

INFORME AUDITORIA INTERNA I-2017

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

PREPARADO POR:
DIANA CAROLINA RODRÍGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional de Calidad Institucional

Abril 20 de 2017

**GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
BANCO DE PROYECTOS**

CONTENIDO

<i>INTRODUCCIÓN.....</i>	<i>2</i>
<i>OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA I-2017.....</i>	<i>4</i>
<i>ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA 2015.....</i>	<i>4</i>
<i>NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS</i>	<i>4</i>
<i>CRITERIOS.....</i>	<i>4</i>
<i>RESUMEN DE LOS HALLAZGOS.....</i>	<i>4</i>
<i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	<i>7</i>

INTRODUCCIÓN

La Auditoría Externa de Renovación realizada entre el 9 y el 14 de marzo del año en curso, tuvo como resultado tres (3) No Conformidades Mayores (NCM) y seis (6) No Conformidades Menores (NCm), con lo cual, se debió programar Auditoría Complementaria para Renovar los Certificados ISO 9001 y NTCGP 1000 del SIGO.

Estando relacionada la primera No Conformidad Mayor, con el ciclo de auditorías internas de 2016 a causa de que no evaluaron que el SIGO *cumpliera con los requisitos de la norma ISO 9001:2015*, se definió un Plan de Acción para solucionarla al 1 de Abril (Ver Programa Auditorías Internas adjunto), sin embargo se cambió la fecha de Auditoría Complementaria para el 16 de Mayo, con lo cual se ampliaron los plazos para algunas acciones en las que se subrayan las fechas para identificar). Del Plan de Acción, a continuación se reportan los avances a la fecha de este informe (jueves 20 de abril):

Acción Diseñada	Seguimiento al cumplimiento
<p>AC1. Marzo 24 de 2017: Actualizar el Procedimiento de Auditorías Internas, asegurándose de puntualizar los requisitos normativos de los numerales 9.2 en ISO 9001:2015 y 8.2.2 en NTC GP 1000:2009, y divulgarlo a los Auditores Internos. (Procedimiento de Auditorías Internas actualizado y listados de asistencia a la divulgación).</p>	<p>El procedimiento fue actualizado al 23 de marzo para poderlo divulgar en la última reunión en que se capacitó a los Auditores internos y se les realizó la evaluación de conocimientos de la Norma.</p> <p>Igualmente, en la reunión de inicio de las auditorías, se divulgaron puntos del procedimiento a los auditados, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los posibles tipos de hallazgos, - la importancia de definirles acciones y ejecutarlas (lo cual quedaría en el Plan de Mejoramiento), y que - de ahora en adelante, en todas las Auditorías Internas se evaluaría el cumplimiento de los requisitos de las normas certificadas, aunque se evalúen en paralelo otros asuntos importantes para la alta dirección.
<p>AC2. Marzo 24 de 2017: Seleccionar y capacitar a auditores internos en ISO 9001:2015. (Certificados externos de auditores, Listados de asistencia a capacitación, Envío de material para aprendizaje autónomo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El lunes 13 de marzo, mediante correo electrónico, se solicitó a los auditores internos del ciclo 2016, participar como auditores del ciclo I-2017, enviar los certificados como auditores internos y se les envió acceso a E-Normas para estudiar la norma ISO 9001:2015. - El lunes 20 de marzo en Reunión DO se socializó el resultado de la auditoría Externa de Renovación x ICONTEC, informando a los participantes el “plan de choque” para ejecutar las auditorías internase el siguiente lunes 27 de marzo en la mañana, por lo cual requeriríamos su compromiso participación como auditados y disponiendo tiempo a los Auditores internos adscritos a sus dependencias. - El 23 de marzo se solicitó a Administración de Personal, por correo electrónico identificar los folios en las HV de los 8 Auditores internos, los certificados como tales. - El 15 de marzo se les entregó material impreso para documentarse sobre la norma y sus cambios en la nueva versión. - Las capacitaciones en la norma ISO 9001:2015 se dieron los días 17 de marzo (ese mismo día se les envió material en digital para aprendizaje autónomo), 22 y 24 de marzo, en sesiones de 4 horas cada una.

