



Radicado No. 20201300034733

24-06-2020

Página 1 de 1



La educación
es de todos

Mineducación

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: MÓNICA PATRICIA OSPINA LONDOÑO
Directora General

COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO

MARTHA ROSA SÁNCHEZ SOLANO
Subdirectora de Aplicación de Instrumentos

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: *Informe Final de Auditoría al Proceso de Gestión de Aplicación de Instrumentos de Evaluación*

Respetados doctores:

De manera atenta les informo que en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Interna de Gestión-CSE-PR002 una vez revisadas las observaciones al Informe Preliminar de Auditoría y, efectuada la reunión de cierre en la cual se comunicaron las decisiones frente a los hallazgos y las evidencias aportadas, se emite el Informe Final de Auditoría el cual contiene los resultados y recomendaciones para fortalecer el control interno en el mismo. Es importante mencionar que la Unidad de Atención al Ciudadano solicitó plazo para dar respuesta a las NC trasladadas hasta el día 23 de junio, no obstante, de manera extemporánea el 25 de junio se recibe respuesta de la UAT, con aceptación de las NC 9 y 10. En relación con la NC 8 se expresa que debe ser gestionada por la Subdirección de Aplicación de Instrumentos.

Es procedente que los resultados se socialicen con los responsables del subproceso evaluado y en cumplimiento al *Procedimiento de Gestión Planes de Mejoramiento (PDE-PR008)*, 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.


Es importante anotar que los papeles de trabajo y evidencias que soportan el presente informe se encuentran en los archivos de Control Interno, en caso de ser requeridos por autoridad competente.

Cordialmente,


ADRIANA BELLO CORTÉS

Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe en treinta (30) folios

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	


Fecha de emisión:		30 de junio de 2020													
Reunión de Apertura		Ejecución de la Auditoría						Reunión de Cierre							
Día	03	Mes	04	Año	2020	Desde	02/04/2020 D / M / A	Hasta	29/05/2020 D / M / A	Día	24	Mes	06	Año	2020
Proceso / Programa / Proyecto auditado:		GESTION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN													
Objetivo de la Auditoría:		<p>Realizar evaluación y seguimiento a la ejecución de las actividades previstas por el proceso de Gestión de Aplicación de Instrumentos de Evaluación (GAI), Normatividad aplicable y documentos asociados, verificando el cumplimiento de las condiciones para la realización de las evaluaciones programadas por el Icfes, el aseguramiento de los insumos, los recursos físicos y humanos para la aplicación de los instrumentos de evaluación.</p>													
Alcance de la Auditoría:		<ul style="list-style-type: none"> • Se analizará la información disponible que evidencie la ejecución de lo Planificado por el proceso, desde la definición los cronogramas y planes de trabajo internos correspondientes a la Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación hasta la lectura de las hojas de respuestas y destrucción del material de examen, durante la vigencia 2019 hasta la fecha de apertura de la presente auditoría. • Se tendrá en cuenta la información documentada del proceso definida en la Caracterización GAI-CR001, Procedimientos, Guías, Manuales, Políticas, Anexos Técnicos, directrices y demás documentos asociados o aplicables al proceso. • Se analizará la información vigente durante el periodo evaluado de Riesgos e Indicadores asociados al proceso de Gestión de Aplicación de Instrumentos de Evaluación (GAI) • Se realizarán verificaciones documentales, entrevistas y muestras aleatorias para constatar la existencia, veracidad, consistencia y oportunidad de la información reportada por el proceso objeto de evaluación. 													
Criterios de la Auditoría:		<p><u>Marco Normativo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 87 de 1993. • Decreto 648 de 2017. • NTC ISO 9001:2015. • RESOLUCION 888 de 2019 ICFES - Por la cual se establece el calendario 2020 de los exámenes que realiza el Icfes, en lo aplicable. • RESOLUCION 817 de 2019 ICFES - Por la cual se establece un examen extemporáneo Saber Pro y TyT para la vigencia 2019 y se modifica la Resolución Icfes 714 de 2018, "por la cual se establece el calendario 2019 de los exámenes que realiza el ICFES", en lo aplicable. • RESOLUCION 782 de 2019 ICFES - Por la cual se modifican las Resoluciones 714 de 2018, "por la cual se establece el calendario 2019 de los exámenes que realiza el ICFES" y 165 de 2019, "por la cual se modifica la Resolución 714 de 2018 y se deroga la Resolución 845 del 14 													

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

	<p>de diciembre de 2018" y se incluye una etapa especial de reclamaciones en el Examen Saber Pro y TyT en el Exterior 2019, en lo aplicable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • RESOLUCION 479 de 2019 ICFES - Por la cual se establecen las ciudades para la presentación y aplicación del Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior - Saber T y T y Saber Pro en el Exterior 2019, en lo aplicable. • RESOLUCION 223 de 2019 ICFES - Por la cual se modifica el calendario del Examen de Estado Saber TyT Primer Semestre de 2019 contenido la Resolución 165 de 201, en lo aplicable. • RESOLUCION 165 de 2019 ICFES - Por la cual se modifica la Resolución 714 de 2018, "por la cual se establece el calendario 2019 de los exámenes que realiza el ICFES", y se deroga la Resolución 845 del 14 de diciembre de 2018, "por la cual se modifican los numerales 1° y 3° del artículo 1° de la Resolución 714 del 2018", en lo aplicable. • RESOLUCION 127 de 2019 ICFES - Por la cual se modifica la Resolución 081 de 2019 para adicionar dos (2) ciudades de presentación del examen extemporáneo Saber TyT para los estudiantes del programa académico Técnico Profesional en Servicio de Policía que ofrece la Dirección Nacional de Escuelas de la Policía Nacional, en lo aplicable. • RESOLUCION 81 de 2019 ICFES - Por la cual se establece un examen extemporáneo Saber TyT para los estudiantes del programa académico Técnico Profesional en Servicio de Policía que ofrece la Dirección Nacional de Escuelas de la Policía Nacional, en lo aplicable. • RESOLUCION ICFES No. 675 de 2019 - Por la cual se reglamenta el proceso de inscripción a los exámenes que realiza el Icfes, en lo aplicable. <p>Procedimientos Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización del Proceso GAI-CR001, V001 y V002. • Procedimiento "REGISTRO Y CITACIÓN" GAI-PR001, V001 y V002. • Procedimiento "APROVISIONAMIENTO DE PLANTA FÍSICA" GAI-PR002, V001 y V002. • Procedimiento "ASEGURAMIENTO DE RECURSO HUMANO" GAI-PR003, V001 y V002. • Procedimiento "CONTROL DE PROCESOS PRODUCTIVOS" GAI-PR004, V001, V002 y V003. • Procedimiento "APLICACIÓN DE EXÁMENES" GAI-PR005, V001 y V002 • Riesgos e Indicadores del proceso. • Evaluación de los Planes de Acción del proceso y demás que apliquen • Programas, guías, manuales, anexos técnicos y demás documentos asociados al proceso.
--	---

METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORÍA
--

<p>Durante el desarrollo de la evaluación se utilizaron los siguientes mecanismos para obtención y análisis de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y aplicación de una lista de verificación con la identificación de los aspectos más relevantes del proceso objeto de evaluación, diligenciado con la persona asignada para atender la auditoría. • Visitas, entrevistas y revisiones aleatorias de documentos para comprobar su trámite y registro. • Análisis de la información obtenida y preparación de un informe. <p>El Icfes en el 2019 aplicó las siguientes pruebas:</p>
--

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

- Saber 11A
- Saber 11B
- Saber TyT primer semestre
- Saber PRO y Saber TyT segundo semestre
- Saber Pro y Saber TyT Extemporánea
- Saber PRO y Saber TyT Exterior

La Oficina de Control Interno seleccionó para el análisis las pruebas “Saber 11B” y “Saber Pro y TyT Segundo semestre”

LIMITACIONES

ASEGURAMIENTO DE RECURSO HUMANO - GAI-PR003, VERSION 002

- En el procedimiento se encontraron limitaciones en la revisión de las siguientes actividades:
Actividades 2, 3 y 5: ACTA DE REUNIÓN (002) = PDE-FT001 debidamente firmadas. Se validaron las actas sin firmas en formato Word.

CONTROL DE PROCESOS PRODUCTIVOS – GAI-PR004, VERSIÓN 001

- No fue posible evidenciar las Actas de aprobación, generadas por la Dirección de Tecnología, donde se registra el resultado de la verificación en instalaciones del operador de las condiciones de seguridad de los equipos a utilizar para la producción del material de examen, toda vez que dichos registros se encuentran bajo custodia física de la DTI.

APLICACIÓN DE EXÁMENES - GAI-PR005, VERSION 002

- En el procedimiento se encontraron limitaciones en la revisión de las siguientes actividades:
Actividad 4: Carpeta física del repositorio de material de aplicación por prueba. No fue posible revisar esta carpeta.

REVISIÓN DE LOS CONTRATOS TOMADOS COMO MUESTRA


- En razón a la dificultad presentadas por la emergencia sanitaria y en cumplimiento a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional, incluida la cuarentena obligatoria, no fue posible revisar las carpetas físicas de los contratos tomados como muestra. Por lo anterior, la revisión se realizó contra los documentos publicados en la plataforma del SECOP-SISTEMA ELECTRONICO PARA LA CONTRATACIÓN PÚBLICA.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

FORTALEZAS

PROCEDIMIENTO GAI-PR001- REGISTRO Y CITACIÓN, VERSIÓN 001:

- ✓ Se evidencia seguimiento y cumplimiento al Cronograma establecido por la Oficina Asesora de Planeación de las pruebas SABER 11B 2019 y SABER PRO - TyT 2do semestre 2019, incluyendo en cada seguimiento los ajustes pertinentes con relación a las resoluciones asociadas al proceso de las dos pruebas y, así mismo, los comentarios y ajustes necesarios para dar cumplimiento a todas las actividades relacionadas con el registro y citación de las pruebas.

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	


- ✓ Así mismo, durante las actividades de monitoreo de inscripción y citación que realizó el proceso para las pruebas SABER 11B 2019 y SABER PRO - TyT 2do semestre 2019, se evidencia un adecuado desarrollo en la validación de la discapacidad de inscritos, la consolidación de la marcación de los mismos, el diligenciamiento y cargue de los formatos de tipo de material en PRISMA, la asignación de combos de material de examen, la configuración de la asociación de secuencias de grupos poblacionales, la citación manual y masiva, la ejecución de procesos de ordenamiento y numeración, la notificación de la validación y publicación de los archivos para operadores y el envío del cuadro de aplicación. Adicionalmente, se observa una comunicación e interacción con la Dirección de Producción de Operaciones favorable para el desarrollo de las actividades mencionadas.

PROCEDIMIENTO GAI-PR002 – APROVISIONAMIENTO DE PLANTA FÍSICA, VERSIÓN 001:

- ✓ Se observa que el proceso cumple con las actividades programadas en el cronograma de las pruebas SABER 11B 2019 y SABER PRO - TyT 2do semestre 2019 administrado por la Oficina Asesora de Planeación, definiendo los municipios donde se presentaron las pruebas, asignando el responsable del equipo por región para la consecución, monitoreo de préstamos de sitios de aplicación de las dos pruebas, confirmación de uso, activación de los mismos y el envío de la carta de uso del sitio de aplicación. Así mismo, se evidenció la gestión de asignación de sitios para la población de inscritos en condición de discapacidad y de inscritos privados de la libertad en las dos pruebas mencionadas.

PROCEDIMIENTO GAI-PR004 - CONTROL DE PROCESOS PRODUCTIVOS. VERSIÓN 001

- ✓ El proceso en su etapa “Control de Procesos Productivos” evidenció mejora continua a través de la revisión de actividades documentadas en su procedimiento GAI-PR004, validación de ajustes a través de la actualización documental conforme a las actividades desarrolladas y formatos de prueba que fueron adecuadamente controlados y que actualmente se encuentran en proceso de actualización en el Sistema de Gestión.
- ✓ El proceso estableció indicadores internos para el control de la gestión de Auditorías a operadores a través de los cuales se monitorea el desarrollo de las diferentes actividades del proceso de Impresión, Empaque, Distribución y Lectura. Como resultado de esta medición se toman acciones inmediatas, así como el cobro de ANS en la gestión contractual con el operador, además, sirve como insumo para futuras contrataciones documentándose en el Informe Final de Auditoría:
- INDICADOR DE SUFICIENCIA DE LAS AUDITORÍAS: Este indicador mide la cobertura del total de auditorías en cada uno de los procesos productivos vs el número de hallazgos por proceso de las auditorías. Con el fin de determinar qué proceso requiere mayor o menor intervención. (Procesos de Impresión y empaque primario, Empaque Secundario y Terciario, Desempaque y Lectura) “INDICADOR DE EVALUACIÓN”
 - INDICADOR DE EFICIENCIA DE LAS AUDITORÍAS: Este indicador mide el número de novedades encontradas durante las auditorías en función del total de novedades que se pudieron presentar el día de la aplicación, para cada uno de los procesos productivos de la prueba. (Proceso de Impresión, Empaque secundario y terciario) “INDICADOR DE IMPACTO”
 - INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DEL AUDITOR: Este indicador controla el desempeño de los auditores conforme al plan de auditorías, midiendo el número de errores y/o fallas encontrados en el desarrollo de las metodologías de muestreo y diligenciamiento o entrega de formatos e informes diario de auditoría. (Tiempo de entrega del informe diario, Cumplimiento al muestreo, Entrega de formatos y/o actas, Gestión del auditor (Lección aprendida)) “INDICADOR DE CONTROL”

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

- ✓ El proceso cuenta con Cronogramas detallados para el control del cumplimiento de las actividades a realizar tanto con los operadores como en los procesos internos del Icfes involucrados en el proceso, el cual, además, se alinea con el cronograma general de pruebas de Estado definido por Icfes y administrado por la Oficina Asesora de Planeación.
- ✓ Se evidenció que el proceso notifica oportunamente a sus operadores toda inconsistencia detectada en los Monitoreos (Auditorias) durante la ejecución de las actividades de Impresión, empaque, distribución y lectura, soportándolo con los registros correspondientes, solicitando la definición de Planes de Acción y realizando seguimiento a su implementación y efectividad de acuerdo con la Matriz de Comunicación establecida. Lo anterior facilita la gestión con proveedores y aporta al adecuado relacionamiento, lo que se refleja positivamente para la entidad al momento de generar ANS y evitando llegar a instancias jurídicas.
- ✓ La implementación de GPS para el rastreo en línea por medio de una de plataforma satelital ofrecida por el operador del transporte del material de examen y material de aplicación hasta las bodegas regionales permite, a través de monitoreos diarios, identificar oportunamente novedades que son reportadas al operador de distribución para su inmediata gestión, funcionando como un control de gran importancia para la mitigación del riesgo de pérdida de material o demoras en la llegada del mismo.
- ✓ El equipo de trabajo de Control de Procesos Productivos suministró todos los registros solicitados durante el ejercicio de auditoria de manera oportuna, organizada y completa, lo que evidencia un adecuado manejo documental en medio digital, llegando incluso a su clasificación de acuerdo con los numerales del procedimiento. Esta buena práctica permitió, además, ejecutar la auditoria sin restricciones para el acceso a la información.
- ✓ Los Informes Finales de Auditoria de cada una de las etapas resumen información importante de las lecciones aprendidas, de los éxitos y dificultades, las cuales sirven como insumo para el ajuste de los requerimientos técnicos de las siguientes contrataciones, lo que da un valor agregado importante a la gestión del proceso.

