

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
ORGANIZACIÓN		
<b>INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACION</b>		
SITIO WEB		
<a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a>		
LOCALIZACIÓN		
Calle 17 No. 3 – 40, Bogotá, D. C. - Colombia		
ALCANCE		
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.		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS		
Ninguna		
CÓDIGO SECTOR: <b>37 - 36</b>		
REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN: <b>NTC GP 1000:2009 – ISO 9001:2008</b>		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		
Nombre:	Patricia Polanco	
Cargo:	Jefe Oficina de Planeación	
Correo electrónico	<a href="mailto:ppolanco@icfes.gov.co">ppolanco@icfes.gov.co</a> , <a href="mailto:lforero@icfes.gov.co">lforero@icfes.gov.co</a>	
TIPO DE AUDITORIA: <b>SEGUIMIENTO</b>		
	FECHA	DURACIÓN (total días – auditor)
AUDITORIA ETAPA 2	2011-07-05, 06, 07 y 08	4,0
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (Si aplica)		
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	José Fernando Ruíz Ruíz	
DATOS DEL CERTIFICADO		
Código		

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

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>	
Fecha de emisión inicial	
Fecha última renovación (si aplica)	
Fecha vencimiento:	

<b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA</b>
<p>2.1. Determinar la conformidad del Sistema de Gestión con los criterios de auditoria.</p> <p>2.2. Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios aplicables al alcance del Sistema de Gestión y a la norma de requisitos de gestión.</p> <p>2.3. Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión.</p> <p>2.4. Identificar oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión.</p>

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
<p>3.1 El 2011-06-20 se llevo a cabo la Etapa I Revisión Previa del Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con los objetivos propuestos para este ejercicio. Como conclusión se determinó que el Sistema de Gestión de Calidad y la documentación asociada permiten realizar la segunda etapa de auditoría. Con base en la información suministrada se confirmó el alcance del Sistema y se elaboró el plan de la auditoria en sitio, el cual fue dado a conocer a la Organización.</p> <p>3.2 Los días 2011-07-05, 06, 07 y 08 se llevó a cabo la auditoria en sitio conforme a lo planificado, en las oficinas de la Organización en la ciudad de Bogotá, D. C.</p> <p>3.3 Se realizó reunión de apertura según lo planificado con asistencia del grupo de trabajo, en la que se trataron entre otros temas los servicios que presta ICONTEC, la planificación del proceso de auditoría, compromiso de confidencialidad y se hizo referencia a los procedimientos y condiciones de la auditoría.</p> <p>3.4 La metodología para la realización de la auditoria se fundamentó en el ciclo PHVA, la realización de entrevistas y con un enfoque por procesos donde se verificó la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>3.5 Se auditaron los procesos del Sistema de Gestión de Calidad: Dirección Estratégica y Gestión: Planeación y Desarrollo, Gestión Integral de la Calidad, Control y Seguimiento, Comunicación / publicación e imagen, Gestión de Diseño / análisis y divulgación, Gestión de pruebas y operaciones, Gestión de Investigaciones, Información y Servicio al Ciudadano, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de Tecnología e información.</p> <p>3.6 Dentro de los criterios de auditoría se tuvo en cuenta la documentación elaborada por la Organización para dar respuesta a los requisitos de la norma NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008</p> <p>3.7 La auditoria se realizó haciendo uso de las técnicas de auditoría: muestreo selectivo de acuerdo con</p>

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

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>	
el procedimiento interno ES-P-SG-02, aplicación del ciclo PHVA y el establecimiento de las fuentes de información a partir de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.	
3.8	Mediante una muestra de productos y servicios se verificó la capacidad de la Organización para identificar, planificar e implementar los requisitos legales y reglamentarios aplicables en el Sistema de Gestión de Calidad.
3.9	Se realizo reunión de cierre el 2011-07-08 según lo planificado, y se presentaron los resultados de la auditoria: Aspectos relevantes y aspectos por mejorar del Sistema de Gestión de Calidad. No se presentaron No Conformidades.
3.10	Elaboración del informe final.

