



202330004560

Fecha Radicado: 2023-11-28 11:27:21.17

Radicado No: {RADICADO}

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: DIRECCIÓN GENERAL

SECRETARIA GENERAL

DIRECTORES

SUBDIRECTORES

JEFES DE OFICINA

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO: Informe de Auditoría Externa al Sistema de Gestión de Calidad – ICONTEC
2023**

Estimados líderes:

De manera atenta les informo que en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Interna CSE-PR002, se emite el Informe Final de Auditoría practicada por ICONTEC al Sistema de Gestión de Calidad.

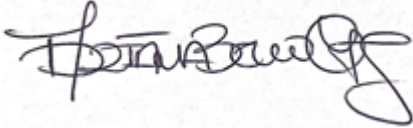
Es procedente que los resultados se socialicen con los responsables del proceso evaluado y en cumplimiento al Procedimiento de Gestión Planes de Mejoramiento (PDE-PR008), se formule el Plan de Mejoramiento pertinente para atender las situaciones observadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del cargue en el aplicativo Daruma.

Cordialmente,



202330004560

Fecha Radicado: 2023-11-28 11:27:21.17



ADRIANA BELLO CORTÉS

Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe en veintisiete (27) folios



Somos **calidad**,
somos **competitividad**,
somos **confianza**.



iconotec

Huella de confianza.

icontec.org

no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN

1.2. SITIO WEB: <http://www.icfes.gov.co/>

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015: Calle 26 No.69 - 76, Torre 2, Piso 18, Edificio Elemento Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015

Diseño y aplicación de evaluaciones, análisis y divulgación de información y gestión de investigación sobre los factores que afectan la calidad de la educación en todos sus niveles. Prestación de servicios de evaluación de conocimientos, competencias y aptitudes
--

Design and application of assessment, analysis and dissemination of information and implement researchmanagement on the factors affecting the educational quality in all levels. Providing assessment ofknowledge, skills and abilities.
--

1.5. CÓDIGO IAF: 36 37 , CS 36-0 ,CS 37-0

1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015

1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	ADRIANA PAZ
Cargo:	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Correo electrónico:	appaz@icfes.gov.co

1.8. TIPO DE AUDITORÍA:

ISO 9001:2015 Seguimiento con Reactivación

Es organización multisitio:	No
Auditoría Integral: No, Auditoría Combinada: No	

1.9. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría
Etapas 1 (Si aplica)	N. A	0
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2023-10-27	0.5
Auditoría remota	2023-10-27	0.5
Auditoría en sitio	2023-10-27	1

1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	Olga Clemencia Ariza López Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	LUZ ADRIANA ARCHILA RAMÍREZ ISO 9001:2015
Experto Técnico	N/A
Observador	

1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC7132-1
Fecha de aprobación inicial	2010-07-27
Fecha de próximo vencimiento:	2025-07-26

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1?

NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios.

No

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?

Si

8.1.4. b y c, "teniendo en cuenta que la responsabilidad por el suministro del producto, servicios y procesos recaen directamente sobre ICFES".

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

NA

3.11. Es una auditoría de ampliación o reducción de alcance de certificación o de cubrimiento de sitios permanentes

No

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?

Si

Diseño de Armado Pruebas Saber Pro. Ficha técnica. DIE-T007 v1. Fechas de aprobación 16-06-2023

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?

Si

Ley 1324 de 2009: Por la cual se fijan parámetros y criterios para organizar el Sistema de Evaluación de Resultados de la Calidad de la Educación, se dictan normas para el fomento de una cultura de la evaluación, en la procura de facilitar la Inspección y vigilancia del estado y se transforma el ICFES.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si

En el mes de octubre del 2023, se nombra nueva jefe de la Oficina Asesora de Planeación. Está la jefatura en proceso de empalme con el equipo de trabajo y alineación para cumplimiento de los programas estratégicos establecidos en el Instituto.

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

NA

3.16. ¿Se tienen actividades, productos y servicios declarados en el alcance del certificado que han sido tercerizados con proveedores o contratistas?

No

3.16. ¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores o contratistas de estas actividades, productos y servicios?

NA

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

Si

Se incapacita auditor y se debe reemplazar el mismo día de auditoría. Se cambia a modalidad parcialmente remota para cubrir lo agendado en el plan enviado al cliente el 20-10-2023.

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

Si

Por solicitud de cliente se aplaza auditoría previamente programada por el ICONTEC. Al cumplir los plazos estipulados para primer seguimiento, se debió programar auditoría con reactivación.

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

NA

3.20. ¿Aplica reactivación para este servicio?

Si

El cliente solicitó cambio de fecha de auditoría de seguimiento por temas de fuerza mayor. Esta solicitud fue enviada por correo electrónico.

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NA

3.22. Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

No

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

4.1. Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- La receptividad y actitud positiva del personal que participó en las entrevistas durante el proceso de evaluación de la conformidad del sistema de gestión desarrollado, porque facilita la Interlocución entre las partes logrando buenos niveles de aceptación en el planteamiento de oportunidades de mejora que buscan retar al INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, a continuar avanzando en la madurez de su sistema de Gestión.
- El Direccionamiento estratégico continúa siendo el eje transversal de la gestión en la Institución, con el cual se definen los objetivos, metas, planes, proyectos y programas que orientan y materializan la Misión de la Organización, se integra de manera clara con los elementos de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y se despliega hacia todos los procesos y áreas de la Organización, con el fin de lograr el aporte de todos los equipos de trabajo para su cumplimiento
- El compromiso de la Alta Dirección se mantiene y se evidencia con su participación en el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión, la asignación de los recursos para el eficaz desempeño de los procesos, la oportunidad en la toma de decisiones a partir de los resultados y la recurrente formulación de planes de acción de mejora en los seguimientos con respecto al Direccionamiento estratégico.
- La organización administrativa para mantener y mejorar el Sistema de Gestión, en cabeza de la Oficina asesora de Planeación y el apoyo de su equipo de trabajo, quienes en cada uno de los procesos y áreas de la Institución promueven la mejora continua de la gestión y la correcta implementación de los requisitos del Sistema de Gestión y demás definidos por la Institución.
- La competencia del líder y equipo de trabajo de la Subdirección de Instrumentos, para atender las necesidades del proceso, entre las cuales se destacan: los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar las herramientas de control, verificación y validación de los instrumentos de evaluación, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la Institución.
- El índice de satisfacción de las Partes interesadas que son evaluadas, se puede evidenciar en los resultados de la retroalimentación realizada, el bajo número de quejas y reclamos frente a las peticiones que se presentan, además de los reconocimientos en general, lo cual indica la gestión que realiza la Organización para cumplir la promesa de valor, que si bien se identifican oportunidades de mejora, en general el índice evidencia resultados satisfactorios.
- Los ejercicios de reestructuración del proceso de Gestión de Conocimiento e Innovación, para trabajar con otras entidades en proyectos de innovación, mediante el comité de Innovación pública y 26 Instituciones. De igual forma la; Mesa interinstitucional del Ministerio de Educación Nacional y las transversales de Función Pública; porque evidencian la permanente mejora del Instituto y su interrelación con las diferentes partes interesadas.
- La disponibilidad de información relevante del proceso de Gestión de Conocimiento e Innovación en ONE DRIVE, para ser difundida en la Institución y ser parte del quehacer de la Institución.

- Contar con la herramienta PowerBI para consolidar el tablero de indicadores, que permite la toma de decisiones sobre los proyectos que se adelantan y el conocimiento de la información en línea.
- La construcción del CRM para peticiones, quejas, reclamos y base de relacionamiento más frecuente con el ciudadano, que ha permitido una mejora en términos de PQRS de más del 50% a través de las mejoras herramientas de comunicación y sus interfaces con las plataformas tecnológicas para dar respuestas oportunas y adecuadas según los requerimientos de los grupos de interés.
- La implementación del Plan View como herramienta para documentar lecciones de éxito y de fracaso en los diferentes procesos.
- La estructuración del mapa del conocimiento y 328 activos de información en construcción (el 30%) como evidencia de la mejora en el desempeño del proceso de gestión de proyectos.

