

	Informe de Auditoría Interna	Código	FCI-42 v.00
		Página	1 de 1

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO		Fecha		
			Día	Mes	Año
1-2018	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	08	2018
Auditor Líder	MARITZA CONTANZA GAMBOA	Representante de la Alta Dirección	RENE VARGAS		
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo			
Fernando Cote Mogollón		Auditor del SIG			
Ana María Morales		Auditor (a) observadora			
Sugey Velasco		Auditor (a) observadora			

Objetivo(s)	Sistema de gestión de calidad NTC 90001 versión 2015	Alcance	4.1, 4.2, 4.4, 4.4.1, 4.4.2, 6.1, 6.1.1, 6.1.2, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.7, 8.7.1, 8.7.2, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 9.2.1, 10.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3 y MECI
Documentos de Referencia (Criterios)	NTC 9001 versión 2015		

0

Fecha de Apertura	Día	Mes	Año	Fecha de Cierre	Día	Mes	Año
	26	06	2018		16	08	2018

Aspectos Relevantes	Excelente disposición del líder y del personal de este proceso a los requerimientos de la auditoria
Aspectos por Mejorar	Incluir dentro de la matriz legal las últimas leyes vigentes que no aparecen dentro del procedimiento como la 1755

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	Requisito	Descripción
O	4.1 comprensión de la organización y su contexto.	Durante la auditoria se presenta la matriz dofa, donde se observa como fortaleza la identificación de las partes interesadas, pero no se evidencia la existencia de un soporte correspondiente a este numeral (5), contraviniendo a lo establecido en el 4.1 comprensión de la organización de la NTC ISO 9001:2015. Así mismo, se evidencia en la matriz que la rotación del personal es una amenaza para su proceso, contradiciéndose al momento de sustentarlo verbalmente fortaleza. Sin embargo el SIG está en proceso de construcción de la matriz de partes interesadas institucional y van a estar incluidos todos los procesos



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

O	4.2 comprensión de necesidades y expectativas	Se solicitó un documento sobre las necesidades y expectativas de las partes interesadas el cual esta soportado por la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas. Sin embargo no están identificadas las partes interesadas tanto internas como externas.
C	5.2 política de calidad	Conocen e identifican ruta en el SIG para acceder a la política y objetivos de calidad.
C	5.3 roles y responsabilidades	Se presenta un avance en la matriz sobre roles y responsabilidades y autoridades enviada a SIG con evidencias
C	6.1 acciones para abordar riesgo y o	Se evidencia mediante la matriz de riesgos y oportunidades, además el acta N 10 que incluye la inducción a los profesionales en el sistema de calidad con el fin de abordar riesgos y oportunidades
C	6.2 objetivos de calidad	El proceso de control interno disciplinario apunta al segundo objetivo de calidad establecido por la institución "lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones". Están apoyados por las normas 734 sobre código único disciplinario. Se evidencian 4 capacitaciones, en villa y en Pamplona en socialización de los objetivos de calidad..
C	6.3 planificación de cambios	Se evidencia que cumplen con la aplicación con las normas vigentes y mantienen una actualización constante de cada una de ella como la 734, según FAC49 plan de gestión del cambio y mejora continua
O	7.1.4 Ambiente para la operación	Las oficinas destinadas para su funcionamiento es adecuado, sin embargo se evidencia la falta de mobiliario ergonómico adecuado, que puede afectar la salud y también presenta alguno problemas de humedad que pueden dañar los archivos del proceso
C	7.3 toma de conciencia	Se evidencia a través de las actas N 9 y 10. La toma de conciencia sobre la política, objetivo, y la mejora del desempeño del sistema de gestión de la calidad.
C	7.4 Comunicación	se evidencia la matriz de flujo comunicación propia del proceso
C	7.5 información documentada	Se evidencia que los formatos utilizados se encuentran en la versión actualizada, completamente diligenciados y clasificados por tipo de procesos. FCD 19 notificación de pliego de cargos Cumple con la versión y con el diligenciamiento.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

O	8 operación	Se evidencia mediante el FAC 23 v 02 la planificación control y seguimiento de actividades, que planifican implementan y controlan los procesos. Pero no cumplen con los tiempos establecidos como el caso del procedimiento PCD-01 investigación disciplinaria que determina en el proceso inhibitorio un tiempo de 12 días. Se evidencio en la muestra tomada de un proceso inhibitorio que no cumplen con los tiempos establecidos. Sin embargo por explicación del líder del proceso se aclara que los tiempos expresados en el procedimiento son flexibles por muchas causas que pueden hacer que un proceso pueda extenderse en los tiempos.
C	8.2.1 comunicación con el cliente	Se evidencian dentro del proceso de control interno que tienen definido dos subprocesos, función preventiva PCD02, Investigación disciplinaria PCD-01. Utilizan varios medios de comunicación con los clientes entre ellos el correo.
C	8.5 producción y previsión del servicio	Se evidencia que mediante los procesos PCD 01 y el PCD 02 implementan la producción y previsión de la prestación del servicio bajo condiciones controladas
C	8.6 liberación de los productos y servicios	Se evidencia que los procesos disciplinarios cumplen con todas las etapas establecidas en el proceso.
C	8.7 control del producto o servicio no conforme	Mediante los indicadores del PQRDS, HAC 03 medición de la satisfacción del cliente, HCA 04 peticiones quejas reclamos y denuncias resueltas. No evidencian ninguna no conformidad en cuanto al proceso de control disciplinario. Soportado mediante correo enviado al sistema integrado de gestión
C	9. evaluación de desempeño	Se evidencia cumplimiento mediante la matriz de planificación y control de actividades en el FAC 23
C	9.1.2 satisfacción del cliente	se evidencia la aplicación de unas encuestas de satisfacción del cliente para el seguimiento de las percepciones de los clientes en el proceso y el grado de satisfacción. Mediante HAC 03 "Medición de la satisfacción del cliente".
C	9.1.3 análisis y evaluación	Se evidencia mediante HAC 03 que el grado de satisfacción de los clientes es adecuado
C	10.1 mejoras	Se evidencio avance de un software del proceso disciplinario que permitirá hacer más eficiente dicho proceso
C	10.2 no conformidad acción correctiva	Se evidencia el FCI-19 plan de acciones correctivas, en el proceso
C	10.3 mejora continua	Existe un grupo de mejoramiento, y envió avances por medio de correo electrónico al FAC-49 plan de gestión del cambio y mejora continua.

Conclusiones

- Este proceso tiene la gran responsabilidad de investigación todas las acciones contra de la ley y la legislación interna de la universidad, sin embargo tienen una función preventiva que les permite minimizar las faltas disciplinarias, generando un clima laboral favorable para el cumplimiento de la política de calidad.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

Firma Auditor Interno
Fernando Cote Mogollón

Maritza Constanza Gamboa
Aprobado Auditor Líder
Maritza Constanza Gamboa