PROCEDIMIENTO GAI-PR005 - APLICACIÓN DE EXÁMENES, VERSION 002


- ✓ Durante la auditoria se evidenció que, ante la eventual contingencia, el proceso cuenta con una gran cantidad de información en medios digitales, lo que representa la disponibilidad de la información de forma oportuna.

NO CONFORMIDADES

ASEGURAMIENTO DE RECURSO HUMANO - GAI-PR003, VERSION 002

NC1: Las convocatorias de selección y nombramiento de los delegados y coordinadores de municipios de todo el país y coordinadores de salón y jefes de salón de Bogotá, no se realizaron por medio del sistema de información del Icfes, como se estipula en el Procedimiento GAI-PR003, V.002, sino que se realizaron a través de los sistemas de información del Operador contratado para la aplicación de pruebas, como se manifestó en entrevista realizada a la Subdirección de Evaluación de Instrumentos el día 4 de mayo de 2020 y como se evidenció en el anexo técnico y operativo de los contratos CD-2019-243 y 352 de 2019 suscritos con Grupo Asesoría en Sistematización de Datos S.A.S para la aplicación de las pruebas PROyTyT 2019 y Saber 11B-2019. Lo anterior, genera incumplimiento de los requisitos internos definidos por el proceso, contemplados por la NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA, literal b) *“la información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad”*.

NC2: En la aplicación de la prueba Saber 11B- 2019 no se evidencia la realización del reporte de seguimiento por parte de la Subdirección de Evaluación de Instrumentos establecido en el procedimiento, el cual indica: *“Realiza el seguimiento a los*

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

reportes enviados por el operador que muestran el avance de los cursos activos para identificar el número de examinadores que desarrollaron la capacitación virtual exitosamente a través de la plataforma de moodle". Lo anterior, genera incumplimiento de los requisitos internos definidos por el proceso, contemplados por la NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA, literal b) "la información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad".


Análisis de las Objeciones Planteadas: Mediante radicado N° 20204200034073 del 16 de junio, la Subdirección de Aplicación de Instrumentos manifestó: "Es importante señalar que la realización de capacitaciones a través de la plataforma Moodle no es una actividad obligatoria para todas las pruebas, ya que depende de las necesidades propias del proceso y el volumen de examinadores que se requieran capacitar, por tal motivo para la aplicación de 11B no se realizó seguimiento al reporte ya que no se generó capacitación por este medio..." Sin embargo, teniendo en cuenta que en el procedimiento referenciado no se especifica que la capacitación es opcional o que se realiza de acuerdo con la prueba a aplicar, **se mantiene la No Conformidad.**

NC3: En la actividad No 13 del procedimiento se establece: "Monitorea la consecución de los espacios físicos, los cuales deben contar con las ayudas audiovisuales y de sonido requeridas para el desarrollo de las reuniones de retroalimentación y taller práctico con examinadores." Sin embargo, en el acta del Comité de Seguimiento al Operador de Logística de Aplicación realizada el 6 de marzo de 2019, se manifestó que: "El Icfes expresa que el espacio utilizado para los talleres realizados en la ciudad de Bogotá no fueron los más adecuados por la ubicación de los puestos y el espacio amplio donde se pierde la voz del facilitador. Se muestra preocupación por la recepción de los procedimientos por parte del grupo capacitado por parte de Hugo Cañón, teniendo en cuenta el volumen de su voz y la duración del taller. ASD informa que el taller estaba coordinado solo para 22 personas a lo cual no consideraron necesario asignar micrófono", situación que incumple lo establecido en el anexo técnico de los contratos CD-2019-243 y 352 de 2019 suscritos con Grupo Asesoría en Sistematización de Datos S.A.S, el cual en el apartado 9.2.1 establece: "El operador de Logística de aplicación debe disponer del espacio en la Ciudad de Bogotá, para realizar la capacitación y taller teórico práctico dictado por el grupo de gestión de aplicación del Icfes a los coordinadores operativos del operador, dicho espacio debe tener como mínimo las siguientes características: capacidad para grupos de mínimo 40 personas, con equipo de cómputo y video beam, micrófono, sonido e iluminación óptima...", además, genera incumplimiento a lo establecido por la NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA, literal b) "la información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión del calidad".

Análisis de las Objeciones Planteadas: Mediante radicado N° 20204200034073 del 16 de junio la Subdirección de Aplicación de Instrumentos manifestó: "No se acepta la No conformidad dado que el anexo técnico del operador de Logística de aplicación en cuanto al requerimiento hace puntual referencia a "disponer del espacio en la Ciudad de Bogotá, para realizar la capacitación y taller teórico práctico dictado por el grupo de gestión de aplicación del Icfes a los coordinadores operativos del operador, dicho espacio debe tener como mínimo las siguientes características: capacidad para grupos de mínimo 40 personas, con equipo de cómputo y video beam, micrófono, sonido e iluminación óptima...", sin embargo es importante señalar que la capacitación descrita en la NC corresponde a una sesión realizada por parte del operador hacia la suplencia de examinadores para la aplicación de pruebas en la ciudad de Bogotá, personal que el operador capacita adicionalmente para asegurar el cubrimiento de la totalidad del personal en caso de que los titulares capacitados por los coordinadores de nodo puedan presentar alguna eventualidad que les impide realizar su labor..." Dado lo anterior, se acepta la observación y **se retira la No Conformidad.**

CONTROL DE PROCESOS PRODUCTIVOS – GAI-PR004, VERSIÓN 001


NC4: Se evidenciaron fallas en el diligenciamiento de formatos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad, toda vez que, dentro de la evidencia entregada como soporte, se identificaron registros con tachones, enmendaduras, fechas erradas o campos no diligenciados de alta relevancia, incumpliendo el numeral 7.5.3.2 de la NTC ISO 9000:2015 que indica: "La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas." Lo anterior, sustentado en la misma norma que exige la existencia de registros verificables y objetivos en sus numerales "3.8.3

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

Evidencia objetiva. Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo”, y “3.8.10 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de actividades realizadas”.

Lo señalado se soporta en los siguientes registros:

- Monitoreo Impresión y Empaque Primario de Material De Examen y Complementario, GAI-FT007, del 26/02/2019 y 16/02/2019: Enmendaduras en la fecha del diligenciamiento y casilla “Fecha de aplicación” en blanco.
- Monitoreo Impresión y Empaque Primario de Material De Examen y Complementario, GAI-FT007, del 06/10/2019: campos “Hora Inicio/Hora fin” y “Fecha de Aplicación” en blanco.
- Monitoreo Impresión y Empaque Primario de Material De Examen y Complementario, GAI-FT007, diligenciado por Diana Paola Galeano, con fecha del 04/10/2019 y otro con fecha del 03/10/2019: campos “Hora Inicio/Hora fin” con información incompleta y “Fecha de Aplicación” en blanco.
- Monitoreo y Control – Kits de Aplicación, GAI-FT014, con fecha del 16/02/2018: Fecha errada, ya que corresponde a la prueba Saber 11B-2019.
- Monitoreo Empaque Secundario, GAI-FT008, del 02/03/2019, con tachones y enmendaduras en las observaciones diligenciadas.
- Monitoreo Recepción y Despacho de material, GAI-FT015, con fecha de monitoreo 03/03/2019, presenta los campos “Nombre Funcionario Icfes”, “Nombre Operador de Empaque”, “Nombre Operador de Transporte”, “Nombre de la prueba”, “Fecha de Aplicación”, “Hora Inicio Monitoreo”, “Hora Fin Monitoreo”, “No Acta de Despacho del Vehículo” y “Tipo de vehículo y placa”, sin diligenciar.
- Verificación condiciones Físicas, Técnicas, De seguridad y Almacenamiento Bodega Regional, GAI-FT010, diligenciado en la ciudad de Pasto el 08/03/2019, Barranquilla del 08/03/2019, Bucaramanga del 08/03/2019, Bogotá del 18/10/2019, Manizales del 18/10/19, Barranquilla del 18/10/2019: Campo “Área aproximada de bodega” en blanco.
- Verificación condiciones Físicas, Técnicas, De seguridad y Almacenamiento Bodega Regional, GAI-FT010, diligenciado en la ciudad de Bogotá del 07/03/2019, Medellín del 08/03/2019, Medellín del 18/10/2019: Campo “Dirección real de la bodega” en blanco.
- Verificación Material de Examen en Bodega Principal-Regional, GAI-FT011, con fecha del 09/03/2019: Fecha con enmendadura.
- Verificación condiciones Físicas, Técnicas, De seguridad y Almacenamiento Bodega Regional, GAI-FT010, diligenciado en la ciudad de Bucaramanga el 18/10/2019: Campos “Nombre Representante del Operador” y “Dirección real de la bodega” en blanco.
- Verificación Material de Examen en Bodega Principal-Regional, GAI-FT011, realizado en Santander, Prueba Saber Pro y TyT: Campos “Nombre representante operador”, “Fecha Monitoreo”, “Hora Inicio” y “Hora Fin” en blanco.
- Verificación condiciones Físicas, Técnicas, De seguridad y Almacenamiento Bodega Regional, GAI-FT010, diligenciado en la ciudad de Pasto, prueba Saber Pro y TyT: Campos “Fecha de Monitoreo” y “Área aproximada de bodega” en blanco.
- Monitoreo condiciones de seguridad e infraestructura, GAI-FT006, con fecha del 11/03/2019: Campos “Hora fin del monitoreo” y “Proceso” en blanco. Y con la misma fecha y la misma novedad, además, se encuentra el ítem 7 de las especificaciones de infraestructura sin diligenciar (Área verificada: Almacenamiento de contenedores)
- Monitoreo condiciones de seguridad e infraestructura, GAI-FT006 (Versión de prueba), proceso Desempaque y Lectura del 21/10/22: Fecha errada, Campo “Pre-Aprobación” y Sección de firmas “Pre-Aprobación” en blanco.

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

APLICACIÓN DE EXÁMENES - GAI-PR005, VERSION 002

NC5: La actividad No 1 del procedimiento establece: “*Monitorea la ejecución de la aplicación del examen en el nodo a cargo y atiende las situaciones especiales reportadas por cada delegado antes, durante y después de la aplicación del examen*”, cuyo registro debe realizarse a través de Informes de Comisión por parte de los Profesionales de Aplicación. Sin embargo, no se evidenciaron dichos informes en el monitoreo de la aplicación de las pruebas Saber PRO y TyT 2019 y Saber 11B-2019. En la entrevista realizada a la Subdirección de Evaluación de Instrumentos el día 4 de mayo de 2020, se manifestó que los profesionales diligencian un documento denominado: “*Agenda comisión funcionarios Icfes*” (cumplidos de comisión) Sin embargo, al verificar dichos documentos se evidencia que éstos no cubren el alcance del seguimiento descrito en la actividad del procedimiento, contraviniendo lo establecido por la NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA, literal b) “*la información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión del calidad*”.

NC6: En los archivos en Excel proporcionados por la Subdirección de Aplicaciones denominados: Reporte Administrativo A. Mejía (Prueba Saber 11B) y Consolidado de Informes de Aplicación EK20195 27122019 (Prueba Saber PRO y TyT 2019) se evidencia que se asocian las siguientes novedades al Operador Logístico:


- Prueba Saber 11B 2019: 6 novedades en la aplicación del examen atribuidas al Operador Logístico y 55 novedades en los kits de aplicación.
- Prueba Saber PRO y TyT 2019: 140 novedades en la aplicación del examen atribuidas al Operador Logístico y 62 novedades en los kits de aplicación.

De las anteriores novedades, no se evidencia que se les dé respuesta por parte del Operador en los Informes finales y algunas de las novedades representan incumplimientos a lo establecido en los anexos técnicos de los contratos CD-2019-243 y 352 de 2019 suscritos con Grupo Asesoría en Sistematización de Datos S.A.S, tales como:

- 13 novedades de fallas del dispositivo biométrico para toma de huellas el día de la aplicación, incumpliendo lo establecido en el anexo técnico en el numeral 6.9.4 - Identificación biométrica de examinados.
- 63 novedades de faltante de personal requerido, incumpliendo el numeral 6.9.2 – Aseguramiento de llegada de examinadores.
- 28 novedades de incumplimiento en los horarios de aplicación, en contravía de lo establecido en el numeral 6.9- Gestión durante el desarrollo de la aplicación.

Análisis de las Objeciones Planteadas: Mediante radicado N° 20204200034073 del 16 de junio, la Subdirección de Aplicación de Instrumentos manifestó: “*No se acepta la No conformidad toda vez que en la descripción del hallazgo no se da claridad de cuáles son los requerimientos del anexo técnico que se están incumpliendo, adicionalmente se habla de una serie de novedades de las cuales “no se evidencia que se les dé respuesta por parte del Operador” sin embargo no se tiene detalle del muestreo tomado por el auditor lo cual no permite una identificación clara de los hechos al desconocer de donde surgen las tipologías asignadas y poder constatar si se generaron las acciones de mejora correspondientes, por lo cual se requiere el envío de la información para realizar las revisiones pertinentes.*”. Posteriormente, luego de la realización de la reunión de cierre, el 25 de junio de 2020, la Subdirección de Aplicación de Instrumentos aportó evidencias de las comunicaciones que envió el Operador Logístico de las novedades presentadas en las pruebas a los examinadores identificados con fallas de procedimientos. Dado lo anterior, **se retira la No Conformidad y se constituye como Oportunidad de Mejora (OM14)**

NC7: No se evidencia el cumplimiento de las actividades 8 y 9, definidas en el procedimiento GAI-PR005 “Aplicación de Exámenes”, Versión 002, las cuales establecen la elaboración de un Documento Balance de la Prueba y un resumen ejecutivo de la misma por parte de la Subdirección de Aplicación de Instrumentos, en los cuales se reflejen los aspectos de mayor impacto al finalizar la prueba, que comprendan: implementaciones de mayor impacto, dificultades y retos. Por otra parte, en la entrevista realizada a la Subdirección de Evaluación de Instrumentos el día 4 de mayo de 2020, se evidenciaron diferencias

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

o imprecisiones entre lo definido en los procedimientos GAI-PR005 “Aplicación de Exámenes”, Versión 002 y GAI-PR003 “Aseguramiento de Recurso Humano”, Versión 002, respecto a las actividades que efectivamente se realizan, como es el caso del Sistema de Información utilizado en las convocatorias de selección del recurso humano, el cual en el procedimiento se describe como el sistema de información del Icfes, pero que, según lo manifestado por parte de la Dependencia, este sistema no se utiliza desde el año 2015. De igual forma, los informes que se mencionan en el procedimiento de Aplicación de Exámenes (Informe de comisión, Balance de la prueba y Resumen Ejecutivo) no se elaboran de acuerdo con lo expuesto en la entrevista. Lo anterior, genera incumplimiento de los requisitos internos definidos por el proceso, contemplados por la NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA, literal b) “la información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad”.

ANALISIS PQRS

Como insumo indispensable para analizar las necesidades y problemas de los evaluados al presentar sus pruebas, se solicitó a la UAT, la relación de las peticiones que ingresaron por todos los canales dispuestos por el Instituto en relación con las pruebas Saber 11B y Saber Pro y TyT. La población de pqs recibida de Saber 11B es de 78 y la de Saber Pro y TyT es de 1.683 pqs. Excluyendo las relacionadas con la expedición de certificaciones, se tiene una población de 23 y 476 respectivamente. El análisis efectuado sobre las pqs de Saber 11B se efectuó sobre el total de la población. El análisis de las pqs correspondientes a Saber Pro y TyT se efectuó identificando aquellas que tenían que ver con solicitudes sobre inconvenientes en la aplicación de la prueba, producto de este ejercicio el número de pqs analizadas fue de 143.