<p>AC3. Marzo 24 de 2017: Certificar la competencia de los auditores internos. (Evaluaciones de auditores internos).</p>	<p>El 24 de marzo, en la última sesión de Capacitación en la norma ISO 9001:2015, se evaluaron los conocimientos de los auditores en la última versión de norma, mediante un prueba escrita cuyo resultado promedio fue 4,17 (mayor 4.73 y menor 3.84), y en la práctica se discutió y analizó en conjunto con todo el equipo auditor los requisitos que aplicaban a cada proceso auditado, así como modelos de preguntas y actividades para evaluarlos (esta discusión no solo permitió evidenciar el aprendizaje y la apropiación de los conceptos logrado por cada uno de ellos, sino que también, sirvió para afianzar conocimientos y subsanar algunos vacíos que subsistían al momento).</p> <p>En las reuniones de cierre, los Auditados calificaron el desempeño, objetividad e imparcialidad de los auditores, con resultado promedio de 4.81 (mayor 5.00 y menor 4.33).</p>
<p>C1. Marzo 27 de 2017: Ejecutar las auditorías internas, evaluando los requisitos de ISO 9001:2015 (Programa de Auditoría, Planes de auditorías, Listas de Verificación e Informe de auditoría).</p>	<p>El 27 de marzo, según planeación y divulgación, se ejecutaron las Auditorías Internas el ciclo I-2017, para lo cual se realizó la reunión de inicio de forma grupal con todos los procesos, en el marco de la Reunión DO con directivos.</p> <p>Como resultado de las auditorías, se hallaron 2 No Conformidades (Revisión x Dirección y Auditorías internas), y 48 Observaciones, muchas de las cuales se repetían en varios procesos, por lo cual se están unificando causas, acciones, responsables y fechas en el plan de mejoramiento.</p>
<p>C2. Abril 19 de 2017: Evaluar el informe de Auditorías internas en Revisión por Dirección – RxD y Establecer las correcciones y Acciones Correctivas a las NC detectadas (Informe de Auditorías Internas e Informe de RxD).</p>	<p>Se están consolidando análisis de causas, acciones (Correcciones y Acciones Correctivas), responsables y fechas en el plan de mejoramiento.</p> <p>Este documento presenta los resultados del Ciclo de auditorías I-2017, para ser analizado en segunda versión de Revisión x Dirección, lo cual espera realizarse en la última semana de abril.</p>
<p>AC4. Mayo 5 de 2017: Solicitar cotizaciones de capacitación HSEQ con certificación de Auditores internos (Propuesta comercial).</p>	<p>Actualmente se cuenta con una propuesta comercial de esta capacitación, la cual fue recibida por correo electrónico el 4 de febrero, y desde el 21 de febrero se le solicitaron correcciones a la Ejecutiva de Cuenta ICONTEC.</p> <p>Se recordó solicitud el 6 de abril y se le realizó seguimiento por correo el día 17 de abril (telefónicamente en varias oportunidades), sin obtener respuesta hasta el momento.</p>
<p>C3. Mayo 5 de 2017: Ejecutar las correcciones a las NC detectadas (Plan de Mejoramiento).</p>	<p>Se están consolidando análisis de causas, acciones (Correcciones y Acciones Correctivas), responsables y fechas en el plan de mejoramiento, las cuales son validadas por los auditores internos para ser ejecutadas.</p> <p>Pendiente hacerle seguimiento a la consolidación y validación, así como a la ejecución y resultados de las acciones en el Plan de mejoramiento.</p>
<p>AC5. Mayo 5 de 2017: Verificar la eficacia de las acciones implementadas de acuerdo al procedimiento actualizado de Auditorías internas, y ajustar lo que se detecte necesario.</p>	<p>Pendiente, pero es posible que implique actualizar el procedimiento de RxD, asegurando que desde la Alta Dirección se fortalezca la ejecución de auditorías internas y el seguimiento a los hallazgos que resulten de ellas, lo cual se puede alcanzar si se realiza RxD 2 veces en el año.</p>

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA I-2017

Proporcionar información acerca de si el SIGO es conforme con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009.

Específico: Determinar el estado de cumplimiento de los requisitos de la última versión de la norma ISO 9001:2015.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA 2015

“Se auditarán en paralelo, los 15 procesos de la versión vigente del Mapa de Procesos.”
Todos los procesos fueron auditados por un equipo de ocho (8) Auditores internos que se repartieron con base en los procesos como están diseñados según la Resolución 604 de 2016, que entra en vigencia el 30 de Julio, según se otorgó plazo mediante la Resolución 364 de 2017.

NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS

La institución declara que “El numeral “7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones”, No Aplica al Sistema Integrado de Gestión Organizacional de la UNIAJC, por cuanto no requiere equipos de medición para realizar trazabilidad de las mediciones de los procesos ni de los servicios prestados. Los equipos de medición con los que cuenta UNIAJC para la prestación de sus servicios, son de carácter netamente pedagógico, por tanto no afectan la conformidad del servicio con los requisitos; sin embargo se les hace mantenimiento preventivo y correctivo”.

CRITERIOS

Normas ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009.

RESUMEN DE LOS HALLAZGOS

El Cuadro “**Hallazgos de Auditoría Interna I-2017**” presenta los resultados de la auditoría interna, con 2 No conformidades y 48 Observaciones. Muchas de las Observaciones se repiten en varios procesos, por lo cual se están unificando causas, acciones, responsables y fechas en el plan de mejoramiento.

Para el tratamiento de las dos (2) No conformidades (Auditorías internas y Revisión x Dirección), que deben cerrarse antes de la Auditoría Complementaria, se mantuvieron las acciones diseñadas con ocasión de las No Conformidades detectadas por ICONTEC.

El presente documento da cuenta de la NCM sobre Auditorías Internas, y para la NCM de Revisión por Dirección se presenta posteriormente el Cuadro “**Seguimiento a acciones de NCM5. Análisis de RxD**”.

Cuadro: Hallazgos de Auditoría Interna I-2017

N°.	Proceso 2017	Proceso 2016	Auditor	Hallazgos			
				C	NC	Obs.	
1	Direccionamiento Estratégico	Direccionamiento Estratégico Comunicación Institucional	Ruby Cano Hernández	19	1	4	NC. Acciones en RxD - Req. y Nec. (seguim.) de PI en Manual SIGO. - Información DO en niveles jerárquicos - Oportunidades - Ambiente de trabajo (análisis SST y soportes capacitaciones).
2	Docencia	Docencia Gest. Adm. Reg. y Cont. Acad.	Carlos Darío Restrepo	13	0	8	- Inf de la DOFA no divulg a dif. Niv. - Validar las nec y expec. PI con Fac. - Oportunidades. - Comun. de cambios al pemsu al clte. - Concientización a la Norma y SIGO. - Comun. de result. de indic. a dif. niv. - Actual. de inf. documentada. - Seg. percepción a usuarios de aulas virtuales.
3	Investigación	Investigación	Carlos Andrés Bolaños	16	0	3	- Oportunidades. - Amb. de trabajo. Espacios Docentes. - Incump. a inf. Documentada.
4	Proyección Social	Proyección Social	Juan Carlos Sarria	16	0	7	- Sin coher. entre lo operat. y lo publ. - Oportunidades. - Amb. de trab: control pasantías, respons. de miembros de comité, formizr actos activos prog. Egresados. - Competencia nec. de funcionarios. - Falta de comun. de actividades. - Control en desarrollo productos y ss. - Evidencias de resultados.
5	Gestión del Bienestar Humano	Gestión Humana Gestión del Bienestar Universitario	Luz Nayiby Quiñones	9	0	9	- Oportunidades. - Amb. Trab. para atención de ss B.U. - Competencias, descrip de empleos. - Actualiz de documentos, Inf. doctada. - Control de provisión externa. - Evidencia de prestación de ss. - Control SNC. - Indicad para nuevo proceso (Medic.) - Satisfacción del cliente (informe).
6	Gestión Financiera	Gestión Financiera Gestión de Bienes y Servicios	Sandra Milena Girado	12	0	4	- Oportunidades. - Infor. documentada (no correos). - Control SNC. - NC y AC en PM.
7	Gestión de Infraestructura	Gestión de Infraest.Física Gestión de Infraest.Tecn. Gestión de Recursos Educativos	Yorny Alexis Lenis	9	0	7	- Seguimiento Matriz de Riesgo. - Oportunidades. - Comun. Clientes (retroalimentación). - Información documentada en gnral. - Control SNC. - Seguimto indicadores a Inf. Física. - Análisis y mejora de acciones.
8	Evaluación y Mejoramiento	Calidad Institucional Eval., Seguim. y Cont. Institucional	Esperanza Zapata	5	1	6	NC. Auditorías Internas. - Manual de Calidad. - Política de Calidad (revisión). - Oportunidades. - Información DO en niveles jerárquicos. - Infor. documentada x validar. - Unificación PM (ISO, CNA, MECI).
				99	2	48	

