

**INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA  
GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2016-11-30

Página 1 de 16

**CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LAS AUDITORIAS AL SISTEMA  
GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA TECNICA ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2008 Y  
MECI.**

En el programa general de auditoría integral de la Entidad en la presente vigencia, se estableció adelantar una auditoria de seguimiento, a la auditoría desarrollada en el mes de junio de 2016, donde el equipo auditor evidenció (18) no conformidades y (12) observaciones transversales resultando comprometidos en adelantar acciones correctivas y preventivas la mayoría de los procesos, frente a los numerales de la Norma Técnica ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2008 y MECI.

La Oficina de Control Interno, desarrollo una herramienta en excