



**FECHA: 2024-11-04; 2024-11-05; 2023-11-06; 2024-11-13**

**PROCESOS AUDITADOS:**

- Gestion Del Talento Humano
- Gestion Financiera
- Gestion Administrativa E Infraestructura Física
- Gestion Jurídica
- Bienestar Universitario
- Registro Y Control Académico
- Gestion De Calidad y Documental
- Control Interno
- Direccionamiento Estratégico
- Servicios Académicos Y Biblioteca
- Investigación – Docencia - Proyección Social

**1. RESPONSABLES DE LOS PROCESOS:**

- 1.1 Gestion Del Talento Humano - Rafael Lara García
- 1.2 Gestion Financiera - Néstor Alfonso Cardozo Briñez
- 1.3 Gestion Administrativa E Infraestructura Física - Sandra Piedad Riaño Bustamante
- 1.4 Gestion Jurídica - Amparo Sanchez Perdomo
- 1.5 Bienestar Universitario - Leidy Carolina Rodriguez Moreno
- 1.6 Registro Y Control Académico - Wenceslao Piraquive
- 1.7 Gestion De Calidad y Documental - Marcela Reyes – Claudia Arias
- 1.8 Control Interno - Erley Ricardo Parra
- 1.9 Direccionamiento Estratégico - Mario Díaz Pava / Luis Alberto Vásquez Guerra
- 1.10 Servicios Académicos Y Biblioteca - Adriana Del Pilar Guayara Lara
- 1.11 Investigación – Docencia - Proyección Social - Orlando Varón Giraldo



2. EQUIPO AUDITOR: Milton Rojas Medina – Auditor Líder ERCA

3. OBJETIVOS:

1. Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad para verificar que el mismo se mantenga conforme a los requisitos establecidos por el “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR y la norma ISO 9001:2015.
2. Verificar el cumplimiento a los objetivos, los indicadores, los procedimientos y demás documentos definidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad del “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
3. Evaluar la implementación de planes de mejoramiento en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

4. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

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.

Unidades Administrativas, Académicas y Sociales del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional-ITFIP, Calle 18 Carrera 1ª Barrio Arkabal – Espinal -Tolima.

En armonía con el alcance, se dará tratamiento a los siguientes riesgos identificados:

RIESGOS IDENTIFICADOS Y ESTRATEGIAS PARA TRATAMIENTO						
Riesgo	Efecto	Causa	( I ) Impacto	( P ) Probabilidad	( I X P ) Nivel Riesgo	Plan de Acción
No se logre auditar todos los requisitos de NTC ISO 9001:2015	No se identifiquen los incumplimientos a los requisitos del Sistema de Gestión del ITFIP	El tiempo establecido para la ejecución de la auditoría es de solo dos (2) días	5	3	Alto	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.



## 5. PERSONAL ENTREVISTADO

### ❖ BIENESTAR UNIVERSITARIO

Leidy Carolina Rodriguez Moreno, Personal Profesional y Personal de Apoyo

### ❖ INVESTIGACIÓN -DOCENCIA

Orlando Varón Giraldo, Personal Profesional y Personal de Apoyo

### ❖ PROYECCIÓN SOCIAL

Orlando Varón Giraldo, Personal Profesional y Personal de Apoyo

### ❖ GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Rafael Lara García, Personal Profesional y Personal de Apoyo

### ❖ GESTIÓN ADMINISTRATIVA E INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Sandra Piedad Riaño Bustamante, Personal Profesional y Personal de Apoyo

### ❖ REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

Wenceslao Piraquive, Personal Profesional y Personal de Apoyo

### ❖ GESTIÓN JURÍDICA

Amparo Sanchez Perdomo, Personal Profesional y Personal de Apoyo



❖ **GESTIÓN FINANCIERA**

Néstor Alfonso Cardozo Briñez, Personal Profesional y Personal de Apoyo

❖ **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Mario Díaz Pava / Luis Alberto Vásquez Guerra /

❖ **SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECA**

Adriana del Pilar Guayara Lara, Personal de Apoyo

❖ **GESTIÓN DE CALIDAD Y DOCUMENTAL**

Marcela Reyes / Claudia Arias / Ruth Erika Morales

❖ **CONTROL INTERNO**

Erley Ricardo Parra

**6. DOCUMENTACION ANALIZADA (CRITERIOS)**

- Caracterizaciones de cada uno de los procesos
- Manual de Procesos y procedimientos de cada uno de los procesos
- DOFA y plan estratégico de la institución
- Plan de acción de cada uno de los procesos
- Ficha de indicadores de cada uno de los procesos
- Ficha de riesgos de cada uno de los procesos
- Información documentada en medio impreso, digital y fotográfico
- Normas NTC ISO 9001:2015



## 7. FORTALEZAS.

1. Se mantiene el compromiso de la dirección con el Sistema de Gestión de Calidad, siendo evidente en la estructuración plan de desarrollo y el plan estratégico del ITFIP.
2. El interés de algunos líderes para mantener actualizados los documentos en sus procesos, de manera que los cambios en estos se implementan y cumplen en la institución, en línea con la actualización normativa y legal aplicable.
3. El desarrollo de recursos informáticos por parte de Investigación, Docencia y Proyección Social para la mejora en la administración y el control de documentos e información de soporte del Sistema de Gestión de Calidad y de los Programas.

## 8. DEBILIDADES.

1. El Sistema de Gestión de Calidad no cuenta con un líder permanente que mantenga su continuidad y su eficacia. Se evidencia fallas en control de los documentos, falta de seguimiento a las actividades planificadas y falta de acompañamiento a los procesos para garantizar que las actividades del Sistema de Gestión se realicen.
2. Algunos procesos muestran síntomas de estar desarrollando simultáneamente las actividades del Sistema de Gestión de Calidad y el MIPG, a la par de las actividades operativas del proceso, disminuyendo el interés con su mantenimiento y mejora continua.