PRUEBA SABER 11B-2019

A continuación, se relacionan los radicados objetos de análisis:

20192100155042	20192100155052	20192100252672	20192100165732	20192100315652
20192100155292	20192100165752	20192100292782	20192100312342	20192100208452
20192100302352	20192100160272	20192100154922	20192100177912	20192100171782
20192100154592	20192100156122	20192100173552	20192100177902	
20192100165672	20192100203922	20192100160412	20192100155912	

Se identificaron los siguientes casos que denotan falencias en el proceso objeto de esta auditoria:

NC8: Radicado: No 20192100203922 del 26 de marzo de 2019. El señor JUAN PABLO LANGLAIS VERGARA manifiesta: “El 10/03/2019, Juan Pablo Langlais, TI.1000365473 presentó Pre-Saber11, en Agustiniño Salitre, Piso1, Salón 4. Tiene discapacidad, Síndrome de Gilles Tourette y se solicitó apoyo para que le leyeran los textos. En la mañana no le llegó la ayuda y en la tarde solo parcial. Por esto no pudo terminar su prueba. Como se puede evitar que esto se repita cuando presente Saber 11 Sin que alguien le lea, perderá el examen y no podrá entrar a la universidad. Tampoco le permitieron tomar agua.” En la respuesta de fondo con radicado **No 20192100426341** del 10 de mayo de 2019; se manifestó: “Se realizó la auditoría al caso y con respecto al Cuadro de Aplicación, se evidenció que efectivamente no hubo una correcta asignación del tipo de apoyo Maniobrar Material con el rol requerido Jefe de Salón de Apoyo, debido a un error en el sistema y se solicitó a la Subdirección de Desarrollo, verificar y realizar el ajuste en el sistema Prisma. El Grupo de Registro y Citación de la Subdirección de Aplicación de Instrumentos realizará las acciones y los controles necesarios al proceso de la gestión de discapacidad, lo cual contribuye al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la posibilidad de implementar actividades concretas en búsqueda del mejoramiento continuo y garantizará para la próxima presentación del examen al señor Juan Pablo Langlais Vergara el personal de apoyo y las condiciones solicitadas”. Lo anterior denota incumplimiento del Artículo 6 de la Resolución No. 253 del 02 de mayo de 2017 (vigente para la fecha de la reclamación) —**Examinandos en condición de discapacidad:**

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

El Icfes brindará condiciones especiales el día de la aplicación, para la población en condición de discapacidad, siempre y cuando se cuente previamente con la información necesaria. Esta información deberá ser aportada durante el proceso de inscripción cuando lo solicite la plataforma.

PRUEBAS SABER PRO y T&T 2019


A continuación, se relacionan los radicados objetos de análisis:

20192101052982	20192101056062	20192101060292	20192101064242	20192101066312	20192101075992	20192101099402
20192101055552	20192101056392	20192101061882	20192101058032	20192101066822	20192101078132	20192101103102
20192101056182	20192101056632	20192101062782	20192101058362	20192101068062	20192101080662	20192101105962
20192101056352	20192101056812	20192101062902	20192101058452	20192101068382	20192101081802	20192101106972
20192101056472	20192101057072	20192101063792	20192101059382	20192101068492	20192101083382	20192101108612
20192101056572	20192101057212	20192101064212	20192101059512	20192101069242	20192101084232	20192101112822
20192101057092	20192101057402	20192101058522	20192101061942	20192101071482	20192101084432	20192101126412
20192101057252	20192101055492	20192101058622	20192101063162	20192101072692	20192101086752	20192101127882
20192101057372	20192101055902	20192101059202	20192101063582	20192101069072	20192101084492	20192101129942
20192101057612	20192101056042	20192101059332	20192101063732	20192101069672	20192101088382	20192101141272
20192101057762	20192101056372	20192101059842	20192101064012	20192101070772	20192101087612	20192101193602
20192101055672	20192101056432	20192101060172	20192101064732	20192101071712	20192101091622	20192101204832
20192101056112	20192101056492	20192101063682	20192101066142	20192101068812	20192101090622	20192101204792
20192101056232	20192101057172	20192101059302	20192101065172	20192101071162	20192101090912	20202100008642
20192101056322	20192101057272	20192101059452	20192101065452	20192101071412	20192101091512	20202100020082
20192101056402	20192101057442	20192101060162	20192101065742	20192101071842	20192101093172	20202100053982
20192101056562	20192101057662	20192101061252	20192101065872	20192101072762	20192101092552	20202100094882
20192101056642	20192101058062	20192101061772	20192101066442	20192101069632	20192101094212	
20192101056742	20192101058352	20192101063252	20192101068272	20192101069782	20192101095242	
20192101055572	20192101058912	20192101063632	20192101065392	20192101072612	20192101095462	
20192101055632	20192101059702	20192101064022	20192101067102	20192101078962	20192101096702	

NC9 -Traslado a la UAT: Se evidenció que el 18,88% de (27 de 143) de las respuestas notificadas a los ciudadanos se encuentran fuera del término legal establecido en La Ley 1755 de 2015, Artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción" Parágrafo. "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto"

Los casos son los siguientes:

1. Petición 20192101054382 radicada el 19-10-2019, en la que manifiesta "Por medio de la presente manifiesto mi malestar con el proceso en la publicación de la citación a las pruebas saber T y T en la página, aún no lo hacen y he llamado y no me dan claridad y ninguna solución. Mi número de registro es EK201951969773, por favor dame una respuesta por qué de este examen depende mi certificación y ya es el día de mañana las pruebas".

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

Se envía respuesta a la ciudadana con fecha del 28-11-2019 (27 días hábiles después de radicada la petición) con radicado 20192101585531. Este caso, aunque fue reasignado y escalado por la UAC a la Subdirección de Información el 23-10-2019, solo hasta el 27-11-2019, la Subdirección de Información da respuesta a la UAC para su notificación. Lo anterior, además, contradice los tiempos de respuesta prometidos al ciudadano, toda vez que en comunicación del Icfes con radicado 20192101461661 del 23/10/2019 se le informa a la ciudadana "Realizada la verificación pertinente en nuestro Sistema de Gestión Documental, evidenciamos que Usted envió dos solicitudes con el mismo requerimiento. Teniendo en cuenta lo anterior, y que nos encontramos analizando detalladamente el caso particular, emitiremos respuesta de fondo a su petición con el número de radicado 20192101054382, a más tardar el 08 de noviembre de 2019" como respuesta a la segunda petición de la ciudadana del 20/10/2019 con radicado 20192101055632.

2. Queja "20192101057072" del 20/10/2019: Se realiza el envío real de la primera comunicación a la ciudadana en el que se le informa que su caso está en revisión el 14/11/2019 (16 días hábiles después) bajo el radicado "20192101532931". Al verificar en la herramienta ORFEO el comunicado "20192101525831" relacionado por la UAC como respuesta, se descarga en un archivo de comunicación masiva con un total de 179 páginas y el documento correspondiente a esta queja no registra radicado ni fecha de generación. La respuesta final se envió el 26/11/2019 bajo el radicado 20192101570161.


3. Petición "20192101056042" del 20/10/2019: Se realiza el envío real de la primera comunicación a la ciudadana en el que se le informa que su caso está en revisión el 14/11/2019 (16 días hábiles después) bajo el radicado "20192101532841". El comunicado "20192101525741" relacionado por la UAC como respuesta, es un borrador que no registra radicado ni fecha de generación. La respuesta final se envió el 17/12/2019 (23 días después de la primera respuesta, y 39 días después de la radicación de la petición) bajo el radicado 20192101651431. Al hacer trazabilidad al tratamiento de la petición se encuentran que el 31/10/2019 es reasignado por la UAC y escalado a la Subdirección de Información, dando respuesta el 08/11/2019 "Se realizó la respectiva verificación del caso y se evidencia que el usuario no ha ingresado a generar su contraseña, por otra parte, realizada la validación la plataforma funciona correctamente", lo cual no corresponde a la petición del ciudadano. La UAC vuelve a escalar el caso a la Subdirección de Información el 13/11/2019, desde donde se responde nuevamente el 03/12/2019, en esta misma fecha se genera la carta para firma por parte de la UAC. Sin embargo, la respuesta rápida es generada hasta el 17/12/2019.

4. Reclamo "20192101057272" del 20/10/2019: Se envía respuesta rápida con el No. 20192101585941 el 28/11/2019 (26 días hábiles después) con radicado "20192101585941" evidenciado en la trazabilidad del caso que el 25/10/2019 fue reasignado y escalado a la Subdirección de Aplicación de Instrumentos el 25/10/2019, de donde se envió respuesta el 03/11/2019. Sin embargo, la respuesta es enviada hasta el 28/11/2019 en la que se indica "Es grato para el Icfes contar con usuarios como Usted, que a través de sus manifestaciones escritas referentes a la percepción del sitio de presentación del examen, contribuyen al fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, y nos da la posibilidad de implementar acciones concretas en búsqueda del mejoramiento continuo", lo cual evidencia una demora injustificada al no requerir tiempo en su tratamiento. Al verificar el radicado "20192101512971" relacionado por la UAC como el comunicado de respuesta, no tiene soporte de envío ni relaciona trazabilidad alguna.

5. Queja "20192101059302" del 21/10/2019: al verificar en la herramienta ORFEO el comunicado "20192101526501" relacionado por la UAC como respuesta, se descarga en un archivo de comunicación masiva con un total de 179 páginas y el documento correspondiente a esta queja no registra radicado ni fecha de generación, la primera comunicación notificada al ciudadano registra con radicado "20192101533601" del 14/11/2019 (16 días hábiles después). Al hacer trazabilidad al tratamiento del caso se encuentran que el 01/11/2019 (9 días hábiles después) fue reasignado y escalado a la Subdirección de Aplicación de Instrumentos, donde se reasigna a su vez a la coordinadora de nodo Cúcuta y se solicita insumo al operador logístico de aplicación. El 13/11/2019 se entrega respuesta a la UAC, luego de diferentes correcciones se envía respuesta rápida con el No. 20192101579931 el 27/11/2019.

6. Queja "20192101058362" del 21/10/2019: Se realiza el envío real de la primera comunicación a la ciudadana en el que se le informa que su caso está en revisión el 14/11/2019 (16 días hábiles después) bajo el radicado "20192101533471". Al verificar en la herramienta ORFEO el comunicado "20192101526371" relacionado por la UAC como respuesta, se descarga en un archivo de comunicación masiva con un total de 179 páginas y el documento correspondiente a esta queja no registra radicado ni fecha de generación. La respuesta final se envió el 11/12/2019 bajo el radicado 20192101626261.

7. Petición "20192101066442" del 22/10/2019: Se dio respuesta a la ciudadana el 17/01/2020 (38 días hábiles después) bajo el radicado 20202100084371. Al hacer trazabilidad al tratamiento de la petición se encuentran que el 24/10/2019 es reasignado por la UAC y escalado a la Subdirección de Información, de donde se emite respuesta hasta el 03/12/2019 (26 días hábiles después de haberse escalado

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

el caso) con la siguiente información "Buen día, el aprendiz fue autorizado por SENA, pero no culminó el proceso ya que no realizó el pago de su inscripción". La UAC envía la carta a la Subdirección de Información para revisión el 04/12/2019, desde donde se responde el 13/12/2019. La respuesta final al ciudadano es notificada por la UAC hasta el 17/01/2019. Lo anterior denota demoras injustificadas en todo el proceso de revisión y respuesta del caso, donde, además, no se envió comunicación previa informando que el caso estaba en revisión en el plazo legal establecido.

8. Petición "20192101075992" del 24/10/2019: Se dio respuesta al ciudadano el 02/12/2020 (25 días hábiles después) bajo el radicado 20192101599211. Al hacer trazabilidad al tratamiento de la petición se encuentran que el 15/11/2019 (14 días hábiles después de haberse radicado el caso) es reasignado por la UAC y escalado a la Subdirección de Diseño de Instrumentos, de donde se emite respuesta el 02/12/2019 (11 días hábiles después de haberse escalado el caso). No se envió comunicación previa al ciudadano informando que el caso estaba en revisión dentro del plazo legal establecido.

9. Queja "20192101141272" del 26/11/2019: Se dio respuesta al ciudadano el 03/02/2020 (46 días hábiles después) bajo el radicado "20202100102331". Al hacer trazabilidad al tratamiento del caso se encuentran que el 29/11/2019 es reasignado por la UAC y escalado a la Subdirección de Información desde donde se reasigna a la Subdirección de Aplicación de Instrumentos hasta el día 19/12/2019 (14 días después de haberse escalado el caso). La queja es reasignada y escalada dentro de la Subdirección de Aplicación de Instrumentos hasta el día 09/01/2019, cuando se envía respuesta a la UAC (12 días hábiles estuvo el caso en revisión por la SAI). Finalmente, la UAC notifica la respuesta al ciudadano el 03/02/2019 (17 días hábiles tardó la UAC en generar y notificar la respuesta al ciudadano). Lo anterior denota demoras injustificadas en todo el proceso de revisión y respuesta del caso, donde, además, no se envió comunicación previa informando que el caso estaba en revisión en el plazo legal establecido.

10. Petición "20202100020082" del 12/01/2019: Se dio respuesta al ciudadano el 13/02/2019 (23 días hábiles después) bajo el radicado "20202100202461". Al hacer trazabilidad al tratamiento del caso se encuentran que el 21/01/2019 es reasignado por la UAC y escalado a la Subdirección de Información desde donde se emite respuesta a la UAC el 31/01/2019 (8 días hábiles después de haberse escalado el caso). Finalmente, la UAC notifica la respuesta al ciudadano el 13/02/2019 (9 días hábiles tardó la UAC en generar y notificar la respuesta al ciudadano luego de recibida la respuesta). Lo anterior denota demoras injustificadas en todo el proceso de revisión y respuesta del caso, donde, además, no se envió comunicación previa informando que el caso estaba en revisión en el plazo legal establecido.

11. 20192101064012: La respuesta se da al día 17 de la petición. Sin embargo, se pide un plazo de 15 días para dar respuesta de fondo el día 13/11/2019, sin justificación válida. Siguiendo la trazabilidad del documento, en la plataforma Orfeo se verifica la existencia de un radicado 20192101526321, con respuesta a la señora LAURA DANIELA PEÑA SALAZAR, mismo que no tiene relación con la petición presentada en el radicado 20192101064012


12. 20192101081802. La respuesta de fondo se realiza a los 37 días hábiles de radicada la petición. Se observa que la petición se realiza el 25/10/2019. Haciendo la trazabilidad de la respuesta, se verifica que la respuesta de fondo se realiza hasta el día 19/12/2019, y la respuesta con radicado 20192101535041 solo le informa que el usuario ha hecho varias peticiones con los mismos hechos. Aun teniendo en cuenta la respuesta de ampliación de términos para responder, el tiempo excede los términos contados a partir de la solicitud inicial (10/10/2019).

13. 20192101105962. La respuesta se da a los 52 días de presentada la petición.

14. 20192101066312. La respuesta se dio por fuera del término legal de 15 días hábiles. La petición radicada No. 20192101066312 del 22-10-2019, registra una primera respuesta a los 22 días, según radicado No. 20192101564571 del 25-11-2019, es decir, con vencimiento del término legal. Así mismo, se registra una segunda respuesta con radicado No. 20192101595471 del 3-12-2019, respuesta con el mismo contenido de la respuesta inicial. No se evidencia en el sistema ORFEO que la UAC haya remitido al ciudadano una respuesta previa, que suspendiera el término inicial para responder la petición y evitar así el vencimiento inicial del término legal.

15. 20192101071842. La respuesta se dio 38 días después de radicada la petición, no se justificaron los motivos de la demora en la respuesta.

