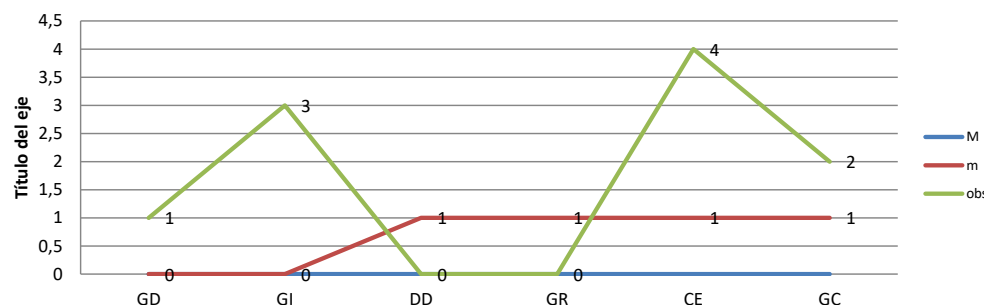


Fecha del informe:	sábado, 3 de octubre de 2020
Presentado por:	Fabian Meza Murillo - Asesor de calidad
Presentado a:	Yirle An Sanchez - Directora Administrativa

Hallazgos de Auditoria interna de calidad



Conclusiones de la auditoria interna de calidad

*La auditoría interna de calidad aplicada en el Instituto da Capacitación Nuestra Señora de Fatima ha establecido su sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos de las normas auditadas.

*Se logra demostrar la capacidad del sistema para alcanzar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la prestación de servicios educativos de formación para el trabajo y desarrollo humano

*Los procesos han demostrado haber establecido los documentos, implementación, mantenimiento y se encuentran mejorando su eficacia.

*El alcance del S.G.C. es adecuado para el propósito de la institución, teniendo en cuenta las normas de referencia, los requisitos legales y reglamentación.

Sede: Palmira- Cali 24/09/2020		PROCESO: DE DIRECCIONAMIENTO	Nombre de auditor	
Nombre de auditor líder		FABIAN MEZA MURILLO -Asesor de calidad	Yirle An Sánchez- Directora Administrativa	
Nombre de auditor de apoyo		Diego Hernandez- coordinador academico	Fecha de verificación	
Nombre de auditor observador		No aplica	29/09/2020	
Nº	Numeral/ norma	No conformidades mayores	Corrección o Nº acción	Verificación del auditor
***	*****	No se evidencian no conformidades mayores		
Nº	Numeral/ norma	No conformidades menores		
Nº	Numeral/ norma	Observaciones (aspectos por mejorar)		
1	ISO 9001:2015 /9.3.3	La institución cuenta con la revisión por la dirección y sus seguimientos, pero es pertinente, tener mayor claridad de las salidas definidas en la ISO 9001:2015 y asegurar que no permita algún tipo de confusión		
ASPECTOS A RESALTAR: La buena disposición de los auditados, la disponibilidad en tiempo y de la información para que se llevara a cabo la auditoria. El desarrollo de las actividades del proceso que son acordes a los requisitos establecidos en las normas NTC:5555, NTC:5663 e ISO:9001 Se destaca el compromiso con los sistemas de gestión y los avances significativos en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.			Conclusión del auditor verificador	
CONCLUSIONES: Se logra evidenciar en el proceso de Direcccionamiento Institucional el mantenimiento y mejora de las actividades que contribuyen al sistema integrado de gestión de calidad, bajo los requisitos de la ISO 9001, NTC: 5555 y NTC 5663.			Se logra evidenciar actividades de mejora orientado a la mejora del institución, el proceso despliega nuevas mejoras en el horizonte.	

Sede: Cali-Palmira 24/09/2020		PROCESO: DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Nombre del auditado	
Nombre de auditor líder		Diego Hernandez- coordinador academico	Fabián Meza Murillo-Asesor de calidad	
Nombre de auditor de apoyo		Yirle An Sanchez - Directora Administrativa	Fecha de verificación	
Nombre de auditor observador		No aplica	29/09/2020	
Nº	Numeral/ norma	No conformidades mayores	Corrección o Nº acción	Verificación del auditor
***	*****	No se evidencian no conformidades mayores		
Nº	Numeral/ norma	No conformidades menores		
***	*****	No se evidencian no conformidades mayores		
Nº	Numeral/ norma	Observaciones (aspectos por mejorar)		
1	ISO 9001/6.1	Es conveniente asegurar que todos los procesos cuenten con oportunidades al analizar los riesgos por proceso.		
2	ISO 9001/10.2.5	La institución realiza acciones de mejora en los procesos, pero se considera conveniente realizar la divulgación de ellas a todos los lideres de proceso en especial la eficacia.		
ASPECTOS A RESALTAR: El uso de herramientas tecnológicas y la sistematización de la información como estrategias en pro del cumplimiento de la visión institucional. El reconocimiento del personal sobre los procesos institucionales establecidos en el mapa de procesos. El proceso de tratamiento de las quejas y/o reclamos que logra abarcar el seguimiento y verificación de la satisfacción del cliente posterior a la toma de acciones. La buena disposición de los auditados, la disponibilidad en tiempo y de la información para que se llevara a cabo la auditoria			Conclusión del auditor verificador	
CONCLUSIONES: Se logra identificar el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad, en las actividades del proceso, conforme a las normas auditadas			Se evidencia la toma de acciones a partir de los hallazgos de la auditoria, evidenciando el compromiso para con el sistema de gestión de calidad y la mejora del proceso.	
Sede Palmira 14/08/2020 Sede Cali 10/09/2020		PROCESO: PEDAGOGICO	Nombre del auditado	
Nombre de auditor líder		FABIAN MEZA MURILLO -Asesor de calidad	DIEGO HERNANDEZ - Coordiandor academico	
Nombre de auditor de apoyo			Fecha de verificación	
Nombre de auditor observador		No aplica	18/09/2020	
Nº	Numeral/ norma	No conformidades mayores	Corrección o Nº acción	Verificación del auditor
***	*****	No se evidencian no conformidades mayores		
Nº	Numeral/ norma	No conformidades menores		

