

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL ITFIP		
1.2. SITIO WEB: www.itfip.edu.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 18 carrera 1A Barrio Arkabal, Espinal - Tolima - Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
NA	NA	NA
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Diseño y desarrollo de programas académicos por ciclos propedéuticos (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.		
No aplica exclusiones		
Design and development of academic programs by sequential and complementary cycles. University professional education Service of the Faculty of Economy, Administration and Accounting, Faculty of Social Sciences, Health and Education, and Faculty of Engineering and Agroindustrial Sciences.		
1.5. CÓDIGO IAF: 37		
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: NA		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2015		
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Ruth Erika Morales	
Cargo:	Líder SIGC	
Correo electrónico	rmorales@itfip.edu.co	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-11-09	0.5
Auditoría en sitio	2018-11-26/30	4.5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Pablo Emilio Riveros Silva	
Auditor	NA	
Experto Técnico	NA	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC 6793-1	
Fecha de aprobación inicial	2010-01-25	
Fecha de próximo vencimiento:	2019-01-24	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
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 ISO 9001:2015, 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

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas:

NA

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 No NA

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

Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si 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 No NA

El diseño está claramente focalizado, especialmente a la luz de los lineamientos dados por el MEN y el procedimiento de diseño de la institución, el cual fue verificado en su aplicación a los programa de la facultad de ingeniería.

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 No NA

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Creada mediante decreto 3462 del 24 de diciembre de 1980, es una institución de educación superior adscrita al Ministerio de Educación Nacional.
- Año 2007, se redefinió por ciclos propedéuticos mediante resolución No.1895, expedida por el Ministerio de Educación Nacional.

Las siguientes resoluciones están relacionadas con los programas que se ofrecen en las facultades:

FACULTAD	PROGRAMAS ACADÉMICOS	SNIES	RESOLUCION DEL MEN
ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA	Contaduría Pública	105383	02911 de 17 de febrero de 2016
	Tecnología en gestión contable y financiera	105382	02910 de 17 de febrero de 2016
	T.P en operaciones contables	105381	02909 de 17 de febrero de 2016
	Tecnología en Gestión logística	101729	5393 de 18 de mayo de 2012
	T.P. en procesos logísticos empresariales	101737	5392 de 18 de mayo de 2012
	Administración de Empresas	54198	16104 de 30 septiembre 2015
	Tecnología Gestión Empresarial	54204	16105 de 30 septiembre 2015
	T.P en Procesos Administrativos	91430	16136 de 30 septiembre 2015

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

INGENIERÍA Y CIENCIAS AGROINDUSTRIALES	Ingeniería Electrónica	101648	4203 del 20 de Abril de 2012
	Tecnología en automatización electrónica industrial	101649	4204 del 20 de abril de 2012
	T.P en mantenimiento electrónico	101650	4205 del 20 de abril de 2012
	Ingeniería Civil	102039	13183 del 16 de Octubre de 2012
	Tecnología en Gestión de la Construcción	102042	13120 del 16 de Octubre de 2012
	T.P. en Construcción de Edificaciones	102043	13121 del 16 de Octubre de 2012
	Ingeniería de Sistemas	102122	16425 del 13 de Diciembre de 2012
	Tecnología en Gestión Informática	102121	16424 del 13 de Diciembre de 2012
	T.P en Soluciones Web	102119	16426 del 13 de Diciembre de 2012
	Ingeniería Agronómica	106043	21982 Diciembre de 2016
	Tecnología en Producción de Agrocultivos	106044	21983 Diciembre de 2016
	T.P en monitoreo agrícola	106645	22002 Diciembre de 2016
CIENCIAS SOCIALES, SALUD Y EDUCACIÓN	Trabajo Social	102626	8536 del 8 de Julio de 2013
	Tecnología en Gestión Social	102627	8534 del 8 de Julio de 2013
	Técnica Profesional en Promoción Social	102655	8535 del 8 de Julio de 2013
	Actividad Física y Deporte	106116	01164 de 31 enero de 2017
	Tecnología Gestión Deportiva	106115	01163 de 31 enero de 2017
	Técnico Profesional en entrenamiento Deportivo	106114	01162 de 31 enero de 2017

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 No

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?
Si No NA

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?
Si No NA .

Los procesos de origen externo que tiene la organización, no afectan la conformidad del servicio y por

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

tanto no inciden de ninguna manera en la satisfacción del cliente. Entre ellos están: mantenimiento a los aires acondicionados, desinfección de tanques y fumigación, mantenimiento de la planta eléctrica, mantenimiento de los prados y en general del campus universitario, aseo de edificios, vigilancia, cámaras de seguridad.