<b>4. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SITIOS AUDITADOS</b>	
4.1. Número de sitios incluidos en el alcance de la auditoria	1
4.2. Número de sitios auditados diferentes a la sede principal	0

<b>5. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
5.1. Número de no conformidades detectadas en esta auditoria	Mayores	0
	Menores	0
5.2. Número de no conformidades solucionadas de esta auditoria	Mayores	0
	Menores	0
5.3. Número de no conformidades solucionadas que estaban pendientes de la auditoria anterior.	Mayores	0
	Menores	3
5.4. Número total de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	0
OBSERVACIONES:		

<b>6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	
6.1	La gestión de los equipos de trabajo de los procesos: quienes han asimilado con facilidad la dinámica que se desarrolla en los procesos de la Organización, para que de una manera proactiva se de continuidad a las actividades de cumplimiento de los objetivos planificados. Así mismo se han propuesto nuevos elementos de mejora enfocados en aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión organizacional, como también nuevos retos que procuran superar el posicionamiento y los actuales resultados de la Organización.
6.2	La dinámica de la Organización en pro de la gestión: la cual se ve fortalecida en los procesos por causa del desarrollo de los planes de acción del Direccionamiento estratégico, el interés de los líderes de los procesos para movilizar a sus equipos de trabajo e implementar las estrategias necesarias para alcanzar las metas y los objetivos planificados, además del liderazgo de la Alta

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

## 6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Gerencia para orientar, cohesionar y motivar en la Organización la puesta en marcha de nuevos retos de trabajo, impactando de manera positiva en la mejora de la educación en Colombia.

- 6.3 La actualización de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad: que con oportunidad y a la par que se van presentado cambios en los procesos y se establecen nuevas directrices y elementos de gestión de la mejora continua en la Organización, se están modificando. Ha sido importante el acompañamiento a los líderes de proceso para la estructuración de la documentación, aprobación, divulgación y capacitación en la implementación, para de esta manera asegurar que se mantienen actualizados los estándares y se aplican con prioridad y oportunidad en los procesos que son afectados por tales modificaciones, como bien lo ha sido la implementación del ERP en los procesos administrativos.
- 6.4 La dinámica en la documentación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora: las cuales han sido convenientemente documentadas a partir de las diferentes situaciones que se presentan en el desarrollo de las actividades de los procesos, lo cual ha permitido realizar un análisis de causas de cada situación y a partir de estas proponer los planes de acción que son necesarios para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- 6.5 Los informes de las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad han sido un aporte importante para que los procesos implementen a partir de las oportunidades de mejora mencionadas por los auditores, nuevas acciones que apoyan la eficiencia y eficacia de la gestión y el cumplimiento de los estándares aplicables. A través de estos ejercicios documentados también es posible evidenciar cómo se ha desarrollado el proceso de la mejora continua y el crecimiento alcanzado hasta la fecha de la Cultura de la calidad, alrededor de la aplicación práctica y sistemática del ciclo PHVA en todos los niveles, procesos y áreas de la Organización
- 6.6 El enfoque de la Organización para gestionar el uso de la tecnología en función de la estrategia y del negocio: siendo el componente tecnológico el pilar fundamental para el desarrollo de los procesos de la prestación del servicio y los administrativos. En consecuencia se han desarrollado planes y programas para modernizar la infraestructura de hardware y para la implementación de nuevos aplicativos que fortalecen el manejo de la información, así como elementos de contingencia que puedan soportar en caso dado la materialización de los riesgos ocasionados por el factor tecnológico
- 6.7 El diseño y desarrollo de aplicaciones de software: las cuales han hecho un aporte importante en facilitar la operatividad de los procesos, porque permiten mediante la ayuda de estas herramientas tecnológicas aumentar la eficacia y control de los procesos.
- 6.8 La dinámica de los Comités de Gestión: en los cuales participan por procesos todos los colaboradores, para analizar los resultados de la gestión y proponer las acciones de mejora que se identifican a partir de la información de la gestión de los proceso.
- 6.9 La gestión de proyectos con enfoque PMI: por la decisión de la Dirección de fortalecer la administración de los proyectos en desarrollo, a fin de mantener la integridad de la gestión, facilitar la interacción de los procesos y aplicar una metodología que permita cumplir los requisitos de la planificación, ejecución, verificación y mejora en el desarrollo, además de que será posible lograr eficiencia y eficacia en la implementación de los proyectos.
- 6.10 El Centro de Servicio al Cliente: como apoyo fundamental de la Organización en el propósito de mantener y aumentar la satisfacción de los clientes mediante la comunicación y atención oportuna de todos sus requerimientos. En este sentido es importante destacar la labor realizada por el proceso, en la tarea de recibir las solicitudes de los clientes y tramitarlas al interior de la Organización,

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

## 6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

manteniendo el debido seguimiento y control que permita asegurar que las diferentes áreas dan la respuesta adecuada para ser entregada al cliente. De otra parte es de igual importancia el apoyo que con eficiencia se brinda a los procesos de la prestación del servicio en el caso de requerir comunicación con los clientes, para que de una manera cordial y especializada se realice el contacto necesario que permita cumplir el propósito del mismo y entregar así la información al proceso que la requiere.