16. 20192101078962. La respuesta se dio 28 días después de radicada. No se justificaron los motivos de la demora en la respuesta.

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

17. 20192101083382. La respuesta se dio por fuera del término legal 34 días después y no se justificaron los motivos de la demora en la respuesta.

18. 20192101106972. La respuesta se dio 37 días después de radicado el caso, con ostensible vencimiento del término legal de 15 días hábiles.

19. 20192101057402. Se evidencia que la respuesta a la información se emitió 23 días después del radicado de entrada.

20. 20192101064212. Se evidencia que la respuesta a la información se emitió 27 días después del radicado de entrada.

21. 20192101064022. Se evidencia que la respuesta a la información se emitió 22 días después del radicado de entrada.

22. 20192101069072. Se evidencia que la respuesta a la información se emitió 18 días después del radicado de entrada.

23. 20192101080662. Se evidencia que la respuesta a la información se emitió 17 días después del radicado de entrada.

24. 20192101090622. Se evidencia que la respuesta a la información se emitió 24 días después del radicado de entrada.

25. 20192101204832. Se evidencia que la respuesta a la información se emitió 36 días después del radicado de entrada.


26. 20192101061882. Se evidencia que la respuesta a la información se emitió 22 días después del radicado de entrada.

27. 20192101078132. Respuesta 37 días después. No se evidencia envió de ampliación de términos.


NC10 - Traslado a la UAT: Se evidenció que el 14% (20 de 143) de las respuestas notificadas a los ciudadanos no fueron claras o coherentes respecto a lo solicitado por éstos, contraviniendo lo señalado en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, el cual señala que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”* (Subrayado fuera de texto).

1. 20192101108612: *“El estudiante del programa de Ingeniería Civil Juan Sebastián Cure, identificado con número de cédula 1.234.089.055 informa que al momento de iniciar la prueba online escrita de saber pro exterior, al tratar de ingresar a la prueba la página no cargó, por lo que volvió a ingresar y le apareció un mensaje que la prueba ya había sido realizada, pero realmente no pudo hacerla. Se anexa soportes”.* **Respuesta:** *“La información correspondiente al Examen en mención se publicó en la página www.icfes.gov.co, en donde se indicaba que el módulo de Comunicación Escrita se aplicaría de manera electrónica y la plataforma de presentación se habilitaría entre el 29 de octubre y el 05 de noviembre de 2019. Adicionalmente, el Instituto realizó el envío de la información a través de correo electrónico registrado por cada estudiante, aclarando el período de evaluación y las condiciones de presentación de la Prueba. Allí se brindaron las Instrucciones de cómo realizar todo el proceso y se especificaban los requerimientos técnicos con los que debía contar el equipo en el cual realizaría el Examen, con el fin de llevar a cabo la aplicación de manera exitosa”*

2. 20202100053982: *“No pude realizar la parte online del examen, por negligencia de parte de ustedes. Realice un sinfín de radicados, con respuestas ineficientes e incoherentes. Estos se encuentran en el pdf adjuntado. Habiendo radicado el primero el 01/11/19 indicando mi petición (20192101096182). El día 23/01/12, me indican que por problema mío, al enviar el radicado supuestamente el 05/12/19 no puedo presentar esta prueba. Hay que tener un poco de coherencia en lo que se responde”* **Respuesta:** *“La información correspondiente al Examen en mención se publicó en la página www.icfes.gov.co, en donde se indicaba que el módulo de Comunicación Escrita se aplicaría de manera electrónica y la plataforma de presentación se habilitaría entre el 29 de octubre y el 05 de noviembre de 2019, Adicionalmente, el Instituto realizó el envío de la información a través del correo electrónico registrado por cada estudiante, aclarando el período de evaluación y las condiciones de presentación de la Prueba. Allí se brindaron las Instrucciones de cómo realizar todo el proceso y se especificaban los requerimientos técnicos con los que debía contar el equipo en el cual realizaría el Examen, con el fin de llevar a cabo la aplicación de manera exitosa. Teniendo en cuenta lo anterior, y que el tiempo establecido para habilitar la prueba fue hasta el día 05 de noviembre de 2019, no es posible atender positivamente su solicitud. Adicionalmente, se evidencia que Usted no aportó los soportes necesarios para el estudio del caso particular.”* La estudiante no pudo realizar la parte online del examen Saber Pro Exterior, envió diferentes radicados desde el 1 de noviembre de 2019 para poder tener acceso y no fue solucionado


	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

3. 20192101055672: La estudiante no pudo presentar la prueba porque no aparecía en los listados "llegué a la sede a las 6:50 AM y me atendió el delegado Hernando Delgadillo Martínez a las 7:30 AM luego me dirigieron al salón 503 a validar cartillas sobrantes pero no habían me enviaron tarde sede sur donde la coordinadora Yolanda Arias no me dejó presentar la prueba aun teniendo el soporte del delegado y a otra chica si la dejaron" **Respuesta:** "En respuesta a su comunicación del 20 de octubre de 2019, en la cual reporta la no asistencia al Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior, Saber Pro a nivel nacional, que se aplicará el 20 de octubre de 2019, le informamos que: Entendemos la situación particular, sin embargo, la Resolución 135 de febrero de 2017 que reglamenta la prueba Saber Pro, establece en el Artículo 12, que no habrá lugar a abonos o devoluciones de los valores cancelados al Icfes por concepto de inscripción, salvo las excepciones mencionadas en el mismo"
4. 20192101068492: "Se solicita la aplicación del primer módulo de la prueba saber pro, dado que se incurrió en el protocolo reglamentario, que postula que el sitio de aplicación se debe cerrar pasados 30 minutos del inicio de la prueba. Como se soportan en los archivos adjuntos (oficio, fotografías, link de video de cámara de seguridad) mi llegada al sitio de aplicación fue a las 7:50 am y a esa hora ya el sitio estaba cerrado. Solicito presentar la prueba el día que se proyecta para ejecutar la aplicación 359". **Respuesta:** "Por lo anterior, no es posible atender positivamente su solicitud, dado que, el Instituto no genera resultados parciales, por tanto, deberá inscribirse nuevamente a través de su institución educativa, cumpliendo con las fechas establecidas para el período de registro; para ello, deben consultar el cronograma y las tarifas en el transcurso del último trimestre del presente año, en la página www.icfes.gov.co." La petición es clara al solicitar presentación o análisis del caso concreto frente a la presentación de la primera sesión de la prueba Saber Pro, argumentando y evidenciando lo permitido por el reglamento del Icfes para dichas eventualidades. La Entidad contesta bajo radicado 20192101534861 indicando que no califica pruebas parciales y que debe presentarse de nuevo, sin un estudio de fondo al caso.
5. 20192101071412: "Solicitar alguna respuesta por lo que me inscribí a la prueba profesional y el día del examen me dieron tecnico tecnologo gracias espero pronta respuesta". **Respuesta:** "Realizada la verificación pertinente, confirmamos que Daniela Molina Alarcon, con documento de identidad C.C. xx, se registró exitosamente al Examen en mención, el día 02 de agosto de 2019, como individual, por lo anterior, su citación fue generada para presentarse a una sola sesión". La entidad no cumple con los criterios de claridad, especificidad, congruencia y consistencia de la respuesta, se da una respuesta genérica informándole que se inscribió de manera individual a la prueba Saber Pro, misma que no responde ni tiene relación con lo peticionado.
6. 20192101129942: "por medio de la presente me dirijo a ustedes con el fin de que me hagan la devolución del dinero que se pagó para presentar las pruebas TYT ya que no lo pude presentar por que la referencia de pago estaba bloqueada" **Respuesta:** "Es importante señalar que, de acuerdo con los soportes adjuntos por Usted, se evidencia que el pago se efectuó para la referencia No. 201640208942, la cual estaba anulada y por esta razón el sistema no finalizó su inscripción. Teniendo en cuenta lo anterior, le indicamos que la Resolución 135 de febrero de 2017 que reglamenta la prueba Saber Pro y Saber T y T, establece en el Artículo 12, que no habrá lugar a abonos o devoluciones de los valores cancelados al Icfes por concepto de inscripción, salvo las excepciones mencionadas en el mismo". Teniendo en cuenta que la ciudadana pagó, pero no se pudo inscribir, como lo indica el reporte de la respuesta dada, el pago operó, debió señalarse la razón del porque no se devolvía lo pagado, indicándole cuál de las excepciones de la Resolución 135 de febrero de 2017 se aplicaban a la solicitud invocada.
7. En los siguientes casos, se expone la imposibilidad de presentar las pruebas específicas, pero se responde en relación con la certificación de asistencia sin dar respuesta sobre el requerimiento:
- 20192101094212: "Realice mi inscripción y registro a las pruebas saber pro. registro No. EK201951265917. solo fui citada para la mañana. no para la tarde. agradezco me indiquen el por qué sucedió esto y de la misma manera la manera de presentar la profundización". **Respuesta:** "Considerando que Nelly Yolanda Anzola Vargas, con documento de identificación C.C. 52836072 se inscribió de manera individual al Examen, no es posible entregarle certificado de asistencia, por lo tanto, debe esperar a la publicación de los resultados que se llevará a cabo el 18 de enero de 2020, a través de la página www.icfes.gov.co, opción Resultados"
 - 20192101059202: "asistí y presente en las instalaciones de la Universidad UDCA donde estaba citada, la primera sesión la cual se desarrolló en la jornada de la mañana; posterior al cierre de dicha sesión, la persona del ICFES a cargo del cuidado de la prueba me menciona que no tengo más sesiones por presentar; que ya había culminado con la presentación de la prueba, a lo cual no pude presentar la segunda sesión, qué debo hacer". **Respuesta:** "Las personas que requieren presentar el Examen Saber pro para graduarse de un programa de educación superior, deben realizar su inscripción a través de la institución en la que cursan sus estudios, con el fin de recibir el respectivo certificado de asistencia de acuerdo con lo señalado en el Artículo 21 de la Resolución 135 de febrero de 2017, lo anterior, para acreditar el cumplimiento del requisito de Ley (Decreto 3963 de 2009). Quienes se inscriben de manera individual, sin ser reportados como estudiantes por una institución de educación superior para la presentación del Examen, no reciben certificado de asistencia. Esta información se consigna en el instructivo de

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

pago y en la descripción del proceso de registro que se envía por correo a cada aspirante, con el objetivo de que tenga claridad sobre las condiciones de la aplicación antes de pagar e inscribirse"

- 20192101093172: "Al momento de la citación para las pruebas saber Pro presentadas el 20 de octubre, me aparece una sola sesión, faltándome las pruebas específicas, la universidad Antonio Nariño no me da ninguna respuesta y me informan que no puedo graduarme. Solicito se me brinde la oportunidad de presentar las pruebas específicas lo más pronto posible, con el fin de poderme graduar y continuar con mi proceso de la práctica profesional, debido a que terminé materias en el mes de noviembre del 2019". **Respuesta:** "Considerando que Elida Patricia Londoño Beltrán, con documento de identificación C.C.v1002201120 se inscribió de manera individual al Examen, no es posible entregarle certificado de asistencia, por lo tanto, debe esperar a la publicación de los resultados que se llevará a cabo el 18 de enero de 2020, a través de la página www.icfes.gov.co, opción Resultado"
- 20192101096702: "remito a ustedes el caso del estudiante JHEDINSON PAEZ GONZALEZ del Programa de Licenciatura en educación básica con énfasis en educación física recreación y deportes Universidad de Pamplona quien manifiesta que hizo su inscripción y pago, pero no se generó la segunda sesión, envía archivos donde pone en evidencia la solicitud". **Respuesta:** "Considerando que Jhedinson Páez González, con documento de identificación C.C. 1098660301, se inscribió de manera individual al Examen, no es posible entregarle certificado de asistencia, por lo tanto, debe esperar a la publicación de los resultados que se llevará a cabo el 18 de enero de 2020, a través de la página www.icfes.gov.co, opción Resultados"
- 20192101058622: "Por lo tanto solicito al ICFES que nos sea aclarado por qué no fue enviado el cuadernillo para realizar la prueba específica para nuestra carrera en la segunda sesión, y que en la menor brevedad posible nos dé una respuesta donde nos indique cual va a ser el procedimiento para nosotros realizar la prueba de la sesión 2 que nos quedó pendiente y así lograr culminar esta prueba EXAMEN SABER PRO." **Respuesta:** (...) "Quienes se inscriben de manera individual, sin ser reportados como estudiantes por una institución de educación superior para la presentación del Examen, no reciben certificado de asistencia".
- 20192101063682: "Solicito información acerca de las pruebas saber pro presentadas el pasado 20 de octubre ya que me inscribí a las pruebas saber pro para obtener mi título profesional pero solo me citaron a 1 sesión..." **Respuesta:** "Quienes se inscriben de manera individual, sin ser reportados como estudiantes por una institución de educación superior para la presentación del Examen, no reciben certificado de asistencia."
- 20192101092552. La respuesta no corresponde a la petición de la ciudadana. Ella manifiesta que recibió un cuadernillo el día del examen que decía "Saber T y T" y en la hoja que firmó de asistencia junto a su nombre decía Saber Pro. El examen es Saber Pro. La respuesta es general y habla del certificado de asistencia y que se inscribió de manera individual.
- 20192101086752: "Les escribo muy preocupada, ya que me inscribí para la prueba saber pro, para el día 20 de octubre del 2019 en la ciudad de Villavicencio; lo realice de manera independiente por qué no alcance a inscribirme por medio de la universidad. Estando en la realización de la prueba; me informan que solo estoy presentando las pruebas TYT, y no logro entender que paso si yo me inscribí para las pruebas saber pro. Espero una pronta respuesta, acompañada de sugerencias y recomendaciones." **Respuesta:** "Quienes se inscriben de manera individual, sin ser reportados como estudiantes por una institución de educación superior para la presentación del Examen, no reciben certificado de asistencia. La competencia del Icfes llega hasta la entrega de resultados y su correspondiente interpretación. Considerando que Cindy Carolina Londoño Valencia, con documento de identificación C.C. 1103672225, se inscribió como estudiante al Examen saber pro, con número de registro EK201951393941...". La respuesta no corresponde a la petición de la ciudadana. Ella manifiesta que recibió un cuadernillo el día del examen que decía Saber TyT, cuando se presentó para examen Saber Pro. La respuesta es general y habla del certificado de asistencia y que se inscribió de manera individual.
- 20192101056492: "...el propósito de este es preguntar en primer lugar ;si me inscribí a la prueba saber Pro por qué razón mi cuadernillo decía TYT ,otra cosa que me preocupa es que yo no hice segunda sesión para pruebas específicas, mientras mis compañeros de carrera si, realmente estoy preocupada y espero su pronta respuesta por favor" **Respuesta:** "La señora Claudia Valentina Ojeda Hernández, identificada con c.c.1018495543 con registro número EK201950132431, se encuentra inscrita como individual. Quienes se inscriben de manera individual, sin ser reportados como estudiantes por una institución de educación superior para la presentación del Examen, no reciben certificado de asistencia". La respuesta no corresponde a la petición de la ciudadana. Ella manifiesta que recibió un cuadernillo el día del examen que decía Saber TyT, cuando se presentó para examen Saber Pro. La respuesta es general y habla del certificado de asistencia y que se inscribió de manera individual.

