no conformes).

Gestión comercial

- Debido a que el proceso es nuevo en la estructura orgánica, el continuar con las acciones para los temas de la identificación de la matriz de partes interesadas, la identificación de riesgos y oportunidades, los procedimientos operativos y la matriz de características y servicios de las actividades comerciales. Lo anterior, con el fin de consolidar la estructura del PHVA del proceso.
- La búsqueda de mecanismos de seguimiento y medición del proceso con indicadores de desempeño que demuestren la efectividad del proceso, dado a que no podemos dejarle la responsabilidad a las encuestas de satisfacción de los clientes.

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

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

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

Quejas y reclamos:

Los requerimientos son atendidos mediante los siguientes canales:

Presencial, telefónico, electrónico, escrito. (Se tiene establecidos 10 canales en total en estas 4 categorías)

Procedimiento de atención de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, Gestión de PQRS, AGI-PR001 Versión 1.

*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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Se cuenta con el aplicativo de tipificador por cada canal de recepción.  
El índice de satisfacción de atención de PQRS pasó del 71 % en el 2020 al 82 % en el 2021.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
<p>En el 2021, (segundo trimestre) con un total de 2.315.389 interacciones, así: Línea telefónica: 43 %, ChatBot: 41.9 %, Chat 5.5. % correo electrónico 2.2 % formulario Web 5.4% correspondencia el 1 % La consulta de resultados esta con el 26.92 %, Actuaciones y corrección de datos con 10,69 %, información de proceso registro y recaudo con el 10.17 %, fechas y tarifas el 9.22 %, gestión de contraseña individual 5.7 %</p>		
<p>En el 2021: se tiene reporte de 571 quejas y reclamos.</p>		
Inconvenientes de registro de examen Saber TyT 109 interacciones	>Temas tecnológicos de la herramienta en el envío de usuarios.	Envío a los usuarios de contraseñas por correo electrónico, proceso alternativo de inscripción y acompañamiento en línea hasta solucionar le falta al ciudadano.
No se refleja el pago de la inscripción de examen Saber 11 44 interacciones	Problemas con la entidad financiera.	Trabajo en conjunto con la entidad financiera para validar y aprobar los pagos pendientes.
Inconvenientes durante la aplicación del examen Pre.saber 10 Interacciones	Fallas de la herramienta	Reprogramación para la aplicación, pactado con anterioridad a ciudadano
Inconvenientes con la aplicación de Examen Saber TyT 43 interacciones.	Falla en la herramienta	Reprogramación de examen a los involucrados.
Inconvenientes en el registro del examen Saber 11. (154 interacciones)	Fallas en la plataforma Prisma	Se procedió con el registro mediante un proceso alternativo
Inconvenientes de aplicación de la prueba Saber 11 12 interacciones	Casos particulares por parte del operador.	Cada uno es revisado desde el área técnica, la cual se confronta en forma particular.
Inconvenientes con el proceso de autenticidad para el examen Saber pro (9 interacciones)	Cambio de modalidad de presencial a electrónico	En la página web se relaciona los canales de atención de la mesa de ayuda que soluciona las pruebas.

*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*

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: La emergencia sanitaria por COVID 19 ha sido abordada a través de la implementación de protocolos de bioseguridad y trabajo remoto para el personal del instituto.

5.1.3. 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 fueron reportados por parte de la organización, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado

5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?  
 Si  No

5.1.5. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:  
 Si  No

5.1.6. ¿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 GESTION)  
 Si  No .

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

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

En el caso de renovación se deben incluir las no conformidades reportadas durante el ciclo del certificado que esta culminado (seguimiento 1, seguimiento 2 y renovación)

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento		
1ª de seguimiento del ciclo 2020	0	NA
2ª de seguimiento del ciclo 2021	0	NA
Renovación 2019	0	NA

*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*



Auditorías especiales (Extraordinaria, ampliación)	reactivación,	
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

La auditoría interna se desarrolló del 27 de mayo al 2 de junio del 2021 a través de la oficina de control interno de acuerdo con el plan anual de auditorías y el plan de auditoría interna. El ejercicio evaluativo es desarrollado por un equipo externo de dos auditores, contratado de la firma “services and solutions”, competente de acuerdo con el perfil descrito en el procedimiento interno. Se verificó el 100% de los procesos y de los requisitos de la norma evaluada. En el informe consolidado se registra 1 no conformidad relacionada con el numeral 9.1.3 para la Unidad de atención al ciudadano con plan de acción cargado en el aplicativo DARUMA, en curso. El procedimiento está de acuerdo con las directrices de ISO 19011.

