

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 1 de 3		

FECHA DEL INFORME:	14/05/2019	PROCESO AUDITADO:	Servicios generales y apoyo logístico
LIDER DEL PROCESO:	Coordinador Grupo de Recursos Físicos	AUDITADOS:	Leonardo Roberto Pérez - Coordinador Grupo de Recursos Físicos Liz Andrea Choles – Técnico Administrativo y Líder MECI-Calidad Jorge Bonilla – Profesional I Paola Martínez - Contratista
AUDITOR LÍDER:	Adriana Aranguren	EQUIPO AUDITOR:	Adriana Aranguren
LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:	Sede Principal Grupo de Recursos Físicos Piso 8 09/05/2019	CRITERIOS AUDITORÍA: DE	Norma Técnica ISO 9001:2015 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Planes de mejoramiento. Normatividad aplicable.

1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, normativos y de la Entidad; en el proceso de Servicios generales y apoyo logístico, identificando oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

Se auditó la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas del año 2018 hasta la fecha, con base en el ciclo PHVA y los procedimientos de:

- Apoyo logístico
- Ahorro y uso eficiente de agua y energía
- Manejo de residuos ordinarios, tóneres, reciclables y tecnológicos

Se auditaron procedimientos transversales del Sistema de Gestión de Calidad, en lo aplicable al proceso.

3. FORTALEZAS

Se destaca la buena disposición para la atención de la auditoría por parte del líder de proceso y todo su equipo de trabajo.

4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		Es importante revisar la identificación del riesgo porque no es específico; así como trabajar en la identificación de otros riesgos del proceso. Igualmente, revisar la redacción de los controles (ej.C11, C30), de manera que sea clara y concisa y se entienda su relación con las causas que mitigan.
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para		Es importante realizar una nueva identificación de oportunidades del

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 2 de 3		

abordar riesgos y oportunidades		proceso y actualizar su registro en el formato F405, de manera que se evidencie que se planifican, implementan y evalúan acciones para abordar las oportunidades; teniendo en cuenta que, según la Norma ISO 9001:2015, las oportunidades “pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto”.
Norma ISO 9001:2015 7.1.3. Infraestructura 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos		Se recomienda tener presente el cumplimiento en todos los casos, de las actividades definidas en el procedimiento A1-4-03 Apoyo Logístico, en cuanto a la verificación de elementos y equipos entregados, entrega de salas de auditorio y el registro de la evidencia en el formato F350 (Formato entrega y recibo de salas de auditorio).
Norma ISO 9001:2015 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	No se puede evidenciar el Programa establecido en el marco del Plan de Gestión Ambiental Institucional, para el uso y ahorro de agua, sus objetivos, metas y estrategias; ni tampoco el reporte de resultados de indicadores de consumo de agua y energía establecidos en el mismo; actividad a controlar dentro del procedimiento “Ahorro y uso eficiente de agua y energía”. Además, se debe actualizar el normograma con la normatividad ambiental aplicable. Esto representa incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, numeral 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.	
Norma ISO 9001:2015 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	Se detecta incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, numeral 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos, dado que no se evidencia cumplimiento del seguimiento de cantidades de residuos en el formato F331 Residuos ordinarios, ni la verificación del cumplimiento del programa de residuos reciclables, a través del formato F335 Residuos para reciclaje; lo cual se encuentra establecido en la documentación del procedimiento A1-4-10 “Manejo de residuos ordinarios, tóneres, reciclables y tecnológicos”.	

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 3 de 3		

Norma ISO 9001:2015 7.3.Toma de conciencia		Es importante reforzar los conocimientos del líder de proceso y todos sus participantes sobre la política y los objetivos de calidad del ICETEX; así como del aporte desde el proceso al logro de los mismos.
-----------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Norma ISO 9001:2015 7.5.3.Control de la información documentada		Es necesario mantener actualizada la documentación del proceso y sus procedimientos, con el fin de que esté disponible y sea idónea para su uso.
--------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. CONCLUSIONES

Se han logrado el objetivo y alcance de la auditoría y se puede concluir, con base en la muestra auditada, que el proceso presenta dos “no conformidades” con respecto a los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 y demás criterios aplicados. Éstas deben ser corregidas y analizadas para definir e implementar acciones correctivas, de acuerdo con el procedimiento de la entidad. Así mismo, se detectaron en la auditoría cinco oportunidades de mejora, las cuales se recomienda analizar, con el fin de definir e implementar acciones que permitan evitar no conformidades en el futuro.

6. OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.