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

Si No

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

Si No

Por tratarse de una renovación, se formula el programa del nuevo ciclo en el formato vigente.

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

Si No NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

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.

Si

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? Si/No
1 de 1	ISO 9001:2015 6.1.2 a,b La organización no planificó las acciones para el abordaje de las oportunidades, así como, la integración, implementación y evaluación de la eficacia de dichas acciones en los procesos del sistema de gestión de calidad. Evidencia. En el sistema de gestión de calidad no se evidencia la planificación de las acciones para el abordaje de las oportunidades identificadas	Fue implementada la matriz de oportunidades, a partir del análisis DOFA efectuado por la institución.	SI

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

Los aspectos indicados a continuación evidencian fortalezas del sistema de gestión que apoyan el cumplimiento de los requisitos y la eficacia del sistema.

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PLANEACIÓN

- ✓ La metodología focalizada para formar cultura de realización de copias de respaldo de la información de los equipos de cada funcionario, con su almacenamiento en la nube, adicional a la que es llevada de los servidores, con lo cual se busca mantener respaldo de la totalidad de la información.
- ✓ La focalización y aplicación de la encuesta de satisfacción con un grado de confianza del 95% y margen de error del 5%, con cubrimiento de los programas de las tres facultades y de los 3 niveles, utilizando instrumento de números aleatorios, aportando en esa forma confiabilidad a los resultados obtenidos.
- ✓ La experticia en el diseño de los programas, el cual sigue los lineamientos dados por el MEN y por el ciclo establecido en el procedimiento de diseño formulado por la Institución.

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA IMPLEMENTACIÓN

- ✓ Las hojas de vida llevadas para cada uno de los equipos computadores y demás relacionados con IT, con trazabilidad del uso dado a cada uno, incluido el préstamo para prácticas, lo cual facilita conocer su nivel de utilización y el enfoque del mantenimiento que les es realizado.
- ✓ La formulación ágil de las acciones orientadas a la solución de las no conformidades, identificadas mediante la auditoría interna, para coadyuvar con el mejoramiento.
- ✓ El aprovechamiento del Aplicativo Koha, en las diferentes actividades que apoya, tales como préstamos de libros y material de biblioteca, así como para llevar la información estadística pertinente de la gestión realizada por su intermedio.
- ✓ La metodología implementada para la evaluación a la totalidad de los docentes por parte de los estudiantes, la cual aporta confiabilidad a los resultados y garantiza el cubrimiento de la totalidad de la población de docentes.
- ✓ El seguimiento que es llevado con respecto al histórico de semilleros de investigación, cuya información permite determinar los resultados obtenidos con ellos, a nivel departamental, nacional e internacional, así como las líneas de investigación que son trabajadas, base fundamental para la toma de acciones.
- ✓ El aprovechamiento del soporte que significa la plataforma RYCA, que es un desarrollo propio, efectuado a la medida de las necesidades de la institución.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- ✓ La información estadística procesada en Bienestar Universitario, la cual por su nivel de desagregación, permite ver el detalle de la participación de los estudiantes por programa y nivel, en las diferentes actividades proyectadas, facilitando la toma de acciones frente a los nuevo ciclos que se proyecten.
- ✓ La reciente implementación del PAPIFIT, que corresponde al programa de apoyo permanente del Instituto, cuya orientación aporta confianza en la reducción de la deserción estudiantil
- ✓ La información llevada en el proceso jurídico, cuyas estadísticas estratificadas por proceso y por PQRSF, apoya los análisis para la toma de acciones, junto con el aplicativo que emite alarmas orientadas a controlar los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos que son interpuestos.

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SEGUIMIENTO, MEICIÓN Y MEJORA

- ✓ El control que es llevado para facilitar la identificación del nivel de cumplimiento de la programación de las actividades de mantenimiento y demás, a cargo de Gestión Administrativa, soportado en el cronograma correspondiente.
- ✓ El seguimiento trimestral ejercido sobre las matrices de riesgos, monitoreo que coadyuva con la prevención de su materialización, cuyos resultados son los de no haberse materializado ninguno de ellos.

4.2 Oportunidades de mejora

Los aspectos débiles identificados, que requieren mayor atención por parte de la organización, son:

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PLANEACIÓN

- Establecer un método que facilite identificar la base sobre la cual se formulan las metas de los indicadores, para aquellos indicadores que lo requieren, tal es el caso de la reducción pretendida el indicador "Efectividad de la política cero papel", la cual se fijó en el 2%.
- La metodología de evaluación de las personas contratadas por prestación de servicios, a fin de que ésta sea realizada de manera confiable, dado que la utilización del formato general aplicado a proveedores, contiene ítems que no aplican y que forman parte de la calificación, como son: servicio posventa y pecio.
- La complementación de la identificación de los riesgos de la auditoría interna, siguiendo las directrices de la norma ISO 19011.
- Establecer las directrices del uso de las listas de chequeo, formuladas en el procedimiento de auditorías internas, fundamentalmente para cuando dicha actividad es realizada por un externo, a fin de prevenir una implementación inadecuada.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Que el material de apoyo de las inducciones sea controlado con versiones, para asegurar que siempre sea utilizada la vigente.
- Como una forma de coadyuvar con la gestión del conocimiento, Incluir la metodología de documentación de las lecciones aprendidas y la forma de sacar provecho de ellas.
- En importante que la Ficha para la formulación del proyecto de aprendizaje, siempre contenga lo correspondiente a la forma de “evaluación del aprendizaje”, orientado a facilitar la determinación de la eficacia pretendida con los cursos/ actividades a desarrollar.

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA IMPLEMENTACIÓN

- A la luz del análisis DOFA que es realizado, realimentar en lo pertinente las matrices de riesgos, para fortalecer la prevención de su materialización. Igualmente dar el tratamiento pertinente a las oportunidades, para facilitar el seguimiento a sus resultados.
- Para facilitar la identificación de la eficacia pretendida con las actividades de Bienestar Universitario, es importante establecer preferiblemente mediciones de satisfacción, con cada una de ellas, que coadyuven con la focalización de acciones de mejora.
- Dadas las expectativas que se tienen con el programa PAPIFIT en la reducción de la deserción, es fundamental establecer la metodología para evaluar su eficacia.
- Para asegurar el seguimiento y evaluación de las “Peticiónes, Sugerencias, Quejas y Reclamos tramitados, cerrados y validados”, de manera confiable, es importante que se oriente de tal forma que, evidencia las solucionadas dentro de los términos/plazos establecidos.

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

- Con el fin de evidenciar el nivel de cumplimiento de las oportunidades de mejora, resultantes de la Revisión por la Dirección previa, es importante cuantificar el avance alcanzado en ellas, para lo cual es pertinente fijarle plazos y responsables de ejecutar cada una de las tareas resultantes de cada revisión por la dirección.
- Como parte del control ejercido sobre las no conformidades y acciones correctivas, es aconsejable verificar cuales se solucionaron dentro de los plazos estipulados, sin demora injustificada.
- Es importante desagregar el análisis de los resultados de medición de la satisfacción de los clientes, por facultad y fijar plazo para la formulación de las propuestas de acciones de mejora por parte de los procesos, a fin de que sean tomadas acciones sin demora injustificada.
- La realización sistemática de los análisis de los resultados de los indicadores, independientemente de que se hayan superado las metas y teniendo en cuenta el comportamiento histórico, dado su aporte en identificar el mejoramiento alcanzado.
- El análisis del nivel de participación de los estudiantes en investigación frente a la población estudiantil, preferiblemente por facultad, para facilitar el enfoque de las acciones pertinentes.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Para el caso del proceso Registro y control académico, desagregar en la medición de satisfacción, los resultados de la percepción del estudiantes con respecto a atención, trámites y asesoría, a fin de facilitar el enfoque de las acciones de mejora.
- Con respecto a la deserción en los programas académicos, efectuar análisis por programa, estableciendo la meta preferiblemente en la misma forma, a la luz del histórico con que se cuenta y el mejoramiento pretendido, lo cual facilitará evaluar la eficacia de las acciones tomadas y cómo focalizar nuevas acciones.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

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

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Año 2017 = 30, 22 de ellas en el primer periodo	Principal causa baterías sanitarias y aseo	Se realizaron ajustes de horario para el aseo.
Año 2018 = 20 en el primer periodo a junio y en el segundo van 4 a la fecha de la auditoría	La mayor frecuencia está relacionada con el ingreso de caninos	Se han estado donando los caninos y se mejoró el encerramiento de la institución.

Medios de interposición: En forma escrita y también se cuenta con acceso por la página de la institución.

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 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 como fueron atendidas.

NA

5.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No NA

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

Si No

Los resultados están alineados principalmente con los siguientes objetivos:

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

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

Objetivo de Calidad
Fomentar la Eficiencia, Eficacia y Efectividad del S.I.G con un enfoque hacia el mejoramiento continuo
Mejorar y mantener la infraestructura física y tecnológica de la Institución en la búsqueda de ambientes precisos y óptimos para la prestación de los servicios
Potenciar el desarrollo del Talento Humano de la Institución en el mejoramiento de competencias y desempeño laboral, como soporte esencial de los retos y proyectos institucionales
Mejoramiento de la Calidad académica a partir de procesos de autoevaluación propiciando la acreditación de alta calidad en los programas
Generar y fortalecer los procesos de investigación, innovación y vínculo con el sector externo, que permitan el reconocimiento y visibilidad institucional a nivel nacional e internacional.
Modernización y Cambio de carácter académico a Institución Universitaria ITFIP

5.1.5. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
 Si No .

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

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	3	7.1.3 - 9.2.1b - 9.1.3.b,a
1ª de seguimiento del ciclo		
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

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

Con la presente auditoría se inicia un nuevo ciclo.

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La última auditoría interna fue realizada de durante los días 02 y 03 de noviembre de 2018, por un auditor externo, quien cuenta con la formación pertinente, con cubrimiento a todos los procesos del SGC, siguiendo el procedimiento establecido por la entidad.

Se dio cumplimiento al programa y plan establecidos, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 19011. Las no conformidades identificadas cuentan con planes de acción formulados oportunamente y con el seguimiento correspondiente.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La última revisión por la dirección (No. 12) fue realizada el 21 de noviembre de 2018, con cubrimiento de las entradas y salidas para la revisión requeridas por la norma ISO 9001:2015, excepto una entrada, lo cual generó una no conformidad menor.

El desarrollo de la Revisión muestra un claro enfoque al mejoramiento.

Cabe comentar que el plan estratégico de desarrollo 2019-2024 de la ITFIP fue adoptado mediante acuerdo No. 27 del 18 de julio de 2018

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

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...)?

Si No NA

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?

Si No 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?

Si No NA

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 No

Se realizó aclaración acerca del uso en la papelería interna

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

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

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

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

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? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
	NA	NA	NA
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	NA	NA	NA
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	NA	NA	NA

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: PABLO EMILIO RIVEROS SILVA	Fecha	2018
		12
		11

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL ITFIP		
Dirección del sitio :	Calle 18 carrera 1A Barrio Arkabal, Espinal - Tolima - Colombia		
Representante de la organización:	Ruth Erika Morales		
Cargo:	Líder SIGC	Correo electrónico	rmorales@itfip.edu.co
Alcance:	Diseño y desarrollo de programas académicos por ciclos propedéuticos (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.		
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría :	<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN		
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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 se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	PABLO EMILIO RIVEROS SILVA (PER)	Correo electrónico	priveros@icontec.net
Auditor:	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

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)
2018-11- 26	08:00	08:30	Reunión de apertura	PER	. Líderes de los procesos
	08:30	10:30	Gestión administrativa e Infraestructura Física Requisitos: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	PER	Dra Yineth Zarta

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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)
			8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio 9.1.3 Análisis y evaluación 10 Mejora		
	10:30	12:00	Recorrido por las instalaciones	PER	Ing Luis Alberto Vásquez Guerra . Asesor Planeación - Ing. Erley Ricardo Parra Rojas
	12:00	14:00	Receso		
	14:00	15:30	Control Interno Auditorías internas Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior Requisitos: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 9.2 Auditoría interna 7.3 Toma de conciencia	PER	Ing. Erley Ricardo Parra Rojas
	15:30	16:45	Balance diario		. Líderes de los procesos
2018-11-27	08:00	09:00	Direccionamiento Estratégico Requisitos: 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Alcance del SGC 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.	PER	Dra. Isabel Ortiz Serrano – Decanos Holman Reyes, Cesar Bravo y Luz Mery Vega
	09:00	10:30	Revisión por la dirección Requisitos: 9.3 Revisión por la dirección. 6.3 Planificación de cambios	PER	Dr, Mario Fernando Díaz Pava - Rector Ing Luis Alberto Vásquez Guerra . Asesor

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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)
			10. Mejora continua		Planeación
	10:30	12:15	Gestión del Talento Humano Requisitos 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 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 9.1.3 Análisis y evaluación	PER	Dra. Gloria Ines Olaya
	12:15	14:00	Receso		
	14:00	15:30	Servicios académico y biblioteca Requisitos: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 8.2 Requisitos para los productos y servicios 9.1.3 Análisis y evaluación 10 Mejora	PER	. Profesional Rene Forero
	15:30	16:30	Bienestar universitario 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 9.1.3 Análisis y evaluación 10 Mejora	PER	Dr, Cesar Bravo
	16:30	17:30	Balance diario		Líderes de los procesos
2018-11- 28	08:00	08:20	Realimentación resultados día anterior	PER	Líderes de los procesos
	08:20	10:30	Investigación Requisitos: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.6 Conocimiento organizacional 8.1 Planificación y control	PER	Dra. Isabel Ortiz Serrano – Decanos Holman Reyes, Cesar Bravo y Luz Mery Vega – Ing Bruno Ramirez

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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)
			operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.3 Análisis y evaluación		
	10:30	13:00	Registro y control académico Requisitos: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.1.6 Conocimiento organizacional 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.3 Análisis y evaluación 10 Mejora	PER	Profesional Claudia Patricia Guzman
	13:00	14:00	Receso		
	14:00	15:30	Proyección social Requisitos: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.1.6 Conocimiento organizacional 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.3 Análisis y evaluación 10 Mejora	PER	Dra. Isabel Ortiz Serrano – Decanos Holman Reyes, Cesar Bravo y Luz Mery Vega – Profesional Rafael Lara
	15:30	16:30	Gestión financiera Requisitos: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	PER	Dra. Sandra Piedad Riaño – Presupuesto Fanny Leiva – Contadora. Sandra Ivon Barrero

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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)
			8.2 Requisitos para los productos y servicios 9.1.3 Análisis y evaluación 10 Mejora		
	16:30	17:30	Balance diario		Líderes de los procesos
2018-11-29	08:00	08:15	Realimentación resultados día anterior	PER	Líderes de los procesos
	08:15	13:00	Docencia Requisitos: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.1.6 Conocimiento organizacional 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.3 Análisis y evaluación	PER	Dra. Isabel Ortiz Serrano – Decanos Holman Reyes, Cesar Bravo y Luz Mery Vega
	13:00	14:00	Receso		
	14:00	16:30	Docencia (continuación) Requisitos: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.1.6 Conocimiento organizacional 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.3 Análisis y evaluación	PER	Dra. Isabel Ortiz Serrano – Decanos Holman Reyes, Cesar Bravo y Luz Mery Vega

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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)
	16:30	18:00	Visita a los laboratorios de las facultades de ingeniería y ciencias Agroindustriales	PER	Ing Luis Alberto Vásquez Guerra. Asesor Planeación - Ing. Erley Ricardo Parra Rojas Decanos Holman Reyes, Cesar Bravo.
	18:00	18:30	Balance diario		
2018-11-30	08:00	09:00	Gestión de Calidad Medición de la satisfacción del cliente Gestión y desarrollo del proyecto de aprendizaje Requisitos. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.1.6 Conocimiento organizacional 9.1.2 Satisfacción del cliente	PER	Ing. Luis Alberto Vasquez
	09:00	09:45	Gestión Jurídica Tratamiento de quejas y reclamos 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 8.2.1 Comunicación con el cliente	PER	Dr. Gelber Gomez
	09:45	10:00	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa	PER	Ing. Luis Alberto Vásquez
	10:00	11:40	Balance y preparación informe de auditoría		Líderes de los procesos
	11:40	12:00	Reunión de cierre	PER	Líderes de los procesos
	Observaciones: Favor diligenciar la columna de cargo y nombre con quienes van a atender la auditoria de cada proceso. La organización debe tener planificada la logística para el traslado a los sitios objeto de auditoría				

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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)
<p>Los requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos/actividades son:</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.5 Información documentada 7.4 Comunicación 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 9.1.3 Análisis y evaluación 10 Mejora continua</p>					
<p>La planificación de los tiempos relacionados en el presente plan de auditoría puede verse afectada durante el ejercicio, dependiendo del desarrollo mismo de la auditoría a causa de: temas que requieran mayor verificación, complejidad de procesos y procedimientos mismos de la organización y su sistema de gestión y/o hallazgos de la auditoría La entidad deberá planificar los traslados y demás aspectos logísticos requeridos.</p>					
<p>Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación</p>					
<p>Para el balance diario de información del equipo auditor, le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</p>					
Fecha de emisión del plan de auditoría:			2018-11-09		

ANEXO 2

No aplica.