- 6.11 La mejora en los resultados del seguimiento, medición y control de los procesos de la prestación de los servicios: evidente en los datos de los indicadores de proceso en los cuales se presentan resultados con tendencia a la mejora continua que son el producto de la gestión y el propósito de los grupos de trabajo por cumplir las metas y realizar las actividades con el enfoque de la calidad
- 6.12 La inversión en el talento humano a través de la capacitación: con la cual se alcanza un alto nivel de calidad y de impacto en la Organización, porque a través de los diferentes mecanismos implementados como es el uso de la intranet para la formación virtual, el material de divulgación de diferentes temas de interés, la organización de seminarios, las alianzas con proveedores externos, se facilita el acceso del grupo de trabajo y se logra un amplio margen de cobertura. De esta manera la Organización atiende las necesidades de formación identificadas, aporta de manera importante a la mejora continua y apoya el logro de los objetivos y metas planificadas.
- 6.13 El desarrollo de los Programas de Bienestar, Incentivos y Salud Ocupacional: cumpliendo las directrices normativas de los modelos de gestión que parten del establecimiento de objetivos y metas a nivel Corporativo que cuentan con el compromiso de la Dirección, para sobre estos desarrollar todas las estrategias y planes de acción necesarios para cumplir el propósito de los programas en relación con mantener ambientes adecuados y seguros de trabajo, en procura del bienestar de los colaboradores y su eficaz desempeño laboral.

## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- 7.1 El Sistema de Administración del Riesgo: en razón a lo importante que resulta para la gestión de la Organización contar con un sistema eficaz que permita enfocarse hacia la prevención más que a la corrección, se sugiere tener en cuenta para la mejora los siguientes aspectos:
- La función de coordinación para la identificación y valoración de los riesgos en la Organización en cabeza de un proceso diferente a Control Interno, toda vez que corresponde a esta área ejercer la función de auditoría en todo sentido, es importante hacer una evaluación de la conveniencia de que con el apoyo de un área diferente, sean los mismos líderes de los procesos los responsables de identificar nuevos riesgos y evaluar los controles de manera permanente, para que Control Interno realice solamente la actividad de auditar entre otros aspectos la correcta implementación de la metodología y la eficaz implementación de los controles, evitando así ser juez y parte en la gestión del riesgo de la Organización.
  - La identificación, documentación y control de los riesgos asociados al plan estratégico de la Organización, considerando que todo plan de acción a realizar lleva consigo un componente de riesgo de poder ser realizado o no en la medida que existen factores internos y externos que de alguna manera pueden influir en el cumplimiento de las metas planificadas. Es importante así considerar y tratar mediante el uso de la metodología de riesgos este grupo especial de riesgos, a fin de mejorar la expectativa de cumplimiento del plan.
  - Aprovechando la elaboración de los flujos de proceso en las áreas administrativas con ocasión de

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

## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

la actualización que requiere la implementación del nuevo ERP, es importante considerar hacer al mismo tiempo la valoración de los riesgos y controles de manera que el resultado refleje el interés de los líderes de los procesos para que tales flujos conserven la mayor eficiencia y eficacia del proceso y de otra parte la efectividad de los controles. El producto final será entonces el proceso diagramado junto con la matriz de riesgos y controles.

