

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** DIRECCIÓN GENERAL  
COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO  
SUBDIRECTORES  
JEFES DE OFICINA

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** *Informe de Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad 2023*

Respetados líderes:

De manera atenta le informo que en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Interna, se remite el Informe de la Auditoría practicada al Sistema de Gestión de Calidad del Instituto; el cual contiene los hallazgos evidenciados por la firma de auditoría Fourtelco S.A.S.

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,

BELLO CORTES  
ADRIANA

Firmado digitalmente por  
BELLO CORTES ADRIANA  
Fecha: 2023.09.20 11:53:08  
-05'00'

**ADRIANA BELLO CORTES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: *Siete (7) folios*

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

<b>Informe Preliminar:</b>								<b>Informe Final:</b>				X							
<b>Fecha de emisión:</b>						5 de septiembre de 2023													
<b>Reunión de Apertura</b>						<b>Ejecución de la Auditoría</b>						<b>Reunión de Cierre</b>							
<b>Día</b>	28	<b>Mes</b>	8	<b>Año</b>	23	<b>Desde</b>	28/8/2023	<b>Hasta</b>	4/9/2023	<b>Día</b>	6	<b>Mes</b>	9	<b>Año</b>	23				
							D / M / A		D / M / A										
<b>Proceso / Programa / Proyecto auditado:</b>						Sistema de Gestión de calidad del ICFES													
<b>Nombre y cargo de los auditados:</b>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Johanna Andrea Contreras Valderrama, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo.</li> <li>• Camilo Cortes, Jefe Oficina Gestión Proyectos de Investigación (E)</li> <li>• Camilo Cortes, Jefe Oficina Asesora de Planeación</li> <li>• Laura Milena Mejía Rodríguez, Subdirectora Financiera y Contable</li> <li>• Julie Paola Caro Osorio, Subdirectora de Análisis y Divulgación</li> <li>• Adriana Bello Cortes, Jefe Oficina Control Interno</li> <li>• Lorena Catalina Ramírez Duque, Subdirectora de Talento Humano</li> <li>• Hans Ronald Niño García, Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales</li> <li>• Alba Liliana Abril Daza, Asesora Unidad Atención al Ciudadano</li> <li>• Oscar Orlando Ortega Mantilla, Director de Producción y Operaciones</li> <li>• Evelyn Julio Estrada, Jefe Oficina Asesora Jurídica</li> <li>• Rafael Eduardo Benjumea Hoyos, Subdirector Diseño de Instrumentos</li> <li>• Daniela Pérez Otavo, Subdirectora Producción de Instrumentos</li> <li>• Sergio Andrés Soler Rosas, Director de Tecnología e Información</li> </ul>													
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>						<p>Evaluar la conformidad del sistema de gestión de Calidad según los estándares de la norma ISO 9001:2015, analizando la efectividad y capacidad de la organización para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales pertinentes e identificar posibilidades de mejora.</p>													
<b>Alcance de la Auditoría:</b>						Todos los procesos del sistema de Gestión de calidad de ICFES													

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		<b>Código: CSE-FT004</b>		
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>		<b>Versión: 002</b>		
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Pública</b> <input type="checkbox"/> <b>Clasificada</b> <input type="checkbox"/> <b>Reservada</b>				
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de los Planes de Acción del proceso</li> <li>• Norma ISO 9001:2015</li> </ul>				
<b>TIPO DE AUDITORIA</b>					
Virtual		Presencial		Mixta	X
<b>METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORÍA</b>					
<p>En la auditoría interna se aseguró el cumplimiento de los lineamientos definidos en el procedimiento CSE-PR001 de auditoría interna del Icfes y la norma ISO: 19011:2018. El respectivo ejercicio se realizó a través de entrevistas con los líderes de proceso, observación y análisis de la documentación correspondiente, la cual se validó a través de muestreos aleatorios con el fin de evaluar el cumplimiento de los criterios previamente establecidos.</p>					
<b>LIMITACIONES</b>					
<p>En el desarrollo de la auditoría se presentaron limitaciones debido a fallas relacionadas en materia conectividad y reprogramaciones teniendo en cuenta la disponibilidad de auditados y eventos externos tales como manifestaciones sociales. Estas dificultades se subsanaron de manera exitosa cumpliendo así con el objetivo de la auditoría.</p>					

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

**RESULTADO DE LA AUDITORÍA**

**FORTALEZAS**

- Se evidencia que los objetivos estratégicos son los mismos del sistema de gestión lo que favorece el pensamiento orientado a procesos y facilita la integración de los sistemas.
- Se evidencian procesos cuyos documentos han sido revisados en su mayoría en el último año, como el de Gestión Documental.
- Se evidencia que, en la mayoría de los procesos, las salidas se encuentran bien calificadas y corresponden a la transformación requerida. Ejemplo. El documento de Plan de Acción Institucional responde a la transformación de las entradas del Plan Estratégico Institucional.
- Los resultados de la estrategia de comunicación permanente con el ciudadano a través de los múltiples mecanismos implementados. Se evidencia la disminución de solicitudes de información de alrededor del 75% en comparación con periodos similares entre los años 2022 y 2023.
- Los resultados de las encuestas en el proceso de Atención a Grupos de Interés evidencian un aumento en la satisfacción de 10,5 puntos en el 2023 comparado contra el mismo el periodo del 2022.
- Las diferentes actividades y mecanismos utilizados para determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios; entre ellos celebración de cumpleaños, amenizar las reuniones de trabajo, torneos de deportes, día de la familia, día del funcionario público, seminario de pre pensionados, feria de emprendedores, día de la mujer, día del hombre, charlas de inclusión, charlas de no acoso laboral, lenguaje de señas, facilidades para discapacitados, psicología de la emergencia, teletrabajo y escuelas deportivas.

**NO CONFORMIDADES**

- El proceso Aplicación de Instrumentos de evaluación no logra evidenciar los criterios y métodos determinados como necesarios para asegurar su control y operación eficaz incumpliendo el numeral 9.1.3 a) al no contar con mediciones en los últimos dos trimestres de 2023. Es importante mencionar que este caso solo se pudo evidenciar en el proceso referenciado ya que los demás procesos si cuentan con indicadores y mediciones permanentes, por ende, no es una situación repetitiva o sistémica como se puede evidenciar en los informes de indicadores publicados en la página web.

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

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

**Proceso Direccionamiento Estratégico**

- Analizar la pertinencia de crear un criterio para modificar los indicadores cuando éstos cumplen su meta de forma repetida por más de dos períodos, que permita mantener una mejora en la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad según lo indica el numeral 10.3.
- Considerar registrar un método para garantizar que al cambiar las partes interesadas se revise la tabla 9 del PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023.
- Considerar la implementación de una política de actualización de los documentos, para que los éstos se revisen mínimo una vez al año, lo que permitirá la asegurar la conveniencia y adecuación de la información documentada, según lo establecido en el · 7.5.2 c).
- Fortalecer la descripción de las entradas y salidas de un proceso hacia el otro; en algunos casos, en las caracterizaciones el receptor es una parte interesada como se evidencio para el Proceso Direccionamiento Estratégico, Gestión Jurídica, Gestión de Abastecimiento. Es de recordar que el numeral 4.4.1 b) de la Norma ISO 9001:2015 requiere la interacción entre los procesos.
- Fortalecer el uso de técnicas para mejorar la determinación y análisis de las causas de la No Conformidad, en lugar de repetir en diferentes formas, el mismo hecho como si fuera la única causa, lo cual permitirá asegurar la correcta eliminación de la causa raíz de la No Conformidad, como se establece en el requisito 10.2.b)".

**Proceso Gestión del Talento Humano**

- Verificar que todos los documentos que son evidencia de ejecución del ciclo PHVA de los procesos formen parte del Sistema de Gestión, esto es, revisar la definición de las fases en las caracterizaciones.

**Proceso Gestión Documental**

- Revisar el manejo de la propiedad del cliente como posible no aplicabilidad del requisito.

