

Informe de Auditoría Interna

Norma(s) de Referencia : **NTC GP 1000:2009, NCT ISO 9001:2015**

Fecha de Ejecución : **17 y 18 de Octubre de 2017**

Fecha de Informe : **07 de noviembre de 2016**

Tipo de Auditoría : **Auditoría Interna**

A. DATOS DE LA ORGANIZACION

Nombre de la Organización	“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
Domicilio Social	Calle 18 Carrera 1ª , Barrio Arkabal, Espinal -Tolima
Representante de la Organización	Dr. Luis Alberto Vásquez Guerra – Representante de Dirección

B. EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Entidad
Auditor	Milton Rojas M.	-

C. RESUMEN EJECUTIVO

ALCANCE

- Alcance del Sistema de Gestión de Calidad:

Diseño y desarrollo de programas académicos por ciclos secuenciales y complementarios. Servicio de educación profesional universitario de la Facultad de Economía, Administración y Contaduría, Facultad de Ciencias Sociales Salud y Educación, y Facultad de Ingeniería y Ciencias Agroindustriales

- Alcance de los Procesos y la Áreas:

1. DES. Direccionamiento Estratégico
2. CIN. Control Interno
3. VAD. Docencia
4. VAI. Investigación
5. VAP. Proyección Social
6. VAR. Registro y Control Académico
7. GAD. Gestión Administrativa e Infraestructura Física
8. GFI. Gestión Financiera
9. GCD. Gestión de Calidad y Documental
10. GTH. Gestión del Talento Humano
11. JUR. Gestión Jurídica
12. VAS. Servicios Académicos y Biblioteca
13. VAB. Bienestar Universitario

- Alcance Documental y de Registros

- a. Manual de Procedimientos y Registros
- b. Resultado de auditorías internas y de tercera parte
- c. Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad
- d. Registros del Sistema de Gestión de Calidad
- e. Revisiones del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Dirección
- f. Acciones de Mejoramiento
- g. Registros de los Procesos

OBJETIVOS

1. Establecer la suficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad del ITFIP con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, y establecer su nivel de implementación.
2. Evaluar el nivel de cumplimiento y de mejoramiento del Sistema de gestión pública, en el cumplimiento del Plan Estratégico establecido en “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO DE AUDITORÍA

Para el proceso de auditoría, en la conformación del plan de auditoría, se consideraron los riesgos que se describen a continuación, junto con sus posibles causas y los impactos sobre el proceso de auditoría. Una vez concluido el proceso, se evalúa la efectividad de los controles establecidos, concluyendo sobre cada uno de ellos:

RIESGO ESTIMADO	CONTROL ESTABLECIDO	CONCLUSION
1. No se alcance a auditar todos los requisitos de NTC ISO 9001: 2015	Realizar la Fase I en las oficinas del Auditor, para identificar con claridad la estructura y la aplicación de los requisitos de ISO 9001:2015.	El ITFIP, por su naturaleza, para cada uno de sus Programas Curriculares, desarrolla un completo estudio de contexto, en donde se identifican de manera extensa necesidades y expectativas de todas las partes de interés. Los riesgos, para cada uno de los procesos han sido definidos y han venido siendo administrados en el marco del MECI y la norma GP 1000. La auditoría se enfocó en la configuración del Sistema de Gestión y en la verificación del cumplimiento de los requisitos, lo que permitió dar cobertura a todos los procesos y a los requisitos de NTC ISO 9001:2015. El control fue efectivo y el riesgo se mitigó.
2. Los auditados no conozcan los requisitos de la nueva ISO 9001:2015.	Solicitar a la Líder del Sistema de Gestión de Calidad, asegurarse que los funcionarios y contratistas del ITFIP conozcan los requisitos de ISO 9001:2015	El equipo líder del Sistema de Gestión del ITFIP, conocía de manera completa los requisitos de NTC ISO 9001:2015, lo cual permitió el entendimiento de los requerimientos de soportes y evidencia para demostrar conformidad del Sistema de Gestión. Aunque se evidenció falta de conocimiento o entendimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte de contratistas y funcionarios, el acompañamiento de los líderes facilitó la aplicación de la auditoría. Faltó efectividad en el control, sin embargo, el riesgo se mitigó.
3. Mezclar los requisitos de NTC ISO 9001:2015 y NTC GP 1000 : 2009	Auditor competente y calificado	Mediante la preparación del plan de auditoría y el conocimiento de las normas de referencia, aunado a las competencias del auditor, se dio cumplimiento al plan de auditoría. El control fue efectivo y el riesgo se mitigó.

PLAN DE LA AUDITORÍA

La auditoría fue llevada a cabo por el Ing. Milton Rojas en las instalaciones de “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR ubicadas en la Calle 18 Carrera 1ª, Barrio Arkabal, Espinal -Tolima

Se auditaron todos los procesos del Sistema de Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Pública establecido por el “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Se realizaron dos fases de auditoría:

- La FASE I se desarrolló fuera de las instalaciones de la organización, el día 14 de octubre de 2017, con una duración de 4 horas, la cual comprendió la evaluación documental en preparación de la auditoría.
- La FASE II, Ejecución de la auditoría, se desarrolló en las instalaciones del “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR, los días 18 y 19 de octubre de 2017, con una duración de 16 horas, en donde se desarrollaron las siguientes actividades:
 - a. Realización de la reunión de apertura
 - b. La realización de la revisión documental durante el desarrollo de la auditoría
 - c. Comunicación durante la auditoría
 - d. Recolección y verificación de información
 - e. Generación de hallazgos de auditoría
 - f. Preparación de conclusiones de auditoría
 - g. Realización de la reunión de cierre
- La FASE III, Preparación de Informe y Cierre de Auditoría, se realizó el día 23 de octubre de 2017, con duración de 4 horas en la cual se ejecutaron las actividades que se relacionan a continuación:

Preparación y distribución del informe de auditoría
Conclusión de la Auditoría

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Calidad de “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
- Caracterizaciones de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de “ITFIP”
- Manual de Procedimientos de “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
- Manual de Instructivos de “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
- Norma NTC ISO 9001:2008
- Norma NTC GP 1000:2009
- Registros del Sistema de Gestión de Calidad del “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
- Informes de Auditoría Internas y de Tercera Parte

RESUMEN DE HALLAZGOS

Fortalezas del Sistema de Gestión:

- El Sistema de Gestión de Calidad del “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR es utilizado como base para la planificación y el control de la información de los proyectos de Acreditación en Alta Calidad y Cambio de Carácter, lo que determina el nivel de reconocimiento e interiorización por parte de la institución.
- La participación de los líderes de los procesos en el diseño y en las actividades de implementación del Sistema de Gestión de Calidad de ITFIP, con lo cual se interioriza en los procesos el compromiso con el logro de los objetivos estratégicos.
- La oportunidad en la generación de cambios dentro del Sistema de Gestión de Calidad para realizar la implementación de mejoras, destacándose en procesos como Talento Humano, Servicios Académicos y Biblioteca en la adecuación de infraestructura y los espacios físicos.
- La política de adopción de medios tecnológicos para la captura, procesamiento y almacenamiento de información del ITFIP.
- La transformación física de la biblioteca del ITFIP, eliminando la contaminación visual, mejorando el ambiente de trabajo dentro del proceso y el ambiente consulta para los estudiantes.

Aspectos por Mejorar

- La difusión de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 a la totalidad de funcionarios y contratistas del ITFIP, y la valoración del grado de entendimiento de la norma en los mismos.
- La identificación y tratamiento de Acciones Correctivas a partir de cada una de las fuentes. El cierre de las actividades planificadas emanadas de las Acciones de Mejoramiento.