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

La revisión por la dirección se realizó en sesiones del 5 y del 13 de mayo a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. La revisión se alimenta de la provisión de información de los procesos del sistema. Se trabajan las variables de las entradas previstas en el numeral dela norma evaluada. Para su mejoramiento de forma y contenido se plasman mejoran en el aparte de este informe. La revisión por la dirección se deriva en tareas y compromisos en el lenguaje de la mejora continua.

**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  No

Si su respuesta es afirmativa, por favor relacionar los medios publicitarios donde fue verificado el uso del logo o marca, durante la auditoria. Página web.  
 Dado que es el único medio donde se utiliza se invita a la organización a la actualización del logo utilizando el Manual de aplicación (uso de marca) disponible en la página web del ICONTEC.

*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*

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  No  NA .

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?

Si  No  NA

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  No .

**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? Si  NO

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

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

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento R-PS-007.

*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*

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007					
			SI	NO	
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
<b>Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión</b>			✓		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda reducir el alcance del certificado					
Se recomienda reactivar el certificado					
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación					
Se recomienda suspender el certificado					
Se recomienda cancelar el certificado					
<b>Nombre del auditor líder:</b> <i>Sandra Liliana Becerra Londoño</i>		Fecha	2021	10	22

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	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)	✓
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada. Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoria con el apoyo de medios tecnológicos	N A ✓ ✓
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	✓
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N A

## ANEXOS

*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*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 1

### PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	<b>INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN</b>		
Dirección del sitio :	Calle 26 No. 69-76, Bogotá, D.C., Cundinamarca, Colombia		
Representante de la organización:	Luis Alberto Colorado Aldana		
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico	colorado@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"/> <u>Seguimiento</u>	<input type="checkbox"/> Renovación	<input type="checkbox"/> Ampliación
<input type="checkbox"/> Reducción			
<input type="checkbox"/> Reactivación	<input type="checkbox"/> Extraordinaria	<input type="checkbox"/> Actualización / Migración	

*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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota	<input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota
Aplica toma de muestra por 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

*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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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 se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Sandra Liliana Becerra Londoño (SLB)	Correo electrónico	sbecerra@icontec.net
----------------	---	--------------------	----------------------

*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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Auditor:	Diego Fabián Bernal Correa (DFB)	Auditor	Julián Darío Chaparro González (JCH)
Experto técnico:	No aplica		
Observador – Profesional de apoyo	No aplica		

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)
2021-10-22	7:45	8:00	Espacio para conexión a medios tecnológicos MS TEAMS		Sandra Liliana Becerra Londoño Julián Darío Chaparro González Diego Fabián Bernal Correa Jorge Felipe Castañeda Méndez Icfes
	08:00	8:30	Reunión de apertura	SLB, DFB. JCH	Mónica Patricia Ospina Londoño Directora General Ciro González Ramírez

*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*

**INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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)
					Secretario General y Equipo Directivos
	8:30	10:00	Direccionamiento estratégico y planeación. MT  (4.1, 4.2, 5.1, 5.3, 9.3)	SLB	Luis Alberto Colorado Jefe Oficina Asesora de Planeación
	10:00	12:30	Control y seguimiento- MT (6.1, 9.2, 10)		Adriana Bello Cortes Jefe Oficina de Control Interno
	8:30	10:30	Análisis y Difusión-AS  (7.1.6, 8.1, 8.5, 8.6)	JCH	Mara Brigitte Bravo Osorio Subdirectora de Análisis y Divulgación
	10:30	12:30	Gestión comercial AS  (8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		Luis Alberto Colorado Jefe Oficina Asesora de Planeación
	8:30	10:00	Desarrollo y fomento de la investigación MT  (4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10)	DFB	Clara Lorena Trujillo Quintero Jefe Oficina de Gestión de Proyectos de Investigación
	10:00		Aplicación		Yamile Ariza Luque

*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*



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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)
		11:30	de instrumentos de evaluación-MT  ( 6.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)		Subdirectora de Aplicación de Instrumentos
	11:30	12:00	Preparación de informe		Sandra Liliana Becerra Londoño  Julián Darío Chaparro González  Diego Fabián Bernal Correa
	12:30	13:30	Receso		
	13:30	15:30	Diseño y construcción de instrumentos de evaluación MT  (8.1, 8.3, 8.7)	SLB	Luis Javier Toro Baquero  Subdirector de Diseño de Instrumentos  Nubia Rocio Sánchez Martínez  Subdirectora Producción de Instrumentos
	15.30		Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.		Sandra Liliana Becerra Londoño