- Fortalecer en los grupos de trabajo la iniciativa de realizar el reporte de eventos de riesgo materializados, de los que son identificados en la matriz de riesgos o de nuevos que se puedan presentar en desarrollo de la gestión, a fin de evaluar las causas de este tipo situaciones y con estos análisis identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Continuar con las actividades de capacitación en la gestión del riesgo, además de los acompañamientos que sea posible realizar directamente en los procesos, a fin de lograr el mayor grado de sensibilidad para la aplicación sistemática del tema en la Organización, considerando que el concepto del riesgo debe ser parte de la gestión de cada líder de proceso y no solamente del área que promueve el uso de la metodología. El riesgo hace parte del autocontrol y cada líder debe conocer, gestionar y controlar sus propios riesgos.
- La actualización de las matrices de riesgos en cuanto a la identificación de nuevos como también los controles aplicables, producto de la evaluación permanente que puede ser realizada por los líderes de los procesos durante la realización de las actividades de la gestión, por el ejercicio de auditorías internas o externas, el reporte de eventos de riesgo materializados, productos / servicios no conformes, quejas y reclamos de los clientes, o bien por la evaluación periódica planificada de los procesos, para de esta manera asegurar que los líderes mantienen controlada la conformidad y los riesgos asociados a la gestión.
- Considerar la elaboración de matrices de riesgos además de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, para otros aspectos como son el desarrollo de proyectos de mejora, la realización de las diferentes Pruebas por cada tipo en las diferentes condiciones de tiempo, modo y lugar de cada una, la realización de procesos Licitatorios de magnitud importante para la Organización, entre otros elementos que puedan considerarse les beneficia identificar riesgos y controles para asegurar el mayor grado de conformidad.
- Incluir en los informes de auditoría de Control Interno realizados a los procesos, áreas o actividades puntuales de proceso, las conclusiones respecto a la observación que se puede hacer en estos ejercicios de cómo se aplican los controles, si se mantiene la calificación dada a cada uno en cuanto su efectividad y si se identifican nuevos riesgos que el líder no haya considerado pero que a los ojos de la auditoría son importantes para incluir en las matrices y así gestionar planes de mitigación.

7.2 La consolidación de una oficina de proyectos: considerando que la dinámica de la Organización tiene un énfasis importante en la implementación de proyectos de mejora para los diferentes procesos, es conveniente continuar las acciones tendientes a consolidar la oficina especializada en este tipo de actividades, que con el uso de la metodología PMI – Project Management Institute permita fortalecer la gestión de formulación, puesta en marcha, seguimiento y cierre eficaz de los proyectos generados en las diferentes áreas y procesos, como son entre otros Tecnología y Operaciones. De esta manera es posible brindar el apoyo y acompañamiento a los líderes para que en la ejecución de dichos proyectos se logre conservar la eficiencia en el desarrollo y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos planificados

7.3 La gestión ambiental y las normas de Responsabilidad Social: para que en la Organización se evalúe

## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

la posibilidad de implementar los lineamientos propuestos por las normas internacionales al respecto considerando los aportes y beneficios económicos que puede obtener la Organización en su gestión además del reconocimiento de la Sociedad por atender el interés comunitario en el cual se desarrolla la actividad económica del ICFES.

7.4 La seguridad de la información de la Organización en los diferentes medios en los cuales se conserva, como bien es el magnético o físico: para lo cual además de los controles establecidos en el proceso de Informática para la que se encuentra en los sistemas de información tecnológica, es necesario así mismo documentar y establecer políticas y procedimientos que aseguren la que se encuentra en medio físico papel, videos, cintas, entre otros. Para el efecto se sugiere elaborar inventarios de los activos de información y sobre estos aplicar estándares normativos que aseguren el mejor manejo y conservación.

7.5 Los indicadores de gestión: para que en general se realice una revisión de los indicadores establecidos para cada proceso teniendo en cuenta para ello los siguientes aspectos:

- Mantener una alineación directa y total de los indicadores de gestión con los objetivos definidos en las caracterizaciones de los procesos, de tal manera que el sistema de medición de los procesos permita evaluar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados y determinar que las variables contenidas en tales objetivos se miden y se gestionan.
- Revisar las metas de los indicadores, toda vez que muchas de ellas se están ya cumpliendo y en algunos casos de manera amplia, es pertinente que en procura de la mejora continua se definan estándares de cumplimiento más altos que permitan desarrollar la gestión con mayor esfuerzo y eficacia

7.6 La percepción que tiene la opinión pública en Colombia del ICFES, evaluada como el porcentaje de favorabilidad en que se posiciona la Organización en el país en comparación con las demás Instituciones del Orden nacional: para lo cual aplicar un instrumento tipo encuesta que permita determinar y concluir sobre el alcance y el impacto que la gestión del ICFES ha logrado en el país, es importante para plantear acciones de mejora en procura de aumentar tal nivel de impacto y la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

7.7 La Cultura de servicio al cliente: para que en desarrollo del enfoque al cliente que se evidencia en la Organización y de las directrices formuladas por la Alta Dirección, se continúe con prioridad en la realización de las actividades planificadas por el proceso en relación con el fortalecimiento de la Cultura del servicio hacia los clientes, de manera que la implementación de estrategias / campañas enfocadas fundamentalmente en sensibilizar a los grupos de trabajo sobre la importancia de la atención al cliente como elemento inherente en el desarrollo de las funciones y responsabilidades de cada colaborador, permita la mejora continua y eficacia de la gestión para aumentar la satisfacción de todas las partes interesadas y cumplir el propósito misional del ICFES.