4.2. Oportunidades de mejora

- Es conveniente que, en la herramienta de riesgos, sea visible el abordaje de las **oportunidades**, estableciendo los criterios sobre los que se establecerán acciones de acuerdo con su pertinencia y que estén alineados con los objetivos estratégicos, su viabilidad de implementación e impacto en los resultados esperados por la Institución.
- Es conveniente que en la herramienta de riesgos y oportunidades, los líderes de proceso establezcan los criterios para abordar acciones vía planeación estratégica y cuales se trabajaran por control operacional; basados en los resultados de eficacia de acciones implementadas para los riesgos y oportunidades detectadas.
- Fortalecer el programa de auditorías de calidad de manera que se consideren los diferentes criterios para realizar la programación, entendiendo que se tienen procesos de mayor impacto en los resultados previstos de la organización o cumplimiento de los objetivos fijados en la Revisión por la Dirección.
- Continuar fortaleciendo el análisis de partes interesadas relacionadas con necesidades diferente de expectativas en el esquema de ISO 9001, con el fin de que se tengan nuevos insumos a considerar en la Planificación Estratégica que se revisa periódicamente, para Riesgos y Oportunidades. Es importante que se describa de manera explícita, cuales de ellas se convierten en requisitos para oficializar su vinculación a la Planificación Estratégica.
- Para la identificación de necesidades y expectativas, es también importante que se considere la posibilidad de indagar en doble vía, para que se visualice con mayor objetividad la situación de las partes que favorezca las relaciones mutuamente beneficiosas, como aporte a la mejora continua.
- Considerar los lineamientos de la Norma ISO 30401:2018 que tiene como objetivo orientar a las organizaciones para que implementen un Sistema de Gestión del Conocimiento que les agregue valor mediante la adquisición, transferencia, retención y aplicación del conocimiento, para alcanzar los objetivos estratégicos.

- Considerar la posibilidad de implementar el indicador de gestión NPS “Net Promoter Score” con el fin de obtener información valiosa sobre el nivel de recomendación que pueden dar los usuarios en su entorno de relaciones con la Organización, y de esta manera derivar acciones importantes para la mejora continua del servicio y los productos del ICFES.
- Considerar la posibilidad de implementar otros indicadores enfocados más a eficacia, eficiencia y efectividad como mejora en el desempeño alcanzado periódicamente.

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

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

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Año 2022 31781 casos 2.2%	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de información • Fallas de las herramientas tecnológicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención en cada caso. La Organización proporciona a los ciudadanos la información oportuna sobre los trámites necesarios para realizar las pruebas, mediante diferentes medios de comunicación masivos.
Año 2023 8080 casos 1.3%	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos PSE. Fallas aplicativos en el momento de pago y registro. • Registro en listado SIMAT/Error formulario de registro. Interoperabilidad entre PRISMA SIMAT 	<ul style="list-style-type: none"> • Desde SABI se implementa la opción para que el ciudadano descargue la citación resultados y certificado de asistencia. • Capacitación para mejorar el primer contacto con los ciudadanos. • Creación de acceso directo en el IVR de la línea telefónica para conocer fecha y hora de citación al examen.

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, ISO 45001

No aplica

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000

No aplica

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados

No aplica

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.

No aplica

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado?

No

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?

Si

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)

Si

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

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

No

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento/Renovación año 2022	0	N. A
1ª de seguimiento del ciclo	0	N. A
2ª de seguimiento del ciclo	--	--
Renovación	--	--
Auditorías especiales (reactivación) año 2023	0	N.A
Auditoría de ampliación	N. A	N. A

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

- La Organización cuenta con el procedimiento "Auditoría Interna de Sistema de Gestión". CSE-PR-001 V2 del 25-10-2022, que establece las directrices para la realización de las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con directrices de ISO 19011.
- Se elabora un Programa anual de auditorías que es llevado a aprobación por parte de la Dirección, dando alcance a todos los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad
- Se realizó la auditoría interna en el del 28 al 5 de septiembre del 2023 la participación de un equipo de auditores (2) contratados externamente, quienes cumplen los requisitos del perfil requerido por la Organización.
- En el ejercicio se registró 1 hallazgo de NC y observaciones para las cuales se han propuesto acciones de tratamiento.
- Los registros de las auditorías evidencian que los criterios de la norma ISO 9001:2015, los requisitos de las partes interesadas y los de la Organización fueron auditados.

- El ejercicio de auditoría interna se considera que fue adecuado para la Organización y da cumplimiento a los requisitos especificados. Se evidencian los registros de programa, plan, informe de auditoría y acciones a partir de los resultados.

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

- La Organización realiza la Revisión por la Dirección una vez al año, con la participación de la Alta Dirección y los líderes de los procesos. Para el presente año el ejercicio se llevó a cabo el 15-06-2023.
- El Acta de la Revisión evidencia tuvo en cuenta la información de entrada requerida por la norma de gestión ISO 9001:2015. Se presenta un documento de acta/informe en el que se registran los elementos de entrada, análisis de cada aspecto y planes de acción que formula la Alta Dirección para la mejora continua.
- Realizada la revisión por la Dirección se concluye que el Sistema de Gestión implementado en la Organización es adecuado, conveniente y eficaz.
- El ejercicio de Revisión por la Dirección evalúa el desempeño del Sistema de Gestión y en general de la Organización, formula a partir del análisis de la información de entrada las acciones de mejora que requieren los procesos para aumentar la eficacia en el cumplimiento de sus objetivos y indicados en el ejercicio de direccionamiento estratégico de la Organización.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

No

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

NA

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

No

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores?

No.

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

NA.

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

NA.

Fecha de la verificación complementaria
NA.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción?
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007

Se recomienda Mantener y Reactivar el Certificado	ISO 9001:2015		
Nombre del auditor líder: Olga Clemencia Ariza López Coordinador Líder ISO 9001:2015	Fecha:	2023	10 31

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	N. A
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N.A
Anexo 3	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN	X
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoría firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	X
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento	X

	de los objetivos de la auditoría con el uso de las TIC	
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N.A
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	N.A

**ANEXO 1
CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS**

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades

**ANEXO 3
Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN**

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



EMPRESA:	INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN		
Dirección del sitio:	Calle 26 No. 69-76, Torre 2, Piso 18, Edificio Elemento Bogotá D.C - Colombia		
Representante de la organización:	Adriana Paz		
Cargo:	Jefe de la oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico	appazs@icfes.gov.co
Alcance de la certificación: Diseño y aplicación de evaluaciones, análisis y divulgación de información y gestión de investigación sobre los factores que afectan la calidad de la educación en todos sus niveles. Prestación de servicios de evaluación de conocimientos, competencias y aptitudes.			
Alcance de la auditoría: Diseño y aplicación de evaluaciones, análisis y divulgación de información y gestión de investigación sobre los factores que afectan la calidad de la educación en todos sus niveles. Prestación de servicios de evaluación de conocimientos, competencias y aptitudes.			
Criterios de Auditoría	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión "AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS PARCIALMENTE REMOTA"		
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input checked="" type="checkbox"/> Auditorías especiales (Reactivación) Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización / Migración <input type="checkbox"/> Renovación (con restauración) <input type="checkbox"/> Renovación (anticipada)			
Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Sitio(s) a ser muestreado(s) en la presente auditoría:	Actividades del sistema de gestión/alcance a auditar en cada sitio durante la presente auditoría:		
N. A			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Las condiciones de este servicio y las responsabilidades del equipo auditor se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Olga Clemencia Ariza López, OCAL	Correo electrónico	oariza@icontec.net
Auditor:	Luz Adriana Archila Ramírez, LAAR	Auditor	N. A
Experto técnico:	N. A		
Observador – Profesional de apoyo	N. A		

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2023- 10-27	8:00	8:30	Reunión de apertura	OCAL	Todos los responsables de los procesos del ICFES
	8:30	10:30	Direccionamiento Estratégico 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 4.4 Gestión de Procesos 5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad 5.2.2. Comunicación de la política de la calidad 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 Gestión del Cambio 7.5.3. Control de la información documentada 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección 10.3 Mejora continua <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación • Verificación de NC de ejercicio anterior 	OCAL	Adriana Patricia Paz Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Lenny León Vargas Oficina Asesora de Planeación David Esteban Torres Oficina Asesora de Planeación
	10:30	12:00	Diseño de Instrumentos de Evaluación 8.1 Control Operacional 8.2.1. Comunicación con el cliente 8.3.1 Generalidades 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo 8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo 8.3.4. Controles del diseño y desarrollo 8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo 8.3.6 Cambios del Diseño y desarrollo	OCAL	Rafael Eduardo Benjumea Subdirector Diseño de Instrumentos Diego Alejandro Correa Subdirección Diseño de Instrumentos Angie Duque Subdirección Diseño de Instrumentos César Sánchez Subdirección Diseño de Instrumentos
	12:00	13:00	Receso		

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	Comprobación Conexión Medios Tecnológicos (MT)				Adriana Patricia Paz appazs@icfes.gov.co larchila@icontec.org
	13:00	14:30	Gestión del Conocimiento y la Innovación (MT) 7.1.6. Conocimientos de la organización 8.1 Control Operacional 8.2.1. Comunicación con el cliente 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 8.5.6. Control de los cambios 8.6 Liberación de los productos o servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10.3 Mejora continua	LAAR	Fernando Gaona Oficina Asesora de Planeación Nicolas Ardila Sánchez Oficina Asesora de Planeación
	14:30	16:00	Gestión de Proyectos (MT) 8.1 Control Operacional 8.2.1. Comunicación con el cliente 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 8.5.2. Identificación y trazabilidad 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega 9.1.1 Generalidades	LAAR	Julia Andrea Rojas Asesora de Planeación William Alexander Lancheros Oficina Asesora de Planeación
	13:00	14:30	Gestión Comercial 7.4 Comunicación 8.1 Control Operacional 8.2.1. Comunicación con el cliente 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación <ul style="list-style-type: none"> Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa 	OCAL	Adriana Patricia Paz Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Vanesa Benavides Oficina Asesora de Planeación David Esteban Torres Oficina Asesora de Planeación
	14:30	16:00	Gestión Atención de grupos de interés 8.2.1. Comunicación con el cliente	OCAL	Liliana Abril Daza Líder Unidad de Atención al Ciudadano