1	ISO 9001:2015 /8.5.2	La institución no conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad de la prestación del servicio educativo. EVIDENCIA: Programa auxiliar en enfermería grupo AE142C, Modulo apoyar la definición del diagnóstico, número de plan 101728, clase el 24 de julio del 2020 no se evidencia el registro del plan de clase según procedimiento de DESARROLLO PEDAGOGICO DD-DP-014 "El asesor educativo registra en el campo de observación SIINFA las actividades desarrolladas, metodología implementada y los resultados del plan de clase".Programa de auxiliar en servicios farmacéuticos grupo SF 57C - Numero del plan 10520- clase del 18 de julio 2020 no se evidencia el registro del observador de la clase por parte del docente, tampoco se evidencia registros de inasistencia de los estudiantes Nataly vallarino Saldarriaga código 15198435 y brayan alexis narvaez.		
Nº	Numeral/ norma	Observaciones (aspectos por mejorar)		
***	*****	No se evidencian observaciones		
ASPECTOS A RESALTAR: La disposición por parte de auditado para disponer de las evidencia requeridas y la conformidad con las normas NTC 5555, 5663 e iso 9001. también se destaca en el desarrollo curricular los ambientes de aprendizaje y los recursos didácticos. Así como también la utilización de la plataforma virtual por parte de los asesores educativos. Se evidencia el uso de la tecnología para las evidencias aplicadas a los estudiantes permitiendo facilitar el proceso al asesor educativo y al estudiante.			Conclusión del auditor	

Sede: Cali- Palmira 17/09/2020		PROCESO: DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL (SST)	Nombre del auditado	
Nombre de auditor líder		FABIAN MEZA MURILLO -Asesor de calidad	Octavio Calero- Promotor Administrativo Katherine Ramírez -Responsable de SST	
Nombre de auditor de apoyo		Diego Hernandez- coordinador academico	Fecha de verificación	
Nombre de auditor observador		Ceneida Meneses - Apoyo logístico (copasst)	29/09/2020	
Nº	Numeral/ norma	No conformidades mayores	Corrección o Nº acción	Verificación del auditor
***	*****	No se evidencian no conformidades mayores		
Nº	Numeral/ norma	No conformidades menores		
***	*****	No se evidencian no conformidades mayores		
Nº	Numeral/ norma	Observaciones (aspectos por mejorar)		
1	ISO 9001/6.1	Es conveniente socializar oportunamente los cambios en la matriz de peligros a la dirección.		
ASPECTOS A RESALTAR: El uso de herramientas tecnológicas y la sistematización de la información como estrategias en pro del cumplimiento de la visión institucional. El reconocimiento del personal sobre los procesos institucionales establecidos en el mapa de procesos. El proceso de tratamiento de las quejas y/o reclamos que logra abarcar el seguimiento y verificación de la satisfacción del cliente posterior a la toma de acciones. La buena disposición de los auditados, la disponibilidad en tiempo y de la información para que se llevara a cabo la auditoria			Conclusión del auditor verificador	
CONCLUSIONES: Se logra identificar el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad, en las actividades del proceso, conforme a las normas auditadas			Se evidencia la toma de acciones a partir de los hallazgos de la auditoria, evidenciando el compromiso para con el sistema de gestión de calidad y la mejora del proceso.	

