

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría de SGC
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2024-08-21
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2024-08-14
<b>Lugar</b>	Virtual a través de teams

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Jaime Andres Gil Acosta - ASESOR TÉCNICO SG

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Liz Andrea Choles Benavides - CONTRATISTA RECURSOS FISICOS

Leonardo Roberto Perez Aguirre - COORDINADOR GARF

**Colaboradores adicionales**

Laura Guzman - Contratista

Paola Martinez - Contratista

Fabian Serna - Técnico Administrativo

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Elda Yolanda Castellanos Monroy - PROFESIONAL OAP

<b>ÁREAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRUPO DE RECURSOS FÍSICOS</li> </ul>
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios Generales y Apoyo Logístico</li> </ul>
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015, normativos y de la Entidad; en el proceso de Servicios Generales y apoyo logístico, identificando oportunidades de mejora.
<b>ALCANCE</b>	<p>Auditar la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas, con base en el ciclo PHVA y los siguientes documentos y procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento Apoyo logístico</li> <li>Guía solicitud de papelería, útiles de oficina y tóneros</li> <li>Guía pago de servicios públicos, administraciones e impuestos</li> <li>Seguridad física</li> </ul> <p>Vigencia años 2023 y I semestre de 2024</p>
<b>CRITERIOS</b>	<p>Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.  Documentación del Sistema de Gestión de ICETEX.  Planes de mejoramiento y acciones de mejora.  Normatividad aplicable.</p>
<b>ETIQUETA</b>	<a href="#">Información Pública</a>

**HALLAZGOS**

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>7.5.3. Control de la información documentada</li> </ul> </li> </ul>	No Conforme	Se presenta un incumplimiento en el numeral 7.5. 3. Control de la Información documentada, dado se evidencia la documentación desactualizada en relación con la Guía de pago de servicios públicos, administraciones e impuestos (G96) en la ejecución de las actividades	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>8.4.1. Generalidades (control de procesos, productos y servicios suministrados externamente)</li> </ul> </li> </ul>	No Conforme	Se presenta un incumplimiento en el numeral 8.4 Control de procesos productos y servicios suministrados externamente, dado que a la fecha de la auditoria (5 de agosto), no encontraba firmada el acta de inicio de suministros de servicios de aseo y cafetería con el proveedor Asecolbos	

externamente)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 9.1.1. Generalidades (seguimiento, medición, análisis y evaluación)</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda establecer un control documentado del seguimiento al pago de servicios a las sedes fuera de Bogotá que permita realizar adecuado y oportuno monitoreo	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	<p>Se identifica oportunidad de mejora en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 numeral 4.1, comprensión de la organización y su contexto, teniendo en cuenta que el análisis presentado de la matriz DOFA es tomado del análisis organizacional y no se evidencia aplicado al proceso.</p> <p>Se recomienda en la identificación de riesgos tener en cuenta las amenazas que del análisis del contexto afecten el proceso</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> </ul> </li> </ul>	No Conforme	Se presenta un incumpliendo en el numeral 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades, dado que no se evidencia que el proceso presente a la Oficina Asesora de Planeación la identificación de oportunidades, con base en su análisis de contexto, en el formato F405, en cumplimiento de la G209 Guía metodológica para la gestión de oportunidades.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 9.1.3. Análisis y evaluación</li> </ul> </li> </ul>	No Conforme	Se presenta incumplimiento del requisito 9.1.3. dado que no se evidencia del análisis de los datos resultante del seguimiento de medición del consumo de agua y luz. con fin de identificar el comportamiento de los mismos.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda incluir en el cronograma de actividades de gestión ambiental el indicador acumulado del avance y el seguimiento de actividades reprogramadas.	

<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cumplió el objetivo y alcance de la auditoría y con base en las evidencias validadas, se puede concluir que el proceso presenta cuatro (4) no conformidades con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015).</li> <li>• Se debe realizar el análisis de causas que permita definir e implementar las acciones correctivas eficaces con fin que no vuelvan presentarse las mismas.</li> <li>• Se presentan tres (3) oportunidades de mejora del SGC.</li> <li>• Se recomienda establecer acciones de mejora que permitan contribuir al mejoramiento del proceso.</li> </ul>
---	--

<b>FORTALEZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se destaca la disposición del líder de proceso, líder del enlace planeación y demás miembros del Grupo de Activos fijos para la atención de la auditoría.</li> <li>• Se destaca las alianzas realizadas con terceros para el manejo de residuos aprovechables.</li> </ul>
-------------------	--

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	
<b>Aprobador</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordonez	JEFE DE OFICINA OCI	
<b>Auditor</b>	Elda Yolanda Castellanos Monroy	PROFESIONAL OAP	2024-08-21 10:05:34