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

**Gestión Comercial**

- Documentar la nota que se encuentra en el documento BITÁCORA PARA LA PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS CAMBIOS DES -FT003 (002) en el MANUAL SISTEMAS DE GESTIÓN para asegurar que se mantengan actualizados los documentos del Sistema de gestión de la entidad como lo indica el # 7.5.2 de la norma ISO 9001:2015.

**Gestión de Abastecimiento**

- Fortalecer la gestión del riesgo en el proceso Gestión de Abastecimiento tal como se identificó sobre el riesgo GAB - RG03 Posibilidad de celebrar contratos que no satisfagan los requerimientos internos en la Entidad, donde se pueda evidenciar la concordancia entre la probabilidad y el impacto real, así mismo como la valoración del riesgo inherente y la valoración del riesgo residual.

**Gestión Jurídica**

- Considerar integrar en un solo reporte las No Conformidades que puedan ser transversales en los diferentes procesos de la entidad y genere el análisis de causas en conjunto, cuando se evidencie que la determinación de las No Conformidades es similar o que potencialmente puedan ocurrir en los diferentes procesos de la entidad como se describe en el # 10.2.1 b) 3) de la norma ISO 9001:2015.

**Análisis y Difusión**

- Evaluar los diferentes parámetros que componen el indicador Usabilidad de los datos e información que genera la entidad, con el fin de tener claridad si una meta del 40,6 % se expresa como retadora o como un resultado parcial a lograr en un periodo de tiempo; y que esta meta establecida permita verificar la conformidad del producto o servicio prestado por el proceso como lo indica el numeral 9.1.3 a).

**Control Disciplinario**

- Fortalecer el análisis de las causas cuando en los resultados de indicadores que se encuentran por debajo de las metas, para que se implementen las acciones necesarias en los tiempos pertinentes, con el fin de evitar la

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

repetición de resultados similares y así evaluar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad como lo indica el numeral 9.1.3 c).

**Gestión de Proyectos**

- Evaluar si el método de calificación que asigna 100% en los resultados de satisfacción, finalmente se convierte en un método calificativo y no cuantitativo, perdiéndose la sensibilidad del indicador en la búsqueda de oportunidades y de mejora continua lo que puede permitir evaluar la conformidad de los productos y servicios como lo indicar el numeral 9.1.3 a).

**Gestión del Conocimiento e Innovación**

- Revisar el despliegue sobre la interpretación de concepto que se da en el proceso a las salidas no conformes, dado que se manifestó que una lección aprendida corresponde a dicho concepto, pero al analizarla se trata de una oportunidad de mejora, es decir, en lugar de corresponder al numeral 8.7 es más una oportunidad de mejora como lo indica el numeral 10.3 de la norma ISO 9001:2015.

**CONCLUSIONES**

Se evidencia que la entidad cuenta con un Sistema de Gestión con muchas fortalezas, algunas de las cuales se documentan adecuadamente en el presente informe.

Respecto al análisis realizado frente a la pertinencia del sistema de gestión, se evidencia un alto grado de cumplimiento respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, que demuestran el liderazgo por parte de la Dirección, la asignación de recursos para el funcionamiento del SGC, la definición de los lineamientos operativos para los diferentes procesos; una gestión de auditorías conforme; así como la revisión por la dirección y el desarrollo de actividades para alimentar la mejora continua. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		<b>Código: CSE-FT004</b>	
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>		<b>Versión: 002</b>	
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Pública</b> <input type="checkbox"/> <b>Clasificada</b> <input type="checkbox"/> <b>Reservada</b>			
<p>No obstante, se ha establecido, una no conformidad para su respectivo análisis y cierre, así como diversas oportunidades de mejora en los diferentes procesos de la entidad, que contribuyen a la mejora continua del Sistema de Gestión.</p>				
<b>EQUIPO AUDITOR</b>				
<b>Auditor Líder:</b>	Olga Henker	<b>Cargo:</b>	Auditor Líder	
<b>Auditores:</b>	Jorge López	<b>Cargo:</b>	Auditor Acompañante	