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

- 20192101056472: "Solicito información, porque en mi examen de saber pro no tuve segunda sesión, soy estudiante de contaduría pública de noveno semestre de la universidad agustiniana." **Respuesta:** "En respuesta a su comunicación del 20 de octubre de 2019, con relación al certificado de asistencia al Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior, Saber pro, que se aplicara el 20 de octubre de 2019, le informamos que: La señora Jenny Patricia Bermeo Rodríguez, identificada con número de c.c. 52850523, y número de registro EK201950493197, se encuentra inscrita como individual. Las personas que requieren presentar el Examen Saber pro para graduarse de un programa de educación superior, deben realizar su inscripción a través de la institución en la que cursan sus estudios, con el fin de recibir el respectivo certificado de asistencia (...)"

8. Adicionalmente, no fue posible determinar la coherencia, claridad y oportunidad de las siguientes peticiones teniendo en cuenta que el oficio de respuesta que se encuentra en el Orfeo no corresponde con la petición:


- 20192101057402: "Cordial saludo, el día de hoy en la ECCI SEDE CRISANTO LUQUE BLOQUE B CRA. 10 #19-64 BLOQUE B SALÓN 1007 no se presentó la persona encargada de supervisar la prueba saber T y T, no fue la única en el mismo piso 3 salones más se encontraban en la misma situación, finalmente se inició a las 9 am después de varios reclamos. Me parece una falta de respeto con los estudiantes que desde muy temprano salen de sus casas para asistir, ¿dónde está el plan de contingencia ante estas situaciones". **Respuesta:** "En respuesta a su comunicación del 19 de octubre de 2019, bajo el radicado 20192101053782, en la cual solicita revisión de los resultados individuales del Examen de Estado de la Educación Media, Saber11° (...)" La respuesta que se evidencia en ORFEO no corresponde a la persona que instauró la queja.
- 20192101060292: "Presenté la prueba saber pro el 20 de octubre en la Institución Educativa Diego Echavarría Misas en Medellín, y en la segunda parte solo se nos dieron dos horas para la realización de la prueba, iniciada a la 1:45 y finalizada a las 3:50, tiempo que considero insuficiente para terminar la prueba" **Respuesta:** "En respuesta a su comunicación del 19 de octubre de 2019, bajo el radicado 20192101053782, en la cual solicita revisión de los resultados individuales del Examen de Estado de la Educación Media, Saber11° (...)" La respuesta que se evidencia en ORFEO no corresponde a la persona que interpuso la queja.
- 20192101064022: "Buenas noches la presente petición es para solicitar información de por qué razón no realizaron segunda sesión en la prueba saber pro, que presente el día 20 de octubre y estoy enterada que mi carrera si necesitaba segunda sesión ya que estudié Ingeniería Geográfica y Ambiental y varios de mis compañeros de semestre les fue asignada prueba de profundización" **Respuesta:** "En respuesta a su comunicación del 19 de octubre de 2019, bajo el radicado 20192101053782, en la cual solicita revisión de los resultados individuales del Examen de Estado de la Educación Media, Saber11°". La respuesta que se evidencia en ORFEO no corresponde a la persona que interpuso la queja.
- 20192101061882: "Manifiesto mi inconformidad con la inducción de el examen SABER PRO, no presente la segunda sesión por desconocimiento propio y por falta de indicaciones en el aula donde presente dicho examen; se indicó la existencia de la primera sesión únicamente más no una según sesión teniendo en cuenta que en la citación si se indicaba una según sesión se mal interpreto de mi parte pensando que el examen SABER PRO tenía la misma metodología que las pruebas T T , solicito su ayuda según archivo adjunto." **Respuesta:** "En respuesta a su comunicación del 19 de octubre de 2019, bajo el radicado 20192101053782, en la cual solicita revisión de los resultados individuales del Examen de Estado de la Educación Media, Saber11° (...)" La respuesta que se evidencia en ORFEO no corresponde a la persona que interpuso la queja.

ANALISIS DE CONTRATOS ASOCIADOS A LAS PRUEBAS APLICADAS

Una vez analizados los contratos que se ejecutaron para el desarrollo de las pruebas SABER 11B 2019 y SABER PRO - TyT 2do semestre 2019, se tienen las siguientes situaciones:

NC11: CONTRATO 253-2019. TEMPO EXPRESS S.AS.

En el documento "OTRO SI No.2.CONTRATO ELECTRONICO DE PRESTACION DE SERVICIOS" se anuncia dentro de sus consideraciones previas a su resolución, lo siguiente (..) "1) el 15 de febrero de 2019, se firmó el contrato electrónico de prestación de

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

servicios No. 253-2019... 4) El 20 de febrero de 2019 las partes suscribieron el Otrosí No.1 a través del cual se modificó el Anexo Técnico en su numeral 5.4 Elementos e insumos para el empaque secundario y terciario, "Literal c. Bolsas de Seguridad". Considerando que el contrato se firmó el 15 de febrero de 2019 y según el Acta de Inicio, suscrita por el supervisor del contrato y la empresa contratada el mismo día 20 de febrero de 2019, (fecha de suscripción del otro Si No.1) se evidencia un incumplimiento al principio de planeación del contrato, ya que el día en que da inicio al contrato se suscribe Otro Si No.1 para modificar el Anexo Técnico en su numeral 5.4. Respecto al principio de planeación, el Acuerdo 006 de 2015 señala: "Artículo 6. De la planeación. El ICFES atendiendo al principio de planeación y en cumplimiento de su misión deberá propender por la definición oportuna y suficiente de las necesidades de contratación. En tal sentido, la Empresa debe, no solamente definir sus necesidades de contratación para una o varias vigencias fiscales, cuantificar sus costos y definir sus prioridades"

Análisis de las Objeciones Planteadas: Mediante radicado N° 20204200034073 del 16 de junio, la Subdirección de Aplicación de Instrumentos manifestó: "Es importante resaltar que el principio de planeación no implica que la administración, ante temas que sobrevengan a la celebración del contrato, deje proscrita la posibilidad de celebrar modificaciones al contrato que sean necesarias para su normal ejecución y el cumplimiento de su objetivo, sin que, por ello, se transforme la naturaleza o elementos esenciales del contrato. Así, el Consejo de Estado, en varios de sus pronunciamientos ha desarrollado el principio de planeación, dejando claridad que las variaciones del contrato no necesariamente conllevan a una violación de dicho principio...", además "De acuerdo con lo anterior, al ser la modificación realizada por el Icfes, tan solo una aclaración de un aspecto muy puntual sobre la "Bolsas de Seguridad" en el anexo técnico, de ninguna manera conlleva a la violación del principio de planeación, dado que al proceso no se le está generando tacha sobre los análisis de viabilidad económica, técnica, jurídica y financiera, pilares fundamentales del principio de planeación. Por lo expuesto, no se acepta la No Conformidad indicada en el informe preliminar".


De acuerdo con lo anterior, **se retira la No conformidad**, ya que la modificación del anexo técnico respecto a las "bolsas de seguridad" de la suscripción del Otro Si No.1, constituyen un elemento accesorio de la ejecución, sin que afecte la ejecución estructural del contrato.

NC12: CONTRATO 353-2019. UT PRUEBAS EDUCATIVAS CADENA 2019.

No se evidencia que en la página Web del Icfes (proceso de Selección 2019-Invitación Abierta-IA-007-2019), ni en la página del SECOP se hayan publicado los estudios de mercado, lo cual constituye un incumplimiento a lo regulado en las siguientes normas: Acuerdo 006 de 2015, artículo 12: "Publicidad de los documentos y actos. El ICFES publicará en su página web o en el medio que considere idóneo, la siguiente documentación expedida en desarrollo de sus procedimientos de selección: a. El Proyecto de Pliego de condiciones, en el caso de la Invitación Abierta, y los estudios previos y de mercado." Así mismo, es contrario a lo señalado en el Decreto 1082 de 2015, Artículo 2.2.1.1.1.7.1., que indica: "La Entidad Estatal está obligada a publicar en el Secop los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición. (..)"

Análisis de las Objeciones Planteadas: Mediante radicado N° 20204200034073 del 16 de junio, la Subdirección de Aplicación de Instrumentos manifestó: "No se acepta la No conformidad toda vez que al ingresar a la página del Secop I donde se publicó el contrato 353 de 2019, se observa que los documentos de estudios previos y del sector, se encuentran publicados. Los cuales se pueden validar en el siguiente link: <https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=19-4-9227795>. Ahora bien, específicamente el estudio de mercado está contenido en el estudio previo y en el estudio del sector, los cuales, como se observa en el siguiente pantallazo fueron publicados el día 29 de marzo de 2019. En el estudio previo, página 2 en adelante, se encuentra el análisis que soporta el valor inicial del contrato, en él se describen el estudio y análisis del mercado. Así mismo, en el estudio del sector, numeral 1.1 se observa el análisis económico para el proceso. Por lo demostrado, se encuentra que se dio cabal cumplimiento a la publicidad de los documentos precontractuales, lo que sustenta la no aceptación de la No conformidad. Adicionalmente es importante señalar que para el Icfes no es aplicable el Decreto 1082 de 2015, toda vez que la entidad cuenta con régimen privado de contratación". De acuerdo con lo anterior, **se retira la No Conformidad**, ya que en el estudio del sector publicado en SECOP I, en su numeral 1.1., se observa el análisis económico para el proceso que corresponde al estudio de mercado realizado.

**NC13: CONTRATO 258-2019. CONTRATISTA LINA ROMERO
CONTRATO 090-2019. CONTRATISTA JACKELINE GÓMEZ**

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

CONTRATO 108-2019. CONTRATISTA ALEJANDRO MONTES


No se evidencia el cargue de los siguientes documentos post contractuales en la plataforma del SECOP: Acta de recibo final y Paz y Salvo. Lo señalado incumple lo establecido en el Acuerdo 006 de 2015, Artículo 32, Publicidad, que señala: *“Todo contrato celebrado con el Icfes, sus modificaciones, adiciones, prórrogas, la liquidación y cierre de expediente, deberán publicarse en SECOP y en la página web de la entidad durante un término de vigencia del contrato y 4 meses más”*. De igual manera se incumple lo preceptuado en el Decreto 1082 Artículo 2.2.1.1.7.1, que establece: *“Publicidad en el SECOP. La Entidad Estatal está obligada a publicar en el SECOP los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición.”*

Análisis de las Objeciones Planteadas, Mediante radicado N° 20204200034073 del 16 de junio, la Subdirección de Aplicación de Instrumentos manifestó: *“Lo primero que debe precisarse es que los contratos referidos no contemplan la obligación de generar un acta de recibo final. Adicionalmente, los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión no se liquidan. De otra parte, los contratos referidos terminaron el 30 de junio de 2019, y se encuentra publicado el último Informe o informe final en el respectivo formato GAB-FT 008 en su versión 1, Informe de ejecución Contractual, en cual el supervisor da cuenta del cumplimiento a satisfacción por parte del contratista. De igual forma, los tres contratistas continuaron con nuevo contrato con el Icfes, conservando bajo el nuevo contrato la asignación de los inventarios respectivos. El 19 de diciembre de 2019, se impartieron instrucciones a los supervisores de contrato por medio de correo electrónico desde la SASG para gestionar la paz y salvos de los contratos que finalizaban a 31 de diciembre de 2019. Dicho paz y salvo (GAB-FT 028) está asociado al procedimiento de gestión de bienes e inventarios, y en dicho procedimiento no se tiene previsto la publicación de paz y salvos. Por lo anterior se solicita retirar la No Conformidad”*.

Verificada la información entregada, se considera que, si bien no existe obligatoriedad de realizar liquidación, el procedimiento implementado por la entidad para los contratos de prestación de servicios GAB-PR006 GESTIÓN CONTRACTUAL, establece en su actividad 21 la necesidad de realizar acta de cierre del expediente para posteriormente remitir a la Subdirección de Abastecimiento. Ahora bien, la No Conformidad está encaminada a resaltar la ausencia de documento que acredite el cierre del contrato en el SECOP, esto sin que tenga inferencia la continuación de un contrato nuevo para la misma persona. Como bien lo exponen en su respuesta a la NC, existe un paz y salvo *“Dicho paz y salvo (GAB-FT 028) está asociado al procedimiento de gestión de bienes e inventarios, y en dicho procedimiento no se tiene previsto la publicación de paz y salvos”* y aunque no esté en el procedimiento su publicación, los instructivos del SECOP son claros en indicar la documentación que debe reposar en la plataforma, lo que no contravía el hecho de que el ICFES cuente con un régimen especial de contratación. Estos instructivos son de cumplimiento general para las entidades del estado, para lo que el Decreto 1510 de 2013 establece que en la etapa postcontractual deben subirse al sistema SECOP: *“Acta de liquidación de mutuo acuerdo, acto administrativo de liquidación unilateral, si a ello hubiere lugar, constancia del cierre del expediente del proceso de contratación”*. En este sentido, el Acuerdo 006 de 2015 establece, en el Artículo 32 Publicidad, expediente único de los Contratos: *“Todo contrato celebrado con el Icfes, sus modificaciones, adiciones, prórrogas, la liquidación y cierre de expediente, deberán publicarse en SECOP y en la página web de la entidad durante un término de vigencia del contrato y 4 meses más”* Lo anterior determina la obligación de contar con estos documentos cargados en el SECOP, pudiéndose reiterar los conceptos emitidos por la Función Pública y la normatividad de que es un documento emitido a lo largo del proceso de contratación, como ya se realizó en el sustento del hallazgo. En virtud de lo expuesto, **se mantiene la No Conformidad**.

NC14: CONTRATO 090-2019. CONTRATISTA JACKELINE GÓMEZ

En la plataforma del SECOP no se evidencia la asignación de supervisor para este contrato, ni se evidencia documento que verifique la asignación del mismo. Sin embargo, en el acta de inicio firmada el 15 /01/2019 y en el CRP aparece el nombre del señor Mateo Ramírez Villaneda en calidad de supervisor, pero en los informes de ejecución de los seis meses correspondientes al contrato, quien hace la revisión y aprobación es el señor Jorge Mario Ríos Osorio. Lo señalado incumple lo establecido en la Resolución 474 de 2015, Numeral 6. DESIGNACIÓN DE LA SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA. *“La designación del supervisor y/o interventor le corresponde al ordenador del gasto y se establecerá mediante oficio, determinando el alcance, funciones y el grado de responsabilidad como consecuencia de su inobservancia”*, así mismo, incumple el procedimiento interno aplicable a este contrato G3-


	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

PR001 "PROCEDIMIENTO GESTIÓN CONTRACTUAL" versión 001, vigente desde el 2016-04-25, numeral 6, actividad 42 "Asignar Supervisor: Asignar mediante oficio el supervisor o interventor responsable y registrar en el ERP".

Análisis de las Objeciones Planteadas. Mediante radicado N° 20204200034073 del 16 de junio, la Subdirección de Aplicación de Instrumentos manifestó: "Respuesta de la SAI: El contrato 090 de 2019 perteneció a la SAI, el acta de inicio del 15 /01/2019 y en el CRP aparecen con nombre y firma de Mateo Ramírez Villaneda en calidad de supervisor debido a que para la fecha no se había designado Subdirector de Aplicación de instrumentos por lo cual el Director de Producción y Operaciones asumió la responsabilidad de los contratos de la SAI, no obstante el 16 de enero se nombró en propiedad a Jorge Mario Ríos como Subdirector, el cual asume la supervisión de los contratos de la subdirección de aplicación de instrumentos incluido el 090 de 2019", además, "Respuesta de la SASG: Conforme lo establecido en la Cláusula Novena del Contrato 090 de 2019, la supervisión está designada en el Subdirector de Aplicación de Instrumentos, toda vez que la supervisión se asigna en el cargo y por tanto en quién lo éste ejerciendo. Ahora bien, para la época de celebración del contrato y acta de inicio, Mateo Ramírez Villaneda, en su calidad de Director de Producción de Operaciones, tenía a cargo las funciones de dicha Subdirección, toda vez que el mismo estaba vacante. Lo anterior, concuerda con lo señalado en la comunicación interna suscrita por la Secretaría General del Icfes, Dra. Liliam Amparo Cubillos, para el contrato 090 de 2019, en el que se informó al Dr. Ramírez de la supervisión del contrato referido (se anexa comunicación). Una vez nombrado el Dr. Jorge Mario Ríos, como Subdirector de Aplicación de Instrumentos, asume las funciones del cargo entre las que se encuentran las designaciones como supervisor de los contratos. De allí que fuera él quien fungiera como supervisor. Por lo expuesto no se habría vulnerado lo descrito en la Resolución 474 de 2015, Numeral 6. DESIGNACIÓN DE LA SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA, toda vez que se realizó la comunicación por escrito. Por lo expuesto, no se acepta la no conformidad".