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			8.5.1Control de la producción y de la provisión del servicio 8.5.6. Control de los cambios 8.6 Liberación de los productos o servicios 8.7 Control de las salidas no conformes salidas no conformes 9.1.3Análisis y evaluación 10.2 No conformidad y acción correctiva <ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento de Quejas y reclamos 		
	16:00	16:30	Preparación de Informe	OCAL/LAAR	
	16:30	17:00	Reunión de Cierre	OCAL	Equipo ICFES auditado

Observaciones:

Durante la auditoría se verificarán los requisitos comunes aplicables a los procesos del sistema de gestión ISO 9001:2015 que serán auditados por muestreo durante el desarrollo de las entrevistas del presente Plan de Auditoría: 6.1, 6.2, 7.5.3,9.1.3 y 10.

Esta auditoría es NO testificada por algún organismo de acreditación

Por razones de contingencia de cambio de auditor por incapacidad médica, se realizará la auditoría por medio de la herramienta seleccionada (MS Teams), conservando la seguridad y confidencialidad de la información y la información compartida será utilizada con el único propósito de realizar la auditoría de seguimiento 1 y reactivación de la norma ISO 9001:2015. En los casos en que el cliente no se encuentre de acuerdo debe informarlo por escrito al auditor líder.


“La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.

Si es requerido equipo de protección personal por favor informarlo

Por favor indicar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte a las sedes que son objeto de la auditoría

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2023-10-27
--	-------------------

ANEXO 4

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN :	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (X) Mayores () menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (→) menores (→) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-007) hasta: <u>N.A</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>N.A</u>	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación R-PS-007.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>N.A</u> y el requisito al que fue reportada <u>N.A</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS:	
Dando cumplimiento al requisito 4.7 del R-PS-007 la Organización se compromete a permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorias testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación.	
Consulte el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
<u>Adriana Patricia Paz</u> Jefe Oficina Asesora Planeación	

**ANEXO 5 -
ANÁLISIS DE RIESGOS DE AUDITORIAS DE SISTEMAS DE
GESTIÓN**

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		S	N	Evidencias y observaciones
1	COORDINADOR DE PROGRAMACION		X	¿Se cuenta con comunicado del cliente solicitando el cambio de modalidad a 100% o, parcialmente remota? Por evento de fuerza mayor (incapacidad de un auditor) se hizo cambio en el mismo día de auditoría y se requirió en la contingencia realizarlo parcialmente remoto. Es comunicado a la UT para aprobación.
2			X	¿Las auditorías del ciclo de certificación de la organización deben estar al día? Fecha auditoria otorgamiento / renovación: 2022-07-27 Fecha seguimiento 1: 2023-07-27 -Reactivación Fecha seguimiento 2: N.A
3		X		¿La fecha prevista para realizar la auditoría corresponde al aniversario del certificado (no se admiten reprogramaciones a menos que sean por fuerza mayor)? Fecha auditoria seguimiento o renovación: 2022-09-02 Fecha de auditoría asignada en el Memorando: 2023-10-27. Contingencia por incapacidad de auditor
4		X		Previo a la auditoría en cuestión a programar, ¿las dos últimas auditorías se han realizado totalmente remotas? Modalidad auditoria otorgamiento / seguimiento / renovación: Remoto Modalidad renovación / seguimiento 1: Parcialmente remoto
5			X	¿Existen quejas de terceros que ameriten realizar una investigación específica en las instalaciones del cliente? Fecha de la queja de tercero: N. A Nota. En caso de existir quejas de terceros, estas serán informadas previamente por la UT.
6			X	¿Existe la necesidad de hacer seguimiento a la implementación de acciones correctivas resultado de la investigación de accidentes e incidentes aplicables al esquema actualmente certificado? Fecha de requerimiento realizado por la UT Certificación: 2023-10-27 Por contingencia incapacidad de auditor Nota. En caso de existir la necesidad de hacer seguimiento a acciones preventivas, éstas serán informadas previamente por la UT.