## 9. HALLAZGOS

Con fundamento en la guía ISO 19011 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, los hallazgos en una auditoría a un Sistema de Gestión, a diferencia de una auditoría de control interno, estos se clasifican usualmente en No Conformidades (mayores y menores) y Observaciones (Aspectos por Mejorar).

A continuación se presentan las tres (3) observaciones y las tres (3) No Conformidades Menores, calificadas a partir de los hallazgos de la auditoría:

### 1. Observación:

Se debería garantizar que los asuntos del cambio climático (factor externo) sean considerados por el ITFIP (cuestiones internas y externas que puedan afectar la eficacia de su sistema de gestión). La institución debería determinar si el cambio



climático es una cuestión pertinente (4.1). Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático (4.2).

## 2. Observación:

Se debería revisar la conveniencia y adecuación del procedimiento de atención de PQRSF, M-JUR-01, ver. 07, de agosto de 2023, que establece que todas las respuestas a las PQRSF deben ser enviadas al peticionario por la Oficina Asesora Jurídica. En la práctica las respuestas son enviadas en su mayoría de manera directa por la oficina o funcionario al cual se dirige la solicitud.

## 3. Observación:

En las “Entradas” de la revisión por la dirección de fecha 30 de noviembre de 2023, y en futuras revisiones, los cambios en los líderes de los procesos deberían justificarse o ampliarse haciendo referencia a los estudios administrativos y reglamentarios descritos en los actos administrativos que anteceden los nombramientos de los funcionarios.

4. **No Conformidad Menor (# 1), cláusula 6.3 Planificación de los cambios:** Los cambios que se efectúen en la institución deben ser planificados para asegurar la integridad del sistema de gestión y para prevenir el no cumplimiento de los requisitos. La institución tiene que considerar si existen recursos disponibles para realizar el cambio y si existen cambios en los responsables o los niveles de autoridad son necesarios para impulsar el cambio.
  - No se evidencia documentación ni planificación para el cambio del responsable del Sistema de Gestión de Calidad.
5. **No Conformidad Menor(# 2),, cláusula 7.5.3 Control de la información documentada:** La institución debe procurar un adecuado control de los documentos del sistema de gestión para garantizar su vigencia.
  - En el Proceso de Gestión de Calidad, la Matriz de Oportunidades, F02-MCIN02, Ver. 1.0, de 2024, no se encuentra controlada en el SGC.
  - Las imágenes del Mapa de Procesos que se han socializado o se encuentran publicadas no cuentan con codificación, control de versiones, ni control de vigencia.
6. **No Conformidad Menor(# 3), cláusula 10.2.b No Conformidad y Acción Correctiva:** Cuando ocurra una no conformidad, la institución debe reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla:
  - En el Proceso de Gestión Financiera, se evidencia indicador Porcentaje de Ejecución de Ingresos Presupuestales, con meta móvil a junio de 2024 de 50%, lo obtenido en la medición fue de 45%.



- Porcentaje de ejecución de Gasto Presupuestal: Con meta trimestral de 25%,50% y 75%. Los resultados alcanzados fueron 20%, 38%, y 61%, correspondientemente.
- Porcentaje de ejecución y de seguimiento del total de Presupuesto Apropriado: Con meta trimestral de 30%,50% y 60%. Los resultados alcanzados fueron 20%, 38%, y 42%, correspondientemente.

No se evidencia toma de acciones correctivas documentadas tendientes a controlar y corregir las causas de la No Conformidad.

## 9. CONCLUSIÓN GENERAL

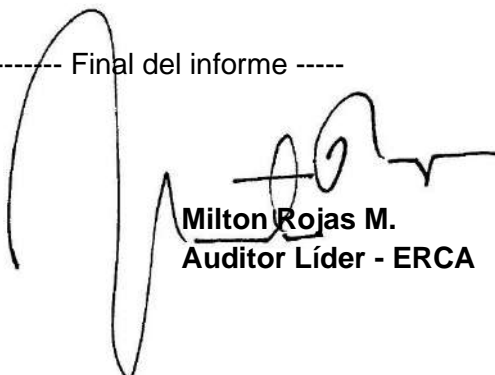
El Sistema de Gestión de Calidad del “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR se ha implementado y se mantiene conforme con los requisitos establecidos dentro del Modelo de Gestión del “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR y los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, se mantiene vigente y es conveniente para la realización del 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.

El Sistema de Gestión de Calidad del “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG requiere de mayor atención y del compromiso de la Alta Dirección en la designación de un responsable que mantenga su vigencia, conveniencia y adecuación.

Se evidencia leve cumplimiento a las directrices, los objetivos, los indicadores, los procedimientos y demás documentos definidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad del “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.

Aunque de manera insuficiente se documentan e implementan actividades de mejora continua en los procesos, el Sistema de Gestión de Calidad del “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR es conveniente para el alcance, adecuado a para los planes establecidos y eficaz para demostrar conformidad con el mismo sistema de gestión de la calidad y con la norma NTC ISO 9001:2015.

----- Final del informe -----



**Milton Rojas M.**  
Auditor Líder - ERCA



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



## INFORME DE AUDITORIA

**Versión: 1**

**Página: 8 de 8**

**Código: F16-OBL03**

**APROBADO POR:** \_\_\_\_\_  
Asesor control Interno

**ACEPTADO POR:** \_\_\_\_\_  
Líder del proceso Auditado