Una vez verificada la información entregada, se considera que la asignación del supervisor se realizó de manera escrita y el cambio del mismo se dio en razón a lo expuesto en su respuesta. Sin embargo, reiteramos que la observación está encaminada a la ausencia del documento en la Plataforma Secop, para lo cual referenciamos la norma: "La Entidad Estatal está obligada a publicar en el SECOP los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación". En ese sentido, el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015 ha definido que los Documentos del Proceso son: los estudios y documentos previos; el aviso de convocatoria; los pliegos de condiciones o la invitación; las Adendas; la oferta; el informe de evaluación; el contrato; y cualquier otro documento expedido por la Entidad Estatal durante el Proceso de Contratación. Ahora, cuando se dice que cualquier otro documento expedido por la Entidad Estatal durante el Proceso de Contratación, se hace referencia a todo documento diferente a los mencionados, siempre que sea expedido dentro del Proceso de Contratación. La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece la obligación de publicar todos los contratos que se realicen con cargo a recursos públicos, es así que los sujetos obligados deben publicar la información relativa a la ejecución de sus contratos, obligación que fue desarrollada por el Decreto 1081 de 2015, el cual estableció que para la publicación de la ejecución de los contratos, los sujetos obligados deben publicar las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor que aprueben la ejecución del contrato.

Si bien se aclara que no hay incumplimiento en el cambio de supervisor, si la hay en el entendido que es el quien debe asegurarse de la correcta ejecución del contrato en todos sus aspectos, entiéndase también, la publicación de todos los documentos pertenecientes al proceso, pues así lo establece la Resolución 474 de 2015, "Artículo 9: La designación del supervisor y/o interventor debe recaer en una persona natural o jurídica idónea, con conocimientos, experiencia y perfil apropiado según el objeto del contrato que requiere la coordinación, control y verificación.", además, "el funcionario responsable de designar al supervisor y/o interventor, deberá tener en cuenta que el perfil profesional de la persona designada o seleccionada, cuente con la disponibilidad y logística necesaria para desarrollar las funciones, actividades y labores propias de la interventoría, así como la naturaleza del objeto contractual, la cuantía y el número de supervisiones asignadas, entre otros.", sumado a esto, la Resolución establece "ARTICULO 10. MODALIDADES. La supervisión y/o interventoría puede ser interna o externa: - Interna: Cuando las actividades propias de la supervisión se ejercen directamente por los servidores públicos del Instituto Colombiano para la evaluación de la educación ICFES. **La designación se informará por escrito a quien habrá de ejercerla, señalando las funciones que ello conlleva y las consecuencias que se derivan de la misma.**" (Negrilla fuera de texto original.). Por otra parte, como se menciona en el hallazgo, según el manual de supervisión e interventoría, Resolución 474 de 2015, al ser designado un supervisor le corresponde al ordenador del gasto hacerlo mediante oficio, determinando el alcance, funciones y el grado de responsabilidad como consecuencia de su inobservancia. Lo anterior para que tenga clara sus funciones y responsabilidades frente a dicha supervisión. Además de lo anterior, el no encontrar estos documentos en la plataforma durante

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

el ejercicio de auditoria, impide un análisis sencillo y prístino, por lo que el fin último de publicar es hacer de estos procesos, actos claros que puedan ser estudiados por los interesados y en el caso necesario interponer las peticiones que se consideren pertinentes. Al no tener presente quien es el encargado de la supervisión esta labor se hace compleja. En virtud de lo expuesto, **se mantiene la No Conformidad**

NC15: CONTRATO 108-2019. CONTRATISTA ALEJANDRO MONTES

Las certificaciones laborales del año 2015 presentadas por el contratista carecen de información suficiente que permitan identificar las funciones y demás hechos necesarios para la verificación y acreditación de las mismas (experiencia laboral). Por otra parte, frente a la experiencia acreditada por el Icfes, solo se cuenta con los diferentes contratos, lo que en igual sentido no permite verificar que estos llegaron a la ejecución total del objeto a contratar. Lo anterior contraría los requisitos mínimos exigidos para aprobar una certificación de experiencia para contratar, expuestos en el Artículo 2.2.2.3.8 Certificación de la experiencia de Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de la Función Pública: "La experiencia se acreditará mediante la presentación de constancias expedidas por la autoridad competente de las respectivas instituciones oficiales o privadas. Cuando el interesado haya ejercido su profesión o actividad en forma independiente, la experiencia se acreditará mediante declaración del mismo. Las certificaciones o declaraciones de experiencia deberán contener como mínimo, la siguiente información:

1. Nombre o razón social de la entidad o empresa.
2. Tiempo de servicio.
3. Relación de funciones desempeñadas.

Cuando la persona aspire a ocupar un cargo público y en ejercicio de su profesión haya prestado sus servicios en el mismo período a una o varias instituciones, el tiempo de experiencia se contabilizará por una sola vez.


Cuando las certificaciones indiquen una jornada laboral inferior a ocho (8) horas diarias, el tiempo de experiencia se establecerá sumando las horas trabajadas y dividiendo el resultado por ocho (8)."

En los términos de la norma transcrita, la experiencia se acreditará mediante la presentación de constancias expedidas por la autoridad competente de las respectivas instituciones oficiales o privadas, y mediante declaración del interesado cuando haya ejercido su profesión o actividad en forma independiente.

Análisis de las Objeciones Planteadas. Mediante radicado N° 20204200034073 del 16 de junio, la Subdirección de Aplicación de Instrumentos manifestó: "Respuesta de la SAI: La contratación de este profesional de acuerdo al rango de la tabla de honorarios se realizó como profesional sin experiencia por lo cual no daba lugar a la obligación de realizar certificación de experiencia, no obstante de acuerdo a lineamientos en el proceso de contratación se adjuntaron las certificaciones laborales en carpetas de documentación contractual en coherencia con la información registrada en la hoja de vida de Sigep independientemente que no fuese necesario contar con experiencia laboral para la contratación", además "Respuesta de la SASG: Refiere el auditor el Decreto 1083 de 2015, para sustentar su no conformidad, sea lo primero establecer que se entiende que hace referencia al Decreto 1082 de 2015. No obstante, conforme a la ley 1324 de 2009, artículo 12, la contratación del Icfes no se rige por el estatuto general de contratación pública, esto es La ley 80 de 1993, la ley 1150 de 2007 y el decreto reglamentario 1082 de 2015, pues su régimen de contratación es el del derecho privado. Por lo tanto, la no conformidad carecería así de fundamento jurídico. Ahora bien, el Decreto 019 de 2012, más conocido como ley anti tramites refiere que no se debe pedir información a los ciudadanos si la misma reposa en la entidad (artículo 9). Por tanto, afirmar que el contrato con el Icfes no es soporte suficiente para validar la experiencia del futuro contratista con la entidad, va en contravía de la norma antitrámite citada, por lo tanto, se solicita retirar la no conformidad."

Verificada la información entregada, se amplía el sustento jurídico del hallazgo con las siguientes aclaraciones:

El decreto reglamentario 1082 de 2015 sí es aplicable al Instituto. Adicionalmente, en las guías de Colombia Compra Eficiente, en especial la "Guía para las Entidades Estatales con Régimen Especial de Contratación" https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_guia_regimen_especial.pdf se explica parte de la normatividad aplicable a estas entidades, así como los principios de contratación, la obligación de realizar el análisis del sector económico y de los oferentes por parte de las Entidades Estatales, entre muchos otros contemplados en leyes como la 1150 de 2007 y Ley 80 de 1993. Para el régimen especial de contratación no se excluye la totalidad de leyes que rigen estos temas en las entidades públicas, por el contrario, la jurisprudencia reitera que estas entidades deben ceñirse a cumplirlas en temas

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

transversales, ya que la creación de estas leyes son un complemento de los manuales y demás normatividad interna con la que la entidad regule su contratación.

Adicionalmente, los fundamentos y consideraciones del antiguo y nuevo manual de contratación del ICFES, Acuerdo 002 de 2019, encontramos que es claro al coadyudar los argumentos ya expuestos:

“En concordancia con lo anterior, el artículo 2.2.1.2.5.3 del Decreto 1082 de 20153, dispone que las Entidades Estatales deben contar con un Manual de Contratación que debe cumplir con los lineamientos que para el efecto señale Colombia Compra Eficiente o el que haga sus veces; entendiendo por entidades estatales todos los organismos o dependencias del Estado a los que la Ley le otorga la capacidad para celebrar contratos, sin que el régimen de contratación aplicable sea relevante.

Que la norma antes referida, compiló el Decreto 1510 de 2013 el cual define como partícipes del Sistema de Compras y Contratación Pública, a las Entidades Estatales que adelantan Procesos de Contratación.

Que son entidades estatales todos los organismos o dependencias del Estado a los que la ley otorgue capacidad para celebrar contratos, sin que el régimen de contratación aplicable sea relevante. De esta forma, hacen parte del Sistema de Compras y Contratación Pública, las Entidades Estatales regidas por las Leyes 80 de 19934 y 1150 de 2007, así como las demás entidades estatales que adelantan procesos de contratación de conformidad con un régimen contractual distinto al previsto en la ley.

Que el artículo 2.2.1.2.5.3. del Decreto 1082 de 2015, dispone que las entidades estatales deben contar con un Manual de Contratación, el cual debe cumplir con los lineamientos que para el efecto señale Colombia Compra Eficiente o el que haga sus veces en los términos del artículo 160 del Decreto 1510 de 20136.

Que, según lo anterior, aun cuando el Icfes cuenta con un régimen propio de contratación especial, el mismo debe ajustarse a las reglas previamente definidas y adoptadas por la entidad y conocidas por el público interesado.”

Por otra parte, el Decreto 1083 de 2015, reglamentó para la Función Pública, entiéndase entidades de todo tipo pertenecientes al ejecutivo, los parámetros para recibir o expedir una certificación como ya se mencionó. Para el caso concreto, se requerían 25 meses de experiencia acreditable, según los estudios previos. Valga la pena resaltar que, según la RAE, acreditar significa “Dar seguridad de que alguien o algo es lo que representa o parece” En este sentido, para esta labor se hace menester tener la seguridad por parte del contratante de que lo que se pretenda demostrar tenga los efectos de validez, sea fidedigno, lo cual no es posible comprobar con las certificaciones evidenciadas en el Secop de este contratista. De acuerdo con lo anterior, se debe garantizar el cumplimiento de las directrices de la correcta recepción de los documentos que respaldan los conocimientos y experiencia requeridos para ejecutar el contrato, además de asegurar coherencia entre lo descrito en los Estudios Previos y los requisitos exigidos al contratista.


Respecto a la ley anti-trámites es válida la observación. Sin embargo, se aclara que el Instituto actualmente solicita certificados laborales aun cuando los mismos sean expedidos por ICFES. Es claro para esta Oficina que no es imperativa su entrega por parte del contratista. No obstante, se recomienda que el Instituto adjunte la misma a la documentación para tener mejor sustento en la acreditación de la experiencia y constatar que el contrato se ejecutó a cabalidad. En virtud de lo expuesto, **se mantiene la No Conformidad.**

OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCEDIMIENTO GAI-PR001- REGISTRO Y CITACIÓN, VERSIÓN 001:

OM1: Se recomienda ajustar el procedimiento GAI-PR001 Registro y Citación en los siguientes aspectos:

- Unificar las actividades No. 11 y la No. 13, teniendo en cuenta que durante la presente auditoría se identificó que las actividades “Configurar reglas de población en condición de discapacidad” y “Parametrizar reglas de población general” del procedimiento, son ejecutadas en una sola actividad.
- Incluir en el procedimiento el envío de correo electrónico con reporte de novedades a la Dirección de Tecnología e Información, toda vez que se evidenció que después de las actividades número 15. “Verificar reportes de citación”, 21. “Notificar revisión del

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

reporte de ordenamiento y numeración” y 24. “Realizar la validación de los Archivos para operadores (Grupo 2 y 3)”, cuando se presentan novedades, la Subdirección las reporta, por medio de correo electrónico, a la Dirección de Tecnología con el fin de solucionarlas. Sin embargo, esa comunicación no se encuentra descrita en las actividades mencionadas ni tampoco en otro capítulo del procedimiento.

PROCEDIMIENTO GAI-PR001- REGISTRO Y CITACIÓN, VERSIÓN 001 Y PROCEDIMIENTO GAI-PR002 – APROVISIONAMIENTO DE PLANTA FÍSICA, VERSIÓN 001. - SISTEMA DE INFORMACIÓN PRISMA – (OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA TRASLADAR A LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN)


OM2: Durante la auditoría se evidenciaron diferentes problemas en el funcionamiento del Sistema de Información PRISMA, enviados por medio de correo electrónico a la Dirección de Tecnología e Información como reporte de novedades, que pueden llevar a retrasar el cumplimiento de las actividades de registro, citación y aprovisionamiento de planta física, así como a la existencia de reprocesos. Debido al alto número de fallas presentadas en el ambiente de producción de PRISMA, incluso algunas de ellas recurrentes (*Error presentado en el módulo de aprovisionamiento-creación, Problemas de disponibilidad del sistema de información, Inconveniente con la consulta de la gestión oferta de sitios*), se recomienda fortalecer las pruebas realizadas al Sistema, en el ambiente adecuado, al realizar actualizaciones antes de su puesta en producción con el fin de garantizar que sus funcionalidades no se vean afectadas.

Por otro lado, se recomienda realizar mesas de trabajo con los procesos usuarios del Sistema con el fin de retroalimentar mejoras al mismo identificadas desde su uso. Así mismo, se recomienda fortalecer la gestión del conocimiento por medio de la actualización de manuales de PRISMA y la capacitación continua de usuarios del Sistema de todos los procesos de la entidad, incluyendo personal nuevo de la Dirección de Tecnología e Información.

A continuación, se transcriben algunos de los correos enviados por la Subdirección de Aplicación de Instrumentos a la Dirección de Tecnología e Información, evidenciando los errores que presenta el Sistema durante el desarrollo de las actividades que, si bien son atendidos por parte de la DTI, algunos de ellos son recurrentes y afectan el normal desarrollo del proceso:

MÓDULO APROVISIONAMIENTO

- Fecha 26 de marzo de 2019:
*“Buenos días Recibe un cordial saludo. Solicitamos su colaboración en revisar el **error presentado en el módulo de aprovisionamiento-creación** de sitio de aplicación No genera el código de sitio completo. Esta novedad es recurrente solicitamos su colaboración para tener una solución definitiva.”*
- Fecha 4 de septiembre de 2019:
*“Buenas Tardes **Al ingresar el módulo de aprovisionamiento se observa el siguiente error: Error Interno del Servidor. Se elimino historial, se eliminaron las cookies y No funciona**”*
- Fecha 11 de septiembre de 2019:
“Buenas tardes Reciban un cordial saludo. Se visualiza el siguiente error en el módulo de aprovisionamiento.”
- Fecha 07 de octubre de 2019:
*“Buenas Tardes Reciban un cordial saludo. Solicitamos su colaboración en informar **cuando estará disponible el módulo de aprovisionamiento** desde las 7-30 am el módulo está sin funcionamiento. Por favor dar prioridad.”*
- Fecha 11 de abril de 2019:
*“Buenos días Reciban un cordial saludo. Solicito su colaboración en revisar la siguiente **novedad "No se aceptan número y/o caracteres especiales "**, esto ocurre cuando encuentra un espacio en blanco en los campos nombres y apellidos. Por favor*

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

implementar el Método que elimina los caracteres blancos iniciales y finales de las cadenas Modulo aprovisionamiento - confirmación préstamo de sitio de aplicación.”

