



PROCESOS AUDITADOS:

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

Fecha: 2022-11-08; 2022-11-09; 2022-11-10

1. Responsable del Proceso:

- 1.1 Bienestar Universitario -Claudia Patricia Carvajal Pérez
- 1.2 Investigación -Docencia -Orlando Varón Giraldo
- 1.3 Proyección Social -Orlando Varón Giraldo
- 1.4 Gestión Del Talento Humano -Gloria Inés Olaya Urueña
- 1.5 Gestión Administrativa e Infraestructura Física - Sandra Piedad Riaño Bustamante
- 1.6 Registro y Control Académico -Wenceslao Piraquive
- 1.7 Gestión Jurídica -Arturo Hernandez Pereira
- 1.8 Gestión Financiera -María Cristina Ortiz Sandra Piedad Riaño Bustamante
- 1.9 Direccionamiento Estratégico -Mario Díaz Pava / Luis Alberto Vásquez Guerra
- 1.10 Servicios Académicos y Biblioteca -René Forero
- 1.11 Gestión De Calidad y Documental - Maria Erika Rojas Sánchez
- 1.12 Control Interno - Erley Ricardo Parra

2. Equipo Auditor: Milton Rojas Medina – Auditor Líder ERCA



3. OBJETIVOS:

- 3.1 Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad para verificar que el mismo se haya implementado y se mantenga conforme a los requisitos establecidos por el “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR y la norma ISO 9001:2015.
- 3.2 Verificar el 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.
- 3.3 Evaluar la mejora continua, la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad del Sistema de Gestión de Calidad “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

4. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Diseño y desarrollo de programas académicos por ciclos secuenciales(propedéuticos) 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:



IDENTIFIED RISK AND ESTRATEGIES FOR TREATMENT						
RISK	Effect	Cause	(I) Imp- act	(P) Proba- bility	Risk Level (I X P)	Action Plan
No se logre auditar todos los requisitos de NTC ISO 9001: 2015	No se identifiquen cumplimientos o 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**

Claudia Patricia Carvajal Pérez, 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**

Gloria Inés Olaya Urueña, 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**

Arturo Hernandez Pereira, Personal Profesional y Personal de Apoyo



- **GESTIÓN FINANCIERA**
María Cristina Ortiz, Personal Profesional y Personal de Apoyo
- **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**
Mario Díaz Pava / Luis Alberto Vásquez Guerra / Ruth Erika Morales /
Ricardo Erley Parrra
- **SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECA**
René Forero, Personal de Apoyo
- **GESTIÓN DE CALIDAD Y DOCUMENTAL**
Maria Erika Rojas Sánchez, Personal Profesional y Personal de Apoyo
- **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



7. FORTALEZAS.

- En “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR se evidencia armonía del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC-ISO 9001 2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y demás sistemas de administración pública.
- La mejora permanente de la infraestructura existente y la construcción de nuevos espacios académicos y de bienestar para estudiantes, profesores y comunidad del “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Esta infraestructura se acompaña de recursos académicos destacados como la adquisición del Repositorio DSPACE
- El Compromiso y la disposición los líderes de los procesos y control interno para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG
- El reconocimiento del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG por parte de la Dirección, como una de las herramientas de administración y mejora del ITFIP.

8. 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). De esta manera se presentan a continuación:



1. No Conformidad Menor, cláusula 6.3 de NTC-ISO 9001 2015.

Numeral 6.3 Planificación de los Cambios

No se planifican la totalidad de los cambios en el sistema de gestión de la calidad del ITFIP.

En el proceso de Registro y Control Académico, no se evidencia que se haya planificado los cambios de la plataforma de información RYCA a la plataforma de información GUIA, ni el cambio de la líder del proceso. En la Gestión del Cambio solo se evidenciaron las solicitudes de modificación en los procedimientos. Aunque se encuentra documentada la “gestión del cambio”, no se evidencia que la misma contenga los aspectos relacionados con:

- 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.

ACCIONES A MEJORAR

OBS. 1

El componente ambiental, establecido dentro de la política integral del SGI, descrito en la política no se encuentra desarrollado en los procesos, no se evidencia planificación, no se evidencia aplicación y no se evidencia evaluación y mejora. No se observa objetivos asociados a las directrices ambientales de la política

OBS. 2

Se debería mejorar la comprensión de la política integrada del Sistema de Gestión Integrado y de los Objetivos de Calidad, en los servidores públicos y en los contratistas que apoyan la administración del Itfip.



OBS. 3

Se debería ejecutar las actividades de formación en los tiempos establecidos. En el PIC de Vicerrectoría Académica, se establece 4 proyectos de aprendizaje: “Divulgación del Conocimiento Científico”; “Fortalecimiento Sistemas Institucionales de Ciencia...”; “Fortalecimiento de los Sistemas de la Calidad”; “Construcción Curricular de Resultados de aprendizaje”. A la fecha, según el PIC deberían estar realizados 3 de los 4 proyectos, sin embargo solo se evidencia ejecución de 1 de los 4 “Construcción Curricular de Resultados de aprendizaje”; y el proyecto “Fortalecimiento Sistemas Institucionales de Ciencia...” está al límite de tiempo para su ejecución.

OBS. 4

Debería realizarse la evaluación del desempeño para la totalidad de los proveedores. No se evidenció evaluación del proveedor Juan Sebastián Laguna Almario, para la ejecución del contrato No. 177 de 2022, el cual se encuentra finalizado.

OBS. 5

Los indicadores de gestión del proceso de Gestión Jurídica, “Aumentar los PQR con respecto al año anterior”, y “Respuesta a PQR dentro de los tiempos establecidos por ley” poseen metas acumuladas que dificultan el análisis de los resultados. Debería contar con metas fijas para cada semestre, de manera que en el análisis no se confundan los porcentajes obtenidos.

OBS. 6

1. Se evidencia en la medición de la Satisfacción del Cliente por parte de los estudiantes en el periodo 2022, que al proceso de Registro y Control Académico el 34,8% calificaron como excelente y que el 34,5% lo calificaron como bueno. El porcentaje restante lo calificaron como bajo o deficiente. No se evidencian análisis y acciones de mejora para aumentar este nivel de calificación.



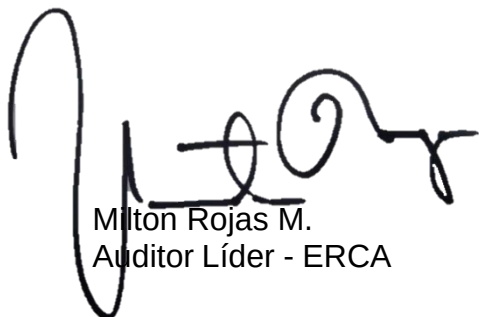
9. CONCLUSIÓN GENERAL

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 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

Se evidencia 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.

Se documentan e implementan actividades de mejora continua, 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



Erley Ricardo Parra Rojas
Asesor Control Interno