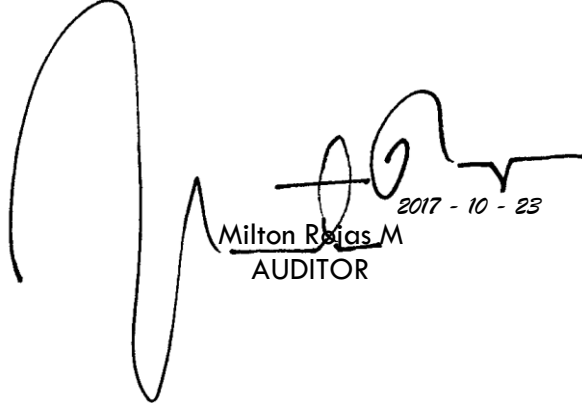
Observaciones

1. La entidad debería identificar con claridad la parte de interés, sea proveedor o cliente, en la caracterización del proceso y en la matriz , ya que estas no se indica todas las partes interesadas de manera específica para cada proceso, ejemplo: Entidades Públicas, puede referir instituciones de salud, organismos descentralizados u otros que no son parte de interés. En el proceso de Servicios Académicos y Biblioteca, dentro de la matriz, debió identificarse a los Estudiantes como una parte interesada en los servicios de la Biblioteca.
2. Para la Técnico Administrativo Grado 11 Ingrid Lorena Canizales Rojas, se establece competencias en el manual de funciones, relacionadas con Estadística Básica y Manejo de archivos. Debería contarse con evidencia específica que demuestre o soporte la formación en “estadística básica” para esta funcionaria y para las competencias de “formación” para los contratistas o funcionarios.
3. Debería definirse un tiempo prudente para la implementación de las acciones de mejora. Para la Acción de Mejora No. 040 del proceso de salud ocupacional se establece la fecha de ejecución de las acciones como “permanentes”, lo cual no permitiría concluir sobre la eficacia, eficiencia y efectividad de la misma. La acción determinaba de realizar una charla de 10 minutos diarios durante la semana laboral, no se ha realizada según se evidencia en el seguimiento realizado por control interno. Durante la auditoría del ITFIP, se observó que el señor Julio Vargas realizó una práctica subestándar al cambiar una lámpara sin los controles establecidos para los trabajos en altura.
4. En el ITFIP se cuenta con un análisis de contexto para cada uno de los programas académicos, “ANÁLISIS DE CONTEXTO DEL INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL – ITFIP”. Para el resultado del análisis de contexto del Sistema de Gestión de Calidad debería evidenciarse su aprobación mediante acta o registro donde haya sido aprobado por el Consejo Directivo incluyendo el Rector.
5. El análisis de contexto sirve de fundamento para definir el ANALISIS DOFA, por lo tanto el ITFIP debería asegurarse que se evidencien en las estrategias DA, FA, DO, FO estén todos los factores asociados a debilidades y oportunidades que se documentaron en la MATRIZ de identificación.
6. La medición del cumplimiento del sistema de gestión se realiza mediante el tablero de mando. En el Tablero de Mando, deberían mantenerse los criterios de evaluación de avances parciales (metas) definidas en la Matriz de Indicadores del Sistema de Gestión.
7. Aunque al interior del ITFIP se realiza la difusión de la Política de Calidad por medio de medios electrónicos, correo electrónico, boletines, carteleras y otros medios, debería evidenciarse la difusión o socialización de esta política a todas las partes interesadas.

NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS

No.	Categoría	Requisito NTCGP 1000 ISO 9001	Descripción de la no conformidad
1	Menor	6.1 ISO 9001:2015	Se cuenta con un documento denominado Matriz de Administración de riesgos, en donde para el proceso de Gestión de Calidad se establecen solo dos riesgos “Posible Utilización e implementación de documentos y formatos que no estén actualizados y formalizados – Posible estancamiento del Sistema de Gestión de Calidad por Falta de Mantenimiento y Mejoramiento en los procesos”. En esta matriz no se identifican la totalidad de los riesgos del proceso, relacionados con el manejo de la información, a la integridad del sistema de gestión, gestión del cambio, entre otros. De igual manera ocurre para los demás procesos del ITFIP. Los riesgos y posibles consecuencias no se identifican de manera clara.
2.	Menor	7.1.1 ISO 9001:2015	No se identifica con claridad o no se conocen los requisitos de la versión 2015 de ISO 9001, por parte de todos los funcionarios de planta, provisionalidad y contratistas, aunque los líderes de los procesos si demuestran esta competencia. No se evidencian registros de la difusión de la norma NTC ISO 9001:2015 en algunos procesos.
3.	Menor	7.5.3 ISO 9001:2015 4.2.4 NTC GP 1000:2009	Las carátulas del contrato de Clara Elena Sánchez Ortiz- Contrato No.012-2017 está sobrescrita con cinta de enmascarar, no permitiendo saber si es un documento modificado o enmendado. Ídem contratos No. 013-2017/ 018-2017. Las carátulas no se encuentran diligenciadas con la fecha inicial y final. Las carátulas de la serie derechos peticiones, quejas y reclamaciones, en la dependencia de Registro y Control Académico, no están diligenciadas de manera completa.
4.	Menor	8.3 ISO 9001:2015	En la institución se cuenta con los siguientes software desarrollados por o para la institución: RYCA 1, RYCA 2, REGIS, AIDD, ARKANA para el registro y manejo de las operaciones administrativas del ITFIP . No se evidencian registros o certificados de la validación del diseño del software. La variación e inconsistencias de los sistemas, genera riesgos sobre la información almacenada o información suministrada.

5.	Mayor	9.3.2 ISO 9001:2015	Se evidencia revisión por la dirección al SGC en fecha 13 de febrero de 2017, la cual da cumplimiento a NTC GP 1000 2009. La revisión no contempla la totalidad de los requerimientos de ISO 9001:2015 tales como: "cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC, el desempeño de los proveedores externos, la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades".
----	-------	------------------------	---



Milton Rojas M
AUDITOR
2017 - 10 - 23

Final del Documento -----