**ANEXO 5 -
ANÁLISIS DE RIESGOS DE AUDITORIAS DE SISTEMAS DE
GESTIÓN**

7		¿Se tiene disponible auditor líder con experiencia de mínimo tres auditorías totalmente en sitio para el desarrollo de la auditoría remota? (No se deben programar auditores recién calificados).	X		Fecha de Calificación del Auditor Líder: Auditor calificado en ISO 9001:2015 desde el enero del año 2021
1	AUDITOR LÍDER	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X		TEAMS. Es auditoría parcialmente remota.
2		¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos (audio y video) permite una comunicación eficaz y continua en todas las áreas de la organización a auditar? Nota: Recuerde que para confirmar y dar respuesta a este ítem, debe hacer verificación de conectividad con el cliente (incluye confirmación del funcionamiento, manejo, audio y video de la herramienta tecnológica a emplear).	X		Fecha en la cual se realizó la prueba de conectividad: 2023-10-10 (12:00 pm) Se hizo con el representante de la dirección Adriana Paz. Jefe Oficina de Planeación
3		¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X		La información revisada se hará por la plataforma TEAMS. Los documentos iniciales y caracterización de procesos, fue enviada al auditor acompañante antes de la auditoría. Se confirma que no se grabará información o entrevistas que se estén realizando por TEAMS
4		¿La organización cuenta con los registros y formatos de la operación en medio digital de al menos el último año, contado a partir de la fecha del último día de auditoría realizada por Icontec? Para otorgamientos el mínimo de tiempo debe ser de cuatro meses.	X		La información y documentos solicitados por el auditor líder fue suministrada: Manual de Calidad, Caracterización de Proceso, Fue suministrada previamente y corresponde al último año contada la fecha de última auditoría 2022-07-01

**ANEXO 5 -
ANÁLISIS DE RIESGOS DE AUDITORIAS DE SISTEMAS DE
GESTIÓN**

5	<p>¿Se conocen antecedentes de la organización que afecten suministro eficiente de la información por medios remotos?</p>	X	
6	<p>¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.</p>	X	<p>El plan de auditoría fue remitido por el cliente aceptando la agenda y entendiendo que es remota. Se envía plan diligenciado confirmando el día 2023-10-20 y el día de la auditoría y por contingencia se acepta el cambio de auditor y modalidad (parcialmente remota) pero se mantiene los procesos planificados en el plan de auditoría</p>
7	<p>¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? En caso de auditorías de seguimiento o renovación revise también el desempeño del sistema de gestión (numeral 5 del informe y no conformidades de auditorías externas e internas, comunicaciones de partes interesadas, incidentes, accidentes, emergencias, eventos adversos, entre otros).</p>	X	<p>Auditoría parcialmente remota Se audita documentalmente los procesos y se pudo hacer trazabilidad. No se han presentado NC a los procesos auditados.</p>
8	<p>De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 5 y 6, de Programación y 5 y 7 del Auditor ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría con la utilización de herramientas tecnológicas? Explique su respuesta, incluyendo los métodos que se utilizarán para mitigar los riesgos Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 5 y 6, de programación son SI, y las 5 y 7 del auditor son SI.</p>	X	<p>Para mitigar los riesgos se solicita información previa de caracterización de procesos, matriz de riesgos, información de revisión por la dirección y auditorías. No hay recurrencia de NC, se tiene auditoría interna y revisión por auditoría cumpliendo requerimientos.</p>

**ANEXO 5 -
ANÁLISIS DE RIESGOS DE AUDITORIAS DE SISTEMAS DE
GESTIÓN**

9	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoria se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):		
	Totalmente remota (solo aplica para ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701 e ISO 20000-1 con aprobación de la UT)		
	Parcialmente remota	X	
	Totalmente en sitio		

ANEXO 6

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA AUDITORIA CON EL USO DE LAS TIC		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál? _____
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Reunión cierre, Gestión conocimiento e innovación, Gestión de proyectos
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio? En los casos en los que se haya dado la unión de dos eventos de auditoria, la muestra de los requisitos y procesos a auditar asociados con el control operacional fue suficiente?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Reunión por Teams, Se verificó la evidencia por la plataforma tecnológica de la Institución (Power BI)
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
7.	¿Se concluye que se cumplieron los objetivos de la auditoria?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO