

Informe de Auditoría Interna

Norma(s) de Referencia : **NCT ISO 9001:2015**

Fecha de Ejecución : **01 y 02 de noviembre de 2018**

Fecha de Informe : **08 de noviembre de 2018**

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. Mario Díaz Pava

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
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.	Dada la continuidad en el proceso de auditoría, la realización de la Fase I y la Fase II permite realizar una auditoría organizada y completa al Sistema de Gestión de Calidad del ITFIP'. Se identificaron los requisitos a auditar en cada proceso, la información documentada que los soporta y los responsables. El control fue efectivo y el riesgo se mitigó.
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 personal de los procesos y sus líderes, conocen los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad aplicados a cada proceso. El control fue efectivo y el riesgo se mitigó.
Afectación del Sistema de Gestión de la Calidad por el retiro de los requisitos de NTC GP 1000.	El líder documental debe tener contemplada la gestión de este cambio y los impactos asociados en el Sistema de Gestión de Calidad.	Aunque el proceso de auditoría se llevó sin ningún contratiempo, no se había contemplado el impacto que sobre el Sistema de Gestión de Calidad tuviese la ausencia temporal de a Líder del Sistema de Gestión de Calidad. El control no fue efectivo, sin embargo, la auditoría se realizó al sistema de manera completa y el riesgo se mitigó con el liderazgo del Profesional a cargo.

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 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 30 de octubre de 2018, 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 01 y 02 de noviembre de 2018, 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 07 de noviembre de 2018, 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
- Norma NTC ISO 9001:2015
- Información Documentada 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 interés y compromiso permanente de la Dirección con el mantenimiento y certificación del Sistema de Calidad, como un elemento de diferenciación y reconocimiento de la institución a nivel regional, departamental y nacional.
- El interés de continuar en los procesos de integración del Equipo de Planeación, Calidad y Control Interno para armonizar e integrar los sistemas de gestión con las directrices institucionales del Plan de Acción del ITFIP
- Se continúa con el desarrollo de medios tecnológicos para la captura, procesamiento y almacenamiento de información del ITFIP.
- El aprovechamiento de las políticas, procesos, procedimientos y demás información documentada del Sistema de Gestión de Calidad para articular y soportar el desarrollo del proceso o la dependencia por parte de los líderes de: Servicios Académicos y Biblioteca, Gestión del Talento Humano, Registro y Control Académico.

Aspectos por Mejorar

- La descentralización del Sistema de Gestión de Calidad el cual se había avanzado en anteriores años, lo cual permitía una mayor participación de los líderes de los procesos en las actividades de seguimiento y medición, de igual manera hacían mas pertinente la información documentada del sistema de gestión en cada uno de los procesos.
- Como consecuencia del anterior aspecto, se debería empoderar a los líderes de los procesos para que estos puedan gestionar autónomamente la configuración, documentación y evaluación de sus procesos, en ausencia de los líderes del Sistema de Gestión de Calidad del ITFIP.
- Los procesos deberían disponer siempre de la las fuentes de información a partir de las cuales generan los indicadores de gestión o toman decisiones de mejora.

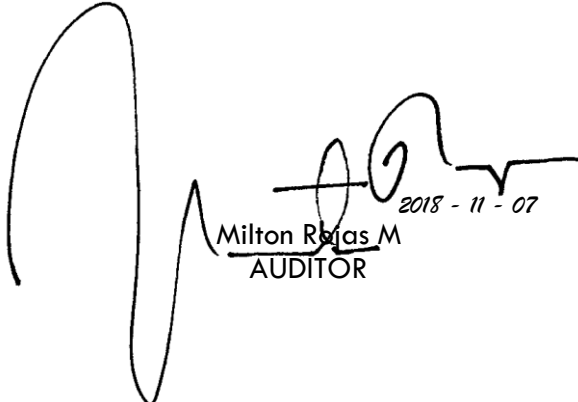
Observaciones

1. En la matriz DOFA vigente debería darse mayor énfasis a otras cuestiones internas o externas diferentes a las relacionadas con los procesos misionales, y contemplarse nuevas estrategias FO, DO, FA, DA, dentro del Plan de Acción para alinearse con los requisitos de las partes interesadas pertinentes. La matriz DOFA vigente tiene enfoque en los procesos de Docencia, Investigación, Proyección social, no contemplan de manera significativa cuestiones y requisitos de procesos de apoyo y dirección, tales aspectos relacionados con Infraestructura física, recursos humanos, recursos financieros u otros procesos de soporte, dirección o evaluación.
2. Deberían mantenerse la totalidad de los registros de inducción para demostrar conformidad con lo establecido en el Sistema de Gestión del ITFIP, ya que no se evidenció el registro de inducción por cambio de sitio de labores de la Sra. Martha Baldión, tal como se establece en el procedimiento.
3. Los planes de acción de mejora que se toman en los procesos deberían cerrarse de manera oportuna para aprovechar las oportunidades identificadas. E el proceso de Proyección Social, se generó una acción para conformar "Comités de Área", la cual se implementó y ejecutó parcialmente, sin embargo está pendiente de cerrarse, debido a la falta de designación de los miembros del comité.
4. Debería considerarse dentro de la revisión por la dirección, la referencia exacta a la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, como una entrada de la revisión. Aunque se referencia en el desarrollo de la revisión, no se relacionan de manera completa cuales fueron las acciones tomadas.
5. Dentro de la revisión de las cuestiones internas y externas, no se consideró en la revisión por la dirección el retiro de los requisitos de la norma GP 1000:2009 del Sistema Integrado de Gestión, aspecto que afecta la planeación, la implementación, la auditoría y la revisión al Sistema de Gestión.
6. La matriz DOFA realizada para el año 2017, no dispone de identificación de su vigencia, ni control de cambios.
7. Los indicadores de gestión de los procesos o los generados para el seguimiento de la eficacia de los planes de acción de análisis de riesgo deberían redactarse o denominarse como "indicador" y no como "objetivo" ya que podrían confundir al responsable o al evaluador. Los indicadores de cada proceso deberían estar acompañados o disponer de la información y datos utilizada para el cálculo de los mismos. Los líderes de los procesos deberían establecer previamente la pertinencia para cada indicador que se establezca o determine para su proceso.

NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS

No.	Categoría	Requisito ISO 9001	Descripción de la no conformidad
1.	Mayor	6.3 ISO 9001:2015	<p>No se evidencia que el ITFIP Instituto de Educación Superior haya realizado la identificación de los cambios en el sistema de gestión y que estos cambios se hayan llevado a cabo de manera planificada, considerando el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del sistema de gestión de la calidad, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades</p> <p>No se evidencia planificación del cambio relacionado con la ausencia temporal de la líder del sistema de gestión de calidad, aún cuando previamente había sido delegada también como líder del proceso de Control Interno.</p> <p>Se ha decidido eliminar la referencia a los requisitos del Sistema de Gestión Pública NTC GP 1000:2009 del ITFIP, sin embargo, este cambio no fue documentado ni planificado dentro del Sistema de Gestión Integral. Aun se observa la referencia de requisitos y la integración de GP 1000:2009 en las caracterizaciones de todos los procesos.</p>
2.	Menor	7.1.3 ISO 9001:2015	<p>Dado que el ITFIP Instituto de Educación Superior debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, estableció un "Programa de Mantenimiento de Equipos de Cómputo para el año 2018". El equipo portátil marca HP modelo 440 donde se realizan los back up de la plataforma RYCA, no se encuentra relacionado dentro del programa de mantenimiento. En el programa de mantenimiento de equipos de cómputo para el año 2018, no se evidencia sobre el mismo la aprobación por parte del Vicerrector Administrativo.</p> <p>Los registros de mantenimiento realizados al hardware no están diligenciados o firmados en su totalidad, en algunos de estos no describen las actividades realizadas a los mismos.</p>
3.	Menor	4.4.2 ISO 9001:2015	<p>El ITFIP Instituto de Educación Superior no mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos conforme a los establecido para su Sistema de Gestión de Calidad. En la matriz de administración de riesgos, se ha establecido que todos los procesos deben realizar un proceso de respaldo de información y que se debe realizar backup controlando su realización. El respaldo de información en los procesos de Investigación, Docencia, Proyección Social, Registro Académico, Biblioteca, Gestión Administrativa, entre otros no se evidencia la aplicación de la "guía para hacer copias de seguridad de la información" frente a la forma y la frecuencia con la cual esta se debe hacer. No se evidencia cumplimiento de la directriz para el almacenamiento de esta información en todos los procesos, esta se almacena en el drive interno de cada unidad, en memorias USB, en discos extraíbles, en correos electrónicos.</p> <p>No se establece la frecuencia con la cual se suben a la nube las copias de RYCA.</p>

4.	Menor	8.4.3 ISO 9001:2015	<p>La institución no mantiene o genera una información completa de los proveedores y para los proveedores externos, según se establece en su Sistema de Gestión de Calidad:</p> <p>El procedimiento M-GAA-10 en la actividad 1, establece que se debe diligenciar los datos básicos del proveedor en el formato F01-MGAA10 y actualizarlo permanentemente. No se evidencia el diligenciamiento de este registro para los contratistas, según se pudo constatar con la muestra tomada para los contratos de Néstor Eduardo Núñez y Alicia Arroyo.</p> <p>El formato F02-MGAA10 no contempla una casilla donde se pueda registrar “Las acciones que se deban tomar de acuerdo a la calificación (continuar con su vinculación, suspenderla temporalmente o terminarla definitivamente)”.</p>
----	-------	------------------------	--



2018 - 11 - 07
Milton Rojas M
AUDITOR

Final del Documento -----