GESTIÓN DE SITIOS

- Fecha 9 de abril de 2019:
*“Buenos días Recibe un cordial saludo. Solicito tu colaboración en revisar la novedad **"El sitio no fue requerido para esta aplicación"**, aparece cuando los sitios de aplicación ingresan a prisma a confirmar préstamo.”*

- Fecha 22 de agosto de 2019:
“Buenos días Reciban un cordial saludo. Por favor revisar los errores presentados:
 - a) *deshabilitar un sitio 73001021-2 UNIVERSIDAD DE IBAGUE*
 1. *ha ocurrido un error por favor repártelo*
 2. *"Transaction aborted.*
 - b) *Al realizar la búsqueda de sitio de aplicación*
 1. *tblsitos2:1;j_idt224: error de validación ”*

- Fecha 29 de agosto de 2019:
*“Buenas Tardes Reciban un cordial saludo. Solicito su colaboración en revisar los **errores generados en oferta de sitios, citación. Es de resaltar que estos errores, los problemas de rendimiento y la No disponibilidad del sistema generan un impacto alto en los procesos que llevamos a cabo. POR FAVOR DAR PRIORIDAD.***

Continuando con los procesos de Pro Exterior, se evidencio un error a la hora de ingresar como sitio a confirmar las fechas y horas de aplicación ya que sale un pantallazo que indica que el sitio no fue solicitado para la aplicación (ya se confirmó el préstamo, se activó el sitio y el salón)”

- Fecha 30 de agosto de 2019:
*“Cordial saludo Giovanna, Informo que aún se presenta **inconveniente con la consulta la gestión oferta de sitios.**”*


- Fecha 30 de agosto de 2019:
*“Buenos días Reciban un cordial saludo. **Al intentar solicitar el préstamo de un sitio el sistema no responde adecuadamente, se queda cargando.** Ahora cuando se ingresa de nuevo el campo categoría no carga nada en la lista desplegable. Se observan nuevas funcionalidades las cuales en este momento son criticas puesto que la capacitación está programada para el día lunes. Sin embargo, hoy debemos dejar finalizado unos procesos Por favor cargar la plantilla enviada previamente para la solicitud de préstamo de sitios de la prueba SABER PRO y no retrasar más nuestras actividades.”*

CARTAS DE SOLICITUD

- Fecha 5 de abril de 2019:
*“Buenas Tardes Wilson Recibe un cordial saludo. Solicito tu colaboración en revisar la siguiente novedad **"No se puede conectar con el servidor de correos "**, al enviar las cartas de solicitud de préstamo para la aplicación **"Examen Presaber electrónico"**.”*

- Fecha 2 de mayo de 2019:
*“Buenos días Reciban un cordial saludo. **Al enviar las cartas de solicitud de préstamo de sitio de aplicación por PRISMA, el emisor es el siguiente correo "no_responder@icfes.gov.co"**, esta novedad nos genera inconvenientes puesto que la mayoría de las instituciones contestan sobre los correos enviados...”*

- Fecha 23 de mayo de 2019:

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

“Cordial saludo Wilson, Teniendo en cuenta el inicio de proceso para consecución de sitios de la prueba Saber 11 calendario A (envío cartas de solicitud de préstamos de sitio), agradezco nos validen el inconveniente reportado el día 2 de mayo sobre el correo emisor no_responder@icfes.gov.co”

PROBLEMAS DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA

- Fecha 10 de junio de 2019:
*“Buenas Tardes **Problemas de disponibilidad del sistema de información**”*
- Fecha 11 de julio de 2019:
*“Buenos días **El sistema no se encuentra disponible, se genera el siguiente error "Error al autenticar"**”*
- Fecha 15 de julio de 2019:
*“Buenos días Reciba un cordial saludo. **Se presentan inconvenientes al intentar ingresar a PRISMA**”*


OTROS

- Fecha 8 de julio de 2019:
*“Buenos días Reciban un cordial saludo. Solicito su colaboración en revisar el **error presentado al activar los salones para la prueba electrónica Insor**”*
- Fecha 25 de julio de 2019:
*“Buenas Tardes Recibe un cordial saludo. Solicito su colaboración en **revisar el municipio (20400 LA JAGUA DE IBIRICO) no aparece activo para citación**”*
- Fecha 4 de septiembre de 2019:
*“Buenos días, **Al ingresar a PRISMA para intentar confirmar los usuarios que me quedan pendientes por confirmar las discapacidades seleccionadas el sistema no me deja como se puede ver en la imagen anexa y me muestra el siguiente mensaje "No es posible gestionar a el(los) inscrito(s). El periodo de gestión para la aplicación seleccionada inicia el 12 de julio de 2019" y termina el 30 de agosto de 2019. Ya se cerró varias veces PRISMA y se borraron las cookies; y sigue sin funcionar. Lo he intentado con el perfil de apoyo y coordinador y ninguno funciona.**”*
- Fecha 9 de septiembre de 2019:
*“Buenos días Remito el **error presentado Adjunto pantallazos del inconveniente que se está presentando al activar salones para aplicación Saber Pro. Al realizar la activación de algún salón este se duplica de inmediato en activación, si se da la opción de desactivar el sistema toma un salón y deja el otro activo.**”*

CONTROL DE PROCESOS PRODUCTIVOS – GAI-PR004, VERSIÓN 001

OM3: Teniendo en cuenta que, para cada vigencia, los Requerimientos Técnicos de los contratos celebrados con los operadores de impresión, empaque, distribución y lectura, se elaboran teniendo en cuenta, entre otras fuentes, las lecciones aprendidas de aplicaciones previas, se recomienda consolidar y documentar las inconsistencias presentadas en las fases de cargue del material, aprobación de las muestras impresas de los cuadernillos de examen, los resultados de la implementación de GPS para el monitoreo del transporte del material de examen, el monitoreo de condiciones de seguridad e Infraestructura y las novedades del string que entrega el operador de impresión. Lo anterior teniendo en cuenta que, aunque se identifican y controlan adecuadamente, no se consolidan ni analizan en los informes finales de auditoría, insumo de los requerimientos técnicos futuros y para el análisis del cumplimiento general de los operadores.

OM4: Con el fin de tener trazabilidad entre las fechas planificadas y las fechas finales de ejecución de cada una de las actividades que se controlan a través de los cronogramas definidos en la etapa de “Control de Procesos Productivos”, se recomienda versionar el documento de acuerdo con las fechas de actualización, e incluir una columna donde que registre la fecha de ejecución. Además, documentar las razones de ajuste de dichos cronogramas como parte de las lecciones aprendidas que maneja el proceso.

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

OM5: Se sugiere definir e implementar un mecanismo de comunicación entre la Subdirección de Producción de Instrumentos y la Subdirección de Aplicación de Instrumentos, en el que se informe el resultado de la aprobación de las muestras impresas de los cuadernillos de examen, toda vez que al ser una de las etapas críticas en el proceso de impresión de material en la que participa la SPI, puede llegar a afectar el cumplimiento del cronograma definido por la SAI. Además, porque las novedades que se puedan presentar deben documentarse en el Informe Final de auditoría para ser tenido en cuenta como lecciones aprendidas para Requerimientos Técnicos futuros.

OM6: Se recomienda documentar en el procedimiento "Control de Procesos Productivos" GAI-PR004, el formato "Validación Lectura" usado actualmente por la Dirección de Producción de Operaciones para la validación en las máquinas lectoras de las hojas de respuestas, ya que actualmente se maneja como evidencia informal de la actividad. Además, se sugiere normalizar dicho formato teniendo en cuenta el aporte que realiza al proceso como garantía de que el proveedor cuenta con la infraestructura requerida para soportar la operación.

OM7: Es pertinente solicitar a los operadores de Impresión, Empaque, Distribución y Lectura, la definición de fechas de implementación de los Planes de Acción definidos para la subsanación de novedades reportadas en la operación, con el fin de concretar las acciones propuestas y aportar al ejercicio de auditorías de seguimiento que se realicen para el cierre de las mismas.


ANALISIS PQRS

OM8: MEJORAR LA INFORMACIÓN SOBRE LA SEGUNDA SESIÓN DE LA PRUEBA SABER PRO Y TyT

Se evidenció que el 59,44% (85 de 143) de las PQRS radicadas por los ciudadanos de las pruebas Saber Pro y TyT, corresponden a inquietudes por la no presentación de la segunda sesión de la prueba.

El Icfes soporta su respuesta en la Resolución 135 del 27 de febrero de 2017, en su artículo 11, el cual establece que: *"El Examen de Estado tendrá, por regla general, una prueba de competencias genéricas y una de competencias específicas. Sin embargo, solo se realizará la prueba de competencias genéricas en los siguientes casos: 1. Cuando se presente el Examen de Estado en el extranjero. 2. Cuando las combinatorias por grupos de referencia solo admitan competencias específicas. 3. Cuando no sea posible generar el cuadernillo de competencias específicas para una persona en particular por cualquier motivo de fuerza mayor o caso fortuito. 4. Cuando la persona se haya inscrito de manera individual. 5. Cuando la persona se encuentre privada de la libertad. 6. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 509 de 2018. El nuevo texto es el siguiente.> Cuando no sea posible generar el cuadernillo de competencias específicas para un examinando por errores o inconsistencias en la información reportada por la Institución de Educación Superior en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES". Sin embargo, teniendo en cuenta el alto porcentaje de quejas presentadas al respecto, se evidencia falta de claridad o completitud en la información entregada a los ciudadanos e instituciones educativas en el proceso de inscripción, en el que se deben contemplar diferentes variables y alternativas para que su proceso de inscripción sea exitoso de acuerdo con las necesidades de cada caso.*

Se pudo evidenciar en las Citaciones a las pruebas adjuntas como soportes de las peticiones "20192101096702" y "20192101069242" de estudiantes inscritos en forma individual, que en la sección de "Atención" se informa: *"Los usuarios inscritos a la prueba, deberán asistir a todas las sesiones para su examen, con el fin de recibir los resultados."(...)*, lo que podría generar falsas expectativas en el examinando y que acuda a cuestionar el por qué no han sido citados a segunda sesión, ya que de acuerdo a las normas, varía según la condición de inscripción individual o por medio de la Universidad.

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

Es importante que en las capacitaciones que se realicen a los Jefes de Salón y delegados se incluya el tema referente a normas de inscripción para el examen, con la finalidad de entregar al examinando una información que lo oriente cuando se presenten dudas acerca de la aplicación de la primera y segunda sesión en las pruebas, según las normas que la regulan.

El gran impacto generado al ciudadano al realizar el proceso de inscripción de manera errónea es alto, teniendo en cuenta que de este examen depende la graduación de estudiantes de los niveles profesional, técnico o tecnológico, tal como lo establece el Decreto 4216 del 30 de octubre del 2009, que modificó el artículo 8 del Decreto 3963, "la presentación del Examen de Calidad de la Educación Superior aplica como requisito adicional de grado respecto de los estudiantes que no hubiesen terminado su plan de estudios antes del 14 de octubre de 2009, fecha de expedición del Decreto 3963 de 2009." Además, porque este examen se realiza de manera anual, tal como lo informa el Icfes en las respuestas de los casos "los interesados podrán presentarse como estudiantes a través de su programa académico en la próxima convocatoria del segundo semestre del 2020, cumpliendo con las fechas establecidas para el período de registro; para ello, deben consultar el cronograma y las tarifas en el transcurso del último trimestre del presente año, en la página www.icfes.gov.co"

Se recomienda establecer mecanismos de alerta para el estudiante antes de finalizar el proceso de Inscripción, en el que se mencionen las condiciones particulares para el tipo de inscripción que está realizando, por ejemplo, "Estimado estudiante, al realizar su inscripción de manera Individual, no presentará pruebas específicas, tampoco recibirá certificado de asistencia... está seguro de realizar su inscripción?", "Las personas que requieren presentar el Examen Saber pro para graduarse de un programa de educación superior, deben realizar su inscripción a través de la institución en la que cursan sus estudios, con el fin de recibir el respectivo certificado de asistencia... está seguro de realizar su inscripción individual?"

OM9: EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE ASISTENCIA A LAS PRUEBAS DEL ICFES


El Icfes tiene definido que "Las personas que requieren presentar el Examen Saber pro para graduarse de un programa de educación superior, deben realizar su inscripción a través de la institución en la que cursan sus estudios, con el fin de recibir el respectivo certificado de asistencia de acuerdo con lo señalado en el Artículo 21 de la Resolución 135 de febrero de 2017, lo anterior, para acreditar el cumplimiento del requisito de Ley (Decreto 3963 de 2009). Quienes se inscriben de manera individual, sin ser reportados como estudiantes por una institución de educación superior para la presentación del Examen, no reciben certificado de asistencia. Esta información se consigna en el instructivo de pago y en la descripción del proceso de registro que se envía por correo a cada aspirante, con el objetivo de que tenga claridad sobre las condiciones de la aplicación antes de pagar e inscribirse", sin embargo, teniendo en cuenta que, más de 1200 ciudadanos, equivalente al 70% de las PQRS radicadas de la prueba Saber Pro y TyT, solicitaron certificado de asistencia, expresando la urgencia de presentar como soporte a las Universidades, empresas en las cuales laboran u otros motivos, se plantean las siguientes recomendaciones para disminuir el alto porcentaje de quejas radicadas por este concepto;

- Revisar el método, los tiempos y condiciones definidas por el Icfes para su generación.
- Definir una estrategia que permita entregar certificados de comparecencia, luego de la aplicación del examen, para aquellos ciudadanos que lo requieran como soporte Laboral o personal.
- Informar al ciudadano al momento de la inscripción, las condiciones de certificación particulares al hacerlo de manera individual.
- Incluir en el plan de racionalización de trámites de manera prioritaria, la disminución del tiempo de generación de los certificados de requisito para grado.

ANÁLISIS DE CONTRATOS ASOCIADOS A LAS PRUEBAS APLICADAS:

OM10: CONTRATO 106-2019. JENNY PAOLA PARDO MARTÍNEZ

Dentro de los documentos precontractuales se evidencia que el certificado de Registro Nacional de Medidas Correctivas, (RNMC) que expide la Policía Nacional fue presentado por la contratista mediante un pantallazo, sin que se evidencia la fecha

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

de emisión. Como oportunidad de mejora se recomienda en los casos como el presente, en que los documentos de certificación que expidan las entidades estatales al aspirante a contratar no presenten registro de la fecha de expedición, la entidad, deje la constancia de la verificación de la consulta interna realizada al documento.

Análisis de las Objeciones Planteadas: De acuerdo con las objeciones planteadas mediante radicado N° 20204200034073 del 16 de junio se **retira la Oportunidad de mejora** ya que en el archivo del RNMC, expedido por la Policía Nacional a la contratista, se evidencia la fecha se emitió el documento.