Sede Palmira Sede Cali 03/09/2020		PROCESO: ADMINISTRATIVO	Nombre del auditado	
Nombre de auditor líder		FABIAN MEZA MURILLO -Asesor de calidad	XIOMARA RUIZ - Coordinador administrativa y financiera	
Nombre de auditor de apoyo		DIEGO HERNANDEZ-COORDINADOR ACADEMICO	Fecha de verificación	
Nombre de auditor observador		No aplica	18/09/2020	
Nº	Numeral/ norma	No conformidades mayores	Corrección o N° acción	Verificación del auditor
***	*****	No se evidencian no conformidades mayores		
Nº	Numeral/ norma	No conformidades menores		
1	ISO 9001:2015/7.1.1	No se evidencia que la institución determine y asegure los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora de la prestación del servicio educativo. EVIDENCIA: No se logra identificar la ubicación de los equipos de computo usados para la prestación de servicio, así como tampoco la ubicación actual de los insumos y requerimientos según el 0114.		
Nº	Numeral/ norma	Observaciones (aspectos por mejorar)		
***	*****	No se evidencian observaciones		
ASPECTOS A RESALTAR: La disposición por parte de auditado para disponer de las evidencia requeridas y la conformidad con las normas NTC 5555, 5663 e iso 9001. también se destaca en el desarrollo curricular los ambientes de aprendizaje y los recursos didácticos. Así como también la utilización de la plataforma virtual por parte de los asesores educativos. Se evidencia el uso de la tecnología para las evidencias aplicadas a los estudiantes permitiendo facilitar el proceso al asesor educativo y al estudiante.			Conclusión del auditor	
			Se evidencia continua mejora del proceso.	

Sede Palmira 03/09/2020		PROCESO: COMUNIDAD EDUCATIVA	Nombre de auditado	
Nombre de auditor líder		Fabian Meza- Asesor del SGC	Octavio Calero- Promotor administrativo	
Nombre de auditor de apoyo		Diego Hernandez - Coordinador Academico	Fecha de verificación	
Nombre de auditor observador		No aplica	28/09/2020	
Nº	Numeral/ norma	No conformidades mayores	Corrección o N° acción	Verificación del auditor
***	*****	No se evidencian no conformidades mayores		
Nº	Numeral/ norma	No conformidades menores		
1	NTC 5555/ 8.2.3	No se evidencia que se aplique metodos apropiados para el seguimiento (indicadores) que indiquen alcanzar los resultados planificados.	Acción correctiva	
Nº	Numeral/ norma	Observaciones (aspectos por mejorar)		

1	NTC:5555 /6.1	Es conveniente asegurar la información documentada de la totalidad de solicitudes de recurso de personal necesario para el desarrollo de las actividades.		
2	ISO 9001:2015 /9 NTC:5555 8.1 / 8.2	Es conveniente que al desarrollar los indicadores se profundice en los analisis y que permitan tomar acciones que promuevan a la mejora.		
3	ISO 9001:2015 7.2 NTC:5555 6.2	La institución ha desarrollado actividades con el recurso humano, pero es conveniente asegurar que la totalidad del personal cuente con la inducción institucional.		
4	ISO 9001:2015 /7.2	Es conveniente asegurar que la información utilizada para determinar la competencia del personal se cuente en un tipo de archivo que evite algun tipo de alteraciones de los datos.		
ASPECTOS A RESALTAR: El trabajo en equipo la disponibilidad de la información			Conclusión del auditor verificador	
CONCLUSIONES: Se logra evidenciar el funcionamiento del proceso de gestión de la comunidad educativa dentro del Sistema de Gestión de Calidad establecido en la institución de manera eficiente y logrando identificar oportunidades de mejora que tienen como objetivo dar cumplimiento a la totalidad de requisitos exigidos por las normas NTC:5555, NTC:5663 e ISO:9001			Los auditados han desarrollado procesos de mejora para la institución y el proceso, acondicionando los requerimientos desde la inducción, mejora de la competencia y el desempeño.	

Sede Cali 24/09/2020		PROCESO: COMERCIAL	Nombre del auditado	
Nombre de auditor lider		FABIAN MEZA MURILLO -Asesor de calidad	Alex Orejuela- Coordinador TIC	
Nombre de auditor de apoyo		Diego Hernandez- Coordinador academico	Fecha de verificación	
Nombre de auditor observador		No aplica	09/10/2020	
Nº	Numeral/ norma	No conformidades mayores	Corrección o Nº acción	Verificación del auditor
***	*****	No se evidencian no conformidades mayores		
Nº	Numeral/ norma	No conformidades menores		
1	ISO 9001 9.1.3	No se evidencia que la institución analice y evalúe los datos en conformidad a la apertura de grupos técnicos laborales en salud.		
Nº	Numeral/ norma	Observaciones (aspectos por mejorar)		
1	NTC 5555 7.2	Es conveniente asegurar la planeación de la apertura de los programas técnicos laborales en salud, para comunicar al cliente en forma efectiva.		
2	NTC 5663 4.10.4	Es conveniente asegurar de forma documentada la estrategia de sostenibilidad de acuerdo a las disposiciones legales.		
ASPECTOS A RESALTAR: Se resalta los medios tecnológicos implementados para desarrollar las actividades. Se evidencian disposición del auditor para el mejoramiento continuo y se resalta el estado de las instalaciones en ambientes de aprendizaje para el desarrollo de la misión de la institución.			Conclusión del auditor verificador	
			Se evidencia propuesta de mejora en el proceso.	