7.8 El Producto / Servicio No Conforme en la Organización: para que a través de acompañamientos en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad por parte del equipo de trabajo del área de calidad, capacitaciones virtuales y presenciales, se continúe en la insistencia de la claridad que deben tener los colaboradores para la correcta aplicación e implementación del producto No Conforme y se cumpla el propósito para el cual se diseñó la metodología desde los estándares de la calidad. Es importante para ello fortalecer el análisis del tipo de Producto / Servicio No Conforme que se puede presentar en cada proceso, considerando que cada escenario de gestión es diferente, dadas las condiciones de los productos y servicios de la Organización incluidos dentro del alcance de la

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

## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

certificación, sin perder de vista que el principio enmarcado en este requisito está asociado al control de los errores, omisiones, inconsistencias, fallas que si bien se corrigen cuando se presentan, un análisis detallado de los mismos puede dar lugar a planificar acciones de mejora que conlleven a que el desempeño de los procesos tienda a la perfección, que en el caso de que se midan serán de mínimos porcentajes con respecto al total de las operaciones, transacciones, eventos que puede tener un proceso.

7.9 Una vez que en el proceso de Gestión de Pruebas y Operaciones se realizaron con éxito las actividades de Supervisión por parte de la empresa contratada para este propósito, por la información que de este ejercicio fue posible obtener en cuanto a la evaluación de la conformidad del proceso, es importante ahora evaluar las estrategias a implementar en adelante de modo que esta función de evaluación de la Conformidad e identificación de los productos / Servicios No conformes se mantenga como un estándar de proceso. Para el efecto es importante pensar en los recursos que es conveniente asignar para que la labor se realice en todas las ocasiones bajo criterios de evaluación muestral o si es posible al 100% de inspección, verificación, para de esta manera asegurar que cada evento de realización de los ciclos de Pruebas se desarrollan a conformidad, con los riesgos controlados y en mejora continua.

7.10 La verificación de los equipos utilizados en las actividades de lectura de pruebas: para que se evalúe la necesidad de aplicar procedimientos de control con mayor especificidad a los actualmente implementados, considerando controlar en las máquinas las variables de operación como son la temperatura, corriente eléctrica y las revoluciones por minuto, para el efecto es importante en el mantenimiento preventivo y correctivo realizado por los proveedores, solicitar el uso de equipos de medición calibrados y certificados para la correcta evaluación de las variables mencionadas y su correspondiente comparación con las especificaciones técnicas de operación de la máquina.

7.11 La gestión de la tecnología en la Organización; dada la importancia de este componente para el desarrollo de las actividades de la Organización, es pertinente continuar en el esfuerzo por fortalecer los elementos que hacen parte del soporte Tecnológico y el manejo de la información, a fin de asegurar la conformidad en la implementación de las nuevas herramientas que apoyan la gestión de los procesos y la oferta de nuevos productos y servicios para los clientes. Los temas relacionados con Seguridad informática, plan de continuidad de negocio, las prácticas de análisis de vulnerabilidades de la plataforma tecnológica, el gran proyecto de arquitectura empresarial entre otros, son aspectos pendientes por consolidar para los cuales es importante especial atención en su realización para asegurar el cumplimiento de la Misión, Visión, políticas y objetivos del Direccionamiento Estratégico de la Organización.

7.12 La auditoría especializada al área de sistemas: para que mediante la evaluación de estrategias pueda ser posible implementar ejercicios de auditoría propios para el tema de tecnología que permitan la identificación de oportunidades de mejora para esta gestión en la Organización. En vista de la importancia de todos los componentes del proceso y su impacto en la gestión estratégica, es conveniente apoyar al proceso con procesos de evaluación técnica que proporcionen información sobre los niveles de conformidad de la gestión frente a normas, especificaciones, requisitos y demás reglamentación aplicable.



8. CONFIABILIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA		
	SI	NO
¿La auditoria es confiable?	X	
¿Por qué?		
<p>8.1 La Organización cuenta con un procedimiento documentado A3.P.2, Versión 5 de 2010.03-18 el cual establece las directrices para la realización de las auditorías internas de calidad.</p> <p>8.2 Con la participación de los auditores internos en el primer semestre de 2011 mes de Junio se realizó un ciclo de auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad que incluyó todos los procesos del Sistema, dando cumplimiento al programa establecido y aprobado por la Organización.</p> <p>8.3 La Organización cuenta a la fecha con un grupo de siete (7) auditores internos para el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales han tenido capacitación en los conceptos básicos del Sistema y de las normas ISO 9001:2008, GP 1000:2009 y MECI.</p> <p>8.4 Los requisitos de competencia para los auditores fueron definidos en el Manual de Calidad y como parte del procedimiento de auditorías. Los registros que evidencian cumplimiento se mantienen en las hojas de vida de los auditores.</p> <p>8.5 Los registros de las auditorias tales como listas de chequeo, comunicaciones internas para el aviso y programación de las auditorias e informes, evidencian la observación del ciclo PHVA en los procesos, la identificación de no conformidades, aspectos por mejorar del Sistema de Gestión de Calidad y conclusiones generales</p> <p>8.6 A partir de las 33 Oportunidades de mejora y 11 No Conformidades identificadas en la auditoria, es posible evidenciar el estado del mantenimiento y cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad con respecto a los requisitos establecidos.</p>		

9. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES DE LA AUDITORIA ANTERIOR
<p>En la auditoria de Otorgamiento realizada en el 2010 se presentaron tres (3) No Conformidades menores en el Sistema de Gestión de Calidad, para las cuales se verificaron las acciones correctivas implementadas por la Organización para dar tratamiento y cierre a estos hallazgos y se procedió a cerrarlas.</p> <p><b>NC menor 1:</b> Requisito 4.1. El tipo y alcance del control que se evidencia en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, aplicado a los proveedores de Outsourcing para los procesos de Tecnología que soportan la operación de la Gestión de Pruebas y Operaciones, no aseguran que se mantenga la conformidad en la realización del producto / servicio.  <b>Acciones:</b> Se definió la metodología de controles, frecuencia, responsabilidades, cronogramas, registros para seguimiento a proveedores, se realizó ajuste del procedimiento y se capacitó al grupo de Supervisores de Contrato en la metodología para su aplicación sistemática. Se evidencia tal aplicación.  <b>Conclusión:</b> Cerrada</p> <p><b>NC menor 2:</b> requisito 8.3. En el proceso de Gestión de Pruebas y Operaciones, procedimiento aplicación</p>

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

## 9. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES DE LA AUDITORIA ANTERIOR

de pruebas, se identifican productos / servicios no conformes a través de los informes de los Coordinadores de salones, los cuales no son registrados conforme lo establece el procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad A2.P.3 Producto No Conforme.

**Acciones:** Se realizó capacitación en la Institución sobre el procedimiento de Control del producto / Servicio No Conforme para facilitar el entendimiento y aplicación del mismo y en auditorías internas se hace seguimiento a la implementación. Se evidencian registros de algunos productos no conformes identificados en los procesos.

**Conclusión:** Cerrada

**NC menor 3:** Requisito 8.5.2. En los procesos de Comunicación, publicación e imagen y Gestión de Diseño, análisis y divulgación, si bien se implementan acciones correctivas y acciones de mejora, estas no son documentadas conforme a la metodología descrita en el procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad Acciones Correctivas y Preventivas A2.P.2

**Acciones:** Se realizó capacitación en el procedimiento de acciones preventivas para los grupos de trabajo de los procesos y a la fecha se evidencia la identificación y documentación de este tipo de acciones en los procesos.

**Conclusión:** Cerrada.

## 10. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 10.1. Análisis de la eficacia del Sistema de Gestión certificado:

#### 10.1.1. Análisis de recurrencia de No Conformidades identificadas por el ICONTEC en auditorías previas y su afectación en la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad:

En la presente auditoría no se presentaron No Conformidades, por tanto no se evidencia recurrencia de hallazgos que estén afectando la eficacia de la gestión de la calidad en la Organización.