OM11: CONTRATO 239-2019. UT CADENA PRUEBAS CALENDARIO B-2018


En el documento titulado "3 Matriz de riesgo proceso de impresión", publicado en el sistema SECOP I, no se evidencia con claridad el contenido íntegro como fue tomado del original, ya que no facilita su lectura. Como oportunidad de mejora, se recomienda publicar este tipo de documento en PDF que contenga la matriz completa de acuerdo al original, con la finalidad de garantizar el principio de publicidad establecido en el Acuerdo 006 de 2015, artículo 3°, literal h) que establece: *"En desarrollo del principio de publicidad, el ICFES suministrará, a través de su página WEB o de los medios de que disponga, información previa y suficiente a la comunidad sobre los procedimientos que adelante y los contratos que celebre, detallando las condiciones esenciales de cada negocio jurídico"* y así mismo, facilitar a la ciudadanía la lectura del documento, en desarrollo del principio de la calidad de la información, formulado en la Ley 1712 de 2014, artículo 3° "Principio de calidad de la información", que establece: *"Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad"*

Análisis de las Objeciones Planteadas: Mediante radicado N° 20204200034073 del 16 de junio, la Subdirección de Aplicación de Instrumentos manifestó: *"Se realiza ingreso al SECOP I y se verifica que la matriz de riesgos fue publicada en documento PDF, el cual es legible, se puede descargar, girar y ampliar, para mejor y total lectura de su contenido, por lo que no se comparte la oportunidad de mejora indicada. En todo caso, el plan de acción DARUMA PA200-015, se está adelantando un trabajo con otro tipo de matrices en formato excel, que facilitaran aún más la lectura de estas"* De acuerdo con lo expuesto, se acepta la objeción y **se retira esta observación** de la Oportunidad de Mejora.

En el documento publicado en el sistema SECOP I, titulado: "INFORME EJECUCIÓN PLAN DE AUDITORIA PRUEBAS ICFES SABER 11B", se detallan por procesos las auditorías realizadas con sus respectivos hallazgos, sin que se evidencia el nombre ni la firma de quien la realizó. Como oportunidad de mejora, se recomienda que en ejecución de los actos de cumplimiento de las obligaciones contractuales que se ejecuten, como en la auditoría realizada en el presente caso, se suscriban con la identificación de quien la realizó, con su correspondiente firma, con la finalidad de garantizar el principio de publicidad establecido en el Acuerdo 006 de 2015, artículo 3°, literal h) que establece: *"En desarrollo del principio de publicidad, el ICFES suministrará, a través de su página web o de los medios de que disponga, información previa y suficiente a la comunidad sobre los procedimientos que adelante y los contratos que celebre, detallando las condiciones esenciales de cada negocio jurídico"*, así como lo establecido en la Ley 1712 de 2014, artículo 3° "Principio de calidad de la información", que establece: *"Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad."*

OM12: CONTRATO 253-2019. TEMPO EXPRESS S.A.S.

El formato GAB-FT006 (Certificado de cumplimiento expedido por el supervisor), sobre las facturas Nos.1-2-3, no registran los períodos a pagar. Como oportunidad de mejora, se recomienda al supervisor verificar que en desarrollo de los documentos que se expiden en el proceso de contratación, en relación con los certificados de cumplimiento que expida, se publiquen el sistema SECOP con los datos completos, con el fin de que se garantice la debida idoneidad y control de los documentos en las publicaciones efectuadas en el sistema, el principio de publicidad que rige la contratación y el debido control de supervisión

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

según lo establecido en la Resolución No. 0474 de 2015, Manual de Supervisión, numeral 4.1. "OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA. Controlar: Este objetivo es el más importante y se logra por medio de una labor de inspección, asesoría, supervisión, comprobación y evaluación, labor planeada y ejecutada de manera permanente sobre las etapas del desarrollo del contrato si la ejecución se ajusta a lo pactado. El control se debe ejercer durante toda la vigencia del contrato."

OM13: CONTRATO 353-2019. UT PRUEBAS EDUCATIVAS CADENA 2019


En los documentos precontractuales se observa el CONSOLIDADO DEL INFORME DE EVALUACION FINAL AL PROCESO IA-007-2019, rendido por el Comité Evaluador el 3 de mayo de 2019, con la recomendación final al ordenador del gasto para adjudicar el contrato a la Empresa UT PRUEBAS EDUCATIVAS CADENA. Sin embargo, como oportunidad de mejora se recomienda formalizar a cargo del servidor competente, el nombramiento del comité, con el fin de identificar en el contexto de proceso que se adelanta, quienes son los integrantes que lo conformarán y regular así el cumplimiento de sus funciones, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 006-2015: "Artículo 18. Criterios de Calificación y Evaluación de las ofertas. La evaluación de las ofertas será realizada por un Comité Evaluador integrado por funcionarios de la entidad, o contratada con un tercero. Este será el encargado de verificar y revisar el cumplimiento de las condiciones habilitantes que confieren a los proponentes el derecho a la evaluación de sus ofertas y cotejar los ofrecimientos de quienes resulten habilitados, con los resultados que, en materia de precio y condiciones de mercado, hayan sido establecidos en el estudio elaborado por la entidad o con los resultados obtenidos de los asesores internos o externos que hayan sido designados o contratados para adelantarlo"

Análisis de las Objeciones Planteadas: Mediante radicado N° 20204200034073 del 16 de junio, la Subdirección de Aplicación de Instrumentos manifestó: "Tal como se observa en el documento CONSOLIDADO DEL INFORME DE EVALUACION FINAL AL PROCESO IA-007-2019, el mismo está suscrito por los integrantes del comité evaluador, por lo tanto, está absolutamente identificados los integrantes del comité evaluador y por tanto de quiénes realizan la recomendación. No se adopta la Oportunidad de mejora, pues es un asunto meramente formal el que se indica en la misma, sin dar ningún valor agregado al proceso o documento". No se acepta la objeción y **se mantiene la Oportunidad de Mejora**, toda vez que el nombramiento del comité evaluador no constituye, en sí mismo, un formalismo, sino la consolidación de las responsabilidades individuales en cabeza de cada uno de los miembros nominados de acuerdo con las funciones que expresamente se le asignan en la norma, quienes legitimarán con su verificación, las condiciones técnicas para dar la aprobación tanto de los requisitos habilitantes como de ponderación, para recomendar así al ordenador del gasto su contratación. Por lo anterior, se recomienda en los casos del procedimiento por invitación abierta, la designación expresa de los miembros del comité de evaluación, con la finalidad de constituir individualmente sus deberes y responsabilidades de acuerdo con los cargos con que actúa cada uno en la evaluación del procedimiento que se adelanta para la contratación.

OM14: En los archivos en Excel proporcionados por la Subdirección de Aplicaciones denominados: Reporte Administrativo A. Mejía (Prueba Saber 11B) y Consolidado de Informes de Aplicación EK20195 27122019 (Prueba Saber PRO y TyT 2019), se evidencia que se asocian las siguientes novedades al Operador Logístico:

- Prueba Saber 11B 2019: 6 novedades en la aplicación del examen atribuidas al Operador Logístico y 55 novedades en los kits de aplicación.
- Prueba Saber PRO y TyT 2019: 140 novedades en la aplicación del examen atribuidas al Operador Logístico y 62 novedades en los kits de aplicación.

De las anteriores novedades, se validó que se envió comunicación al Operador logístico, no obstante, no se evidencia que se documente en el Instituto la respuesta generada a estas novedades o el seguimiento realizado a las mismas, con el fin de establecer medidas y verificar que las acciones tomadas por el Operador sean efectivas. En este sentido se recomienda documentar de forma clara la trazabilidad de las novedades reportadas en las pruebas atribuidas al Operador Logístico, en donde se evidencie el análisis realizado a cada una de ellas, así como las acciones y la efectividad de las medidas que se tomaron para corregir dichas desviaciones.

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la evaluación, se puede concluir que el proceso de Gestión de Aplicación de Instrumentos de Evaluación (GAI) del Instituto, se desarrolla dentro de los parámetros establecidos por la normatividad aplicable y que sus procedimientos y documentos asociados se ajustan, en general, a los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Entidad. No obstante, se identificaron algunas No Conformidades y algunas Oportunidades de Mejora, descritas en este informe, sobre las cuales es necesario trabajar para optimizar el desempeño del proceso.

De otro lado, la Oficina de Control Interno verificó que la Subdirección de Aplicación de Instrumentos realizó las actividades formuladas en el Plan de Acción del área en los tiempos proyectados, cumpliendo al 100% sus compromisos definidos para la vigencia 2019. Por otra parte, no se reporta avance de la ejecución del Plan de Acción del primer trimestre de la vigencia 2020, teniendo en cuenta que no se realizó la aplicación de las pruebas programadas por la emergencia sanitaria nacional decretada por el Covid-19, lo que ha llevó al aplazamiento de la aplicación de Saber 11B programada para el 15 de marzo de 2020.

La Oficina de Control Interno realizó, dentro del ejercicio de auditoría, seguimiento a los riesgos de gestión identificados por el proceso, los controles establecidos y los planes de tratamiento asociados a los mismos, encontrando los siguientes resultados:


El proceso actualmente tiene identificados siete (7) riesgos de gestión en el aplicativo DARUMA. Cuatro (4) de los riesgos están valorados en riesgos residual moderado:

- CDLOT19003 - No realización o reprogramación de las pruebas por aspectos de Recurso Humano
 - RDG19010 - No realización o reprogramación de las pruebas por condiciones de infraestructura
 - RDG19019 - No realización o reprogramación de las pruebas por Inconsistencia en el proceso de distribución de material de examen (empaquete secundario, terciario y transporte)
 - RDG19017 - No realización o reprogramación de las pruebas por calidad de impresión de material de examen
- Y tres (3) en riesgo residual bajo:
- RDG19020 - Afectación de la entrega de la lectura: string de respuestas, imágenes de hojas de respuesta de comunicación escrita, planos de arquitectura y registro de asistencia
 - RPP19020 - Inconsistencia en los datos de registro de evaluados
 - RDG19018 - No realización o reprogramación de las pruebas por Afectación de los procesos productivos de las pruebas (impresión, empaque, transporte y lectura).

Los riesgos que se encuentran en residual moderado cuentan con un plan de tratamiento gestionado en el aplicativo DARUMA bajo el nombre PA190-038. Todas las actividades tienen fecha final el 15 de diciembre de 2020 y se encuentra registrado el avance de las mismas con la evidencia incluida hasta la fecha de este informe.

Se evidencia que el proceso realizó ajustes a la matriz de riesgos en el mes de diciembre de 2019, siguiendo las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el informe publicado el primero de noviembre de 2019 bajo el radicado No. 20191300065983 y recomendaciones realizadas por la Oficina Asesora de Planeación durante el cargue de los riesgos en el aplicativo de gestión DARUMA.

Se verificó la evidencia de los controles establecidos con relación a la prueba Saber Pro y TyT segundo semestre 2019, teniendo en cuenta que los riesgos actualmente vigentes están identificados a partir del segundo semestre del 2019, de acuerdo a la reestructuración de la matriz de riesgos del proceso con base en los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación y en las observaciones del monitoreo a riesgos realizado por la OCI para el primer semestre de 2019.

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

Así mismo, la materialización de los riesgos, para las dos pruebas revisadas en este informe, se encuentra registrada en el informe publicado por la Oficina de control interno el primero de noviembre de 2019 bajo el radicado No. 20191300065983.


Se recomienda al líder de proceso realizar una revisión periódica de los riesgos identificados y, si es necesario, actualizarlos en todo aquello que sea pertinente, además del continuo seguimiento a la ejecución y eficacia de los controles definidos. Es particularmente importante contemplar riesgos asociados con la ocurrencia de situaciones como las relacionadas con la declaratoria de emergencia sanitaria en el país, las cuales han implicado suspender las pruebas programadas, adoptar nuevos esquemas de trabajo y organizar de manera distinta la operación de muchos procesos de la Entidad.

Por otra parte, durante la auditoria se evidenció que la Subdirección de Aplicación de Instrumentos realiza una supervisión a los Operadores de aplicación de exámenes de forma muy completa y detallada, a través de seguimientos y comités. No obstante, como se describe en los hallazgos de este informe, se requiere de la actualización de procedimientos y de la implementación de nuevos controles.

Finalmente, en cuanto a la muestra de contratos revisados, asociados a la ejecución del proceso objeto de evaluación, se evidencia que, en general, los estudios previos realizados, producto de los estudios de mercado y análisis del sector en cada caso, se ajustan a las necesidades de contratación requeridas para el Instituto con el objetivo de cumplir los procesos misionales. De igual manera, no se identifican situaciones que generen riesgos significativos en la etapa contractual, más allá de los aspectos identificados en cuanto a debilidades de publicación de documentos en la plataforma del SECOP atrás indicadas.

RECOMENDACIONES

- NC1:** Actualizar las actividades del procedimiento GAI-PR003, V.002, de acuerdo con las acciones que efectivamente se realizan y con la documentación que se genera o que se debe generar.
- NC2:** Realizar el reporte de seguimiento establecido en el procedimiento GAI-PR003, V.002 o efectuar los ajustes pertinentes para que éste se ajuste a lo que debe ocurrir.
- NC4:** Se recomienda al proceso evitar tachones y enmendaduras en los registros (formatos diligenciados), diligenciar la totalidad de los campos, sellar aquellos que necesariamente deban quedar en blanco para evitar adulteración en los registros y validar que los datos ingresados sean acordes a la realidad que se está registrando. Además, se recomienda incluirlo como criterio del Control de Calidad de la documentación entregada como soporte de las diferentes actividades de Monitoreo realizadas de la etapa de "Control de Procesos Productivos".
- NC5:** Verificar la aplicación de los Informes de Comisión del procedimiento de Aplicación de Exámenes GAI-PRO05, Versión 2, o ajustar las actividades según corresponda.
- NC7:** Revisar y ajustar los procedimientos GAI-PR005 "Aplicación de Exámenes", Versión 002 y GAI-PR003 "Aseguramiento de Recurso Humano", Versión 002, de tal forma que estos reflejen las acciones y controles que tiene establecida la Subdirección de Aplicación de Instrumentos
- NC8 y NC10:** Verificar los controles existentes para garantizar que todas las PQRS recibidas en el proceso de aplicación de exámenes sean resueltas de manera completa, de fondo y correspondiente a lo solicitado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
- NC9:** Verificar los controles existentes para garantizar que todas las PQRS recibidas en el proceso de aplicación de exámenes sean resueltas dentro del plazo legal establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- NC13, NC14:** Se recomienda tener especial cuidado en las publicaciones de los documentos en el sistema SECOP, con el fin asegurar que toda la documentación del proceso se encuentre publicada en dicha plataforma. Así mismo, tomar las medidas para ajustar los aspectos específicos observados en los hallazgos en materia de contratación de este informe.
- NC15:** Establecer mecanismos para garantizar el cumplimiento de los requisitos de conocimiento y experiencia, además de asegurar coherencia entre lo descrito en los Estudios Previos y los requisitos exigidos al contratista al momento de la contratación.

	INFORME DE AUDITORIA (FINAL)	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 003
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

Por otra parte, se recomienda incluir en el Plan Anti trámites, la generación interna de certificados laborales cuando los mismos sean expedidos por ICSES.

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder:	Adriana Bello Cortés Nelcy Stefany Parra Mora Omar Urrea Romero	Cargo:	Jefe Oficina de Control Interno Profesional Oficina de Control Contratista
Audidores:	Gloria Andrea Durán Lizcano María del Pilar González Henao Jorge Ernesto Angarita Rodríguez Oscar Eduardo Lesmes Panqueva	Cargo:	Contratista Contratista Profesional Oficina de Control Judicante Oficina de Control Interno