Cuadro: Seguimiento a acciones de NCm5. Análisis de RxD

Acción Diseñada	Seguimiento al cumplimiento
<p>1C. Marzo 28 de 2017: Definir acciones resultantes de decisiones tomadas en Revisión por Dirección (Informe de Revisión por Dirección)</p>	<p>El 28 de marzo, el Rector envió a la Profesional de Calidad Institucional sus decisiones de la Revisión por Dirección (RxD), a excepción del punto sobre “Auditorías Internas” el cual se trabaja en la segunda versión del Informe de RxD.</p> <p>De la misma forma, las decisiones tomadas se incluyeron en la segunda versión del Informe de RxD, e inmediatamente se plasmaron en el Plan de Mejoramiento para asignarles responsables.</p>
<p>2C. Abril 28 de 2017: Divulgar decisiones y acciones, para ejecución por parte de los líderes y gestores de procesos (Plan de Mejoramiento Institucional)</p>	<p>Definidos los responsables de ejecutar las decisiones tomadas en RxD, se les divulgó para que las detallaran y establecieran fechas en el Plan de Mejoramiento, de tal forma que se les pueda hacer seguimiento a la ejecución.</p> <p>En el Plan de Mejoramiento se detectó que varias acciones decididas en RxD coincidían con hallazgos de Auditorías, por lo cual se está en proceso de unificarlas.</p>
<p>1AC. Junio 30 de 2017: Actualizar y divulgar a los Líderes y Gestores de proceso, el Procedimiento de Revisión por Dirección, indicando cronograma de entregas (Procedimiento de Revisión por Dirección actualizado y listados de asistencia a la divulgación)</p>	<p>Pendiente la actualización del procedimiento y como deberá adelantarse para las primeras semanas de mayo (antes de la Auditoría Complementaria), su divulgación se hará por correo electrónico (Una divulgación más detallada se deberá realizar antes de la RxD I-2017 a mediados de año).</p>
<p>2AC. Noviembre 3 de 2017: Verificar la eficacia de las acciones implementadas de acuerdo al procedimiento de Revisión por Dirección, y ajustar lo que se detecte necesario</p>	<p>En Mayo, esta verificación se realizará sobre los documentos (actualizados/diligenciados y divulgados); en la práctica, determinando la eficacia de su ejecución, podrá realizarse posterior a la RxD I-2017 a mediados de año.</p>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Los Auditores Internos, en sus respectivos informes concluyen que, de acuerdo al objetivo de este ciclo de auditorías “El SIGO es conforme con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009”.
- Si bien es cierto, que se lograron grandes resultados en relación a la actualización de los Auditores internos en la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, a pesar de los cortos tiempos en que se hizo capacitación, la misma se debe reforzar haciéndola más detallada y preferiblemente dictada por un organismo externo idóneo como ICONTEC. Igualmente, se debe ampliar la base de auditores internos a un mínimo de 16 funcionarios que realmente puedan turnarse para ejecutar las auditorías internas.
- El equipo auditor sugirió que todos los auditados trabajaran cada uno de los hallazgos de No Conformidad y Observación, a pesar que varios de ellos se repetían como en el caso de las “Oportunidades”, lo cual requiere acciones a nivel institucional y no sólo por procesos. La sugerencia fue para asegurar que todos se apropien de su responsabilidad en la gestión de estos hallazgos, pero a nivel práctico, desde el Área de Calidad Institucional, se unificarán los análisis independientes realizados por los procesos, para establecer las acciones institucionales que involucren a todos los auditados según les corresponda.
- Es conveniente que la Alta dirección esté enterada del seguimiento a la consolidación y validación, así como a la ejecución y resultados de las acciones (Correcciones y Acciones Correctivas), según los responsables y fechas en el Plan de mejoramiento.
- El equipo auditor sugiere que las auditorías internas formen parte del calendario académico para que toda la institución tenga presentes sus fechas desde el inicio del año y así tanto auditados como auditores puedan prepararse mejor para ellas.

Diana Carolina Rodríguez Ordóñez
Profesional Universitario
Gestión de Calidad Institucional
Oficina Asesora de Planeación
665 28 28 Ext. 3603