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

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2018-12-07 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2018-12-10.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.1.3
Descripción de la no conformidad: No se lleva un control adecuado en cuanto a la trazabilidad de la operación de la planta eléctrica, la cual da soporte cuando hay interrupción de la energía eléctrica.		
Evidencia: No se continuó con el control que se llevaba hasta el año 2016.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Documentar la hoja de vida de la planta eléctrica y el formato de control de actividades de Mantenimiento	Hoja de vida y formato de control de mantenimiento	21/12/2018
Descripción de la (s) causas (s) En la vigencia 2017 no se realizó controles a través de herramientas (formatos) de verificación de actividades específicas del mantenimiento de la planta eléctrica sino a través de informes generales y cronograma de actividades.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Crear hoja de vida de la Planta Eléctrica con especificaciones, mantenimientos preventivos y correctivos e incluir formato para control de combustible.	Hoja de Vida	28/02/2019
Incluir dentro del cronograma general de Vice administrativa los diferentes mantenimientos a realizar a la planta eléctrica	Cronograma general de mantenimiento	15/03//2019
Llevar un control actualizado de las actividades específicas de mantenimientos y control de combustible por parte del operario encargado o responsable del mantenimiento	Registros de actividades de control especificadas	30/07/2019
Verificar mediante las auditorías internas o seguimientos la eficacia de las acciones tomadas	Informe de auditoría	31/10/2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 3		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9.2.1b</td> </tr> </table>	Requisito(s):	9.2.1b
Requisito(s):				
9.2.1b				
Descripción de la no conformidad:				
Como resultado de la auditoría interna, no se proporciona concepto con respecto a si el Sistema de Gestión de la Calidad se implementa y mantiene eficazmente.				
Evidencia:				
El informe de auditoría interna carece de conclusión al respecto.				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Solicitar al Auditor externo quien realizó la auditoría interna, incluir dentro del informe final las Conclusiones de la misma indicando si el Sistema de Gestión de Calidad implementado se mantiene eficazmente.	Informe de auditoría ajustado por el auditor.	21/12/2018		
Descripción de la (s) causas (s)				
<ul style="list-style-type: none"> • El Auditor que realizó la auditoría interna en el informe se basó de la norma ISO 19011, quien dá las directrices para la Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad y/o Ambiental y no tuvo en cuenta el requisito 9.2.1 inciso b. 				

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Para próximas auditorías internas que se contraten, se solicitará que los informes hagan referencia a la totalidad de los literales del requisito 9.2.1 de la norma ISO 90001:2015	Condiciones del Contrato Informes de Auditoría	31/10/2019
Revisión por parte del supervisor del contrato y verificación al cumplimiento de lo establecido en el mismo, en relación al requisito 9.2, previo a la entrega de la certificación de cumplimiento.	Informes de Auditoría Certificaciones de cumplimiento	15/11/2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.1.3.b,a
Descripción de la no conformidad: No se evidencian análisis y/o evaluación apropiados, de los resultados de seguimiento y medición.		
Evidencia: Los relacionados con los siguientes indicadores/resultados: <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción de los usuarios (servicio de biblioteca) - Cálculo y análisis de deserción de los programas académicos. - Mantenimiento de infraestructura - Índice de satisfacción del cliente frente a los servicios del proceso de registro y control académico - Eficiencia en el cumplimiento de entrega de certificados y constancias 		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir en la herramienta "Tablero de Mando de Indicadores" por proceso, un espacio donde se realice el análisis final del resultado de la medición de los indicadores.	Tablero de mando Indicadores	31/01/2019

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

Descripción de la (s) causas (s)		
<ul style="list-style-type: none"> Algunos líderes de proceso tenían la cultura de realizar y registrar únicamente la medición y no realizaban análisis del resultado de los mismos para una proyección a la mejora continua. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Fortalecer en los líderes de proceso la importancia del análisis de resultados, específicamente en relación los seguimientos y medición de indicadores a través de una capacitación, taller o cartilla didáctica.	Capacitación, taller o cartilla didáctica.	31/02//2019
Acompañamiento a los procesos por parte del equipo de Calidad en la medición y análisis de indicadores	Registro de visitas	30/07/2019
Verificar mediante las auditorías internas o seguimientos, la eficacia de las acciones tomadas	Informe de auditoría	31/10/2019

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (1) Mayores (<u>3</u>) 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 ES-R-SG-01) hasta : <u>2018-12-07</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique : _____	
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 ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
<u>Esley Ricardo Parra Rojas</u>	

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