*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*

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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)
		16:00	Revisión de los certificados. Verificación de procesos de origen externo.		Julián Darío Chaparro González  Diego Fabián Bernal Correa
	13:30	15:00	Atención a grupos de interés PQRS- AS Satisfacción (8.1, 8.2.1, 8.6, 9.1.2)	JCH	Alba Liliana Abril Daza  Asesor Unidad de Atención al Ciudadano
	15:00	16:00	Gestión del talento humano -AS (7.1.2, 7.2)		María Mercedes Corcho Caro  Subdirectora de Talento Humano
	16:00	16:30	Preparación del informe de auditoría- Balance auditores		Auditor líder y equipo auditor
	16:30	17:00	Reunión de cierre	SLB JCH	Mónica Patricia Ospina Londoño  Directora General  Ciro González Ramírez  Secretario General y Equipo Directivos

*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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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)
Observaciones:					
<p>1. Los siguientes requisitos se auditarán transversalmente por muestreo: Sistema de gestión de calidad y sus procesos (4.4), Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1), Ambiente para la operación de los procesos (7.1.4), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.1), Toma de conciencia (7.3) Comunicación (7.4), Información documentada (7.5), Análisis y evaluación (9.1.3), Acción correctiva (10.2) y Mejora continua (10.3).</p> <p>2. La verificación del cumplimiento de los requisitos para el uso de la marca Icontec de certificación de sistema de gestión se hará en los procesos que aplique y del reglamento de certificación de Icontec.</p> <p>3. Aspectos logísticos: Disposición de salón y espacios con los debidos protocolos de bioseguridad.</p> <p>4. Esta auditoría no es testificada por representantes de un organismo de acreditación.</p> <p>5. La información que se conozca se utilizará con el único propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos de certificación.</p> <p>6. Informar sobre los protocolos de Bioseguridad para el ingreso a las instalaciones.</p> <p>7. “La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.</p> <p>8. 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.</p> <p>9. La auditoría remota se realizará a través de la herramienta MS TEAMS que garantiza la confidencialidad y seguridad de la información.</p>					
Especificar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido.					

*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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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)
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:	2021-10-15.
---	-------------

### ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS- No aplica

En esta auditoría no se presentaron no conformidades

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Consulte la *Guía para la solución de no conformidades* en la ruta <https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/> en el link Evaluación de la conformidad.

Ruta: [www.icontec.org](http://www.icontec.org) Nuestra compañía – Documentos servicios – Evaluación de la conformidad.

*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*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( 0 ) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( 0 ) menores ( - ) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-007) hasta: No aplica	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique : No aplica	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
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-007.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad y el requisito al que fue reportada. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
<i>Luis Alberto Colorado</i> Jefe Oficina Asesora de Planeación	

*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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA    Cuál? _____
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	El 100% de las actividades y procesos planificados
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	MS TEAMS
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
7.	¿Se concluye que se cumplieron los objetivos de la auditoria?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

*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*

ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: Emergencia sanitaria por pandemia de SARSRCOV2/COVID 19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	✓	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	✓	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	✓	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	✓	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto? De los procesos planificados se considera que por los soportes en sitio y condiciones del servicio, algunos deben ser ejecutados en sitio.		✓
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar?  Justificación: En la actualidad, los funcionarios se encuentran en la modalidad de trabajo en casa salvo procesos operacionales relacionados con las pruebas que por su connotación han permanecido operando en las instalaciones. La comunicación se realiza a través de la plataforma MS TEAMS:	✓	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio?		✓
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	✓	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	✓	

*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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados:		✓
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas?	NA	
12	En los casos en que se haya autorizado por parte de la UT realizar cambio de modalidad de parcialmente remoto a totalmente remoto con la participación de un profesional de apoyo, ¿se comunicó a la organización el rol del profesional de apoyo?  <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ¿Se cuenta con el consentimiento de la organización, incluyendo el compromiso con el suministro de los medios tecnológicos requeridos para asegurar la conectividad?  <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	NA	
13	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):		
	Totalmente remota		
	Parcialmente remota		✓
	Totalmente en sitio		

### ANEXO 5

Declaración de aplicación (solo para ISO 28001) –No aplica

*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*