El Sistema de Gestión de Calidad es eficaz en la medida que se observa una tendencia positiva en el cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión y el cierre eficaz de las acciones correctivas que se iniciaron a partir de las No Conformidades identificadas en el seguimiento a los procesos, en las cuales se evidencia recurrencia en los aspectos relacionados con el control de los procesos, control de documentos, que a la fecha una vez realizados los planes de acción han sido superadas

#### 10.1.2. Quejas y reclamos

- ✓ Con el fin de mantener el control de las Solicitudes, quejas y reclamos presentados por los clientes, se estableció en el Sistema de Gestión de Calidad el proceso Información y Servicio al Ciudadano en donde se han establecido los controles para el trámite de estos requerimientos.
- ✓ Los canales de recepción son la línea 018000, la página Web o de manera personal o escrita en ventanilla del Centro de Atención
- ✓ La gestión del proceso se realiza mediante los servicios de un proveedor de Contact Center, quién tiene a su cargo el registro, la recepción, trámite y respuesta a los clientes de las Solicitudes, quejas y reclamos, con la interacción de las áreas de la Institución y bajo la Coordinación de un líder de proceso que es funcionaria del ICFES.

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

## 10. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ✓ Las quejas y reclamos son analizadas en Comités y en las Revisiones Gerenciales, para proponer con base en esta información acciones de mejora para la prestación del servicio y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Con corte al mes de Mayo durante el año 2011 se han recibido en la Institución 358.953 PQRS, de las cuales 162 corresponden a las quejas y 35 a reclamos.
- ✓ Las principales causas de las Quejas y reclamos obedecen a demora en la publicación de resultados de las pruebas SABER PRO 2010 y por dificultades que se presentaron en el mes de febrero con la descarga del instructivo de las pruebas SABER 11 Calendario B.
- ✓ A la fecha se observa que se ha dado respuesta a todas las quejas y reclamos recibidos de los clientes durante el 2011 y se han implementado acciones a partir de esta información para dar respuesta oportuna a estos requerimientos.

### 10.2. Uso del certificado de Sistema de Gestión y autenticidad del certificado:

La Organización hace uso adecuado del logo símbolo del ICONTEC en papelería, material de publicidad y diferentes presentaciones institucionales, cumpliendo con las directrices dadas en el manual de aplicación de la marca.

### 10.3. Cambios en la Organización con incidencia en el Sistema de Gestión desde la anterior auditoría:

Producto del mejoramiento continuo la Institución presenta los siguientes cambios que afectan la integridad del Sistema de Gestión de Calidad:

- La implementación de un aplicativo de software ERP en los procesos administrativos, que impacta en los procedimientos de los procesos.
- La implementación del Balance Scorecard, que impacta el sistema de seguimiento y medición de los procesos.
- La contratación de un nuevo proveedor para el servicio de impresión y logística de transporte en los eventos de realización de las pruebas, que impacta en la necesidad del proceso de Gestión de Operaciones y pruebas, de implementar nuevos controles eficaces en el proceso para garantizar la conformidad con los requisitos especificados.

Para los cambios mencionados la Organización ha planificado la estrategia de implementación, de manera que el Sistema de Gestión de Calidad mantenga su integridad y el nivel de cumplimiento de los requisitos aplicables.

### 10.4. Aspectos por verificar en la siguiente auditoría:

Es pertinente que la próxima auditoría de seguimiento haga énfasis en verificar la evaluación de los riesgos asociados a las oportunidades de mejora para los diversos procesos reportados en este informe.

#	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CLASIFICACIÓN (MAYOR O MENOR)	REQUISITO(S) DE LA NORMA	CORRECCIÓN PROPUESTA Y FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ANÁLISIS DE CAUSAS (INDICAR LAS CAUSAS RAÍCES)	ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA Y FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	ACEPTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR AUDITOR LIDER
	NO SE PRESENTARON NO CONFORMIDADES						SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha:
							SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha:
							SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha:

11. CONCEPTO DEL AUDITOR LIDER DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-01							
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión							
Se recomienda no otorgar la Certificación del Sistema de Gestión							
Se recomienda renovar la Certificación del Sistema de Gestión							
Se recomienda reactivar la Certificación del Sistema de Gestión							
Se recomienda ampliar / reducir la Certificación del Sistema de Gestión							
Se recomienda no ampliar la Certificación del Sistema de Gestión							
Se recomienda suspender la Certificación del Sistema de Gestión							
Mantener la Certificación del Sistema de Gestión					X		
Se recomienda cancelar la Certificación del Sistema de Gestión							
Comentarios adicionales:							
Nombre auditor líder:	José Fernando Ruíz Ruíz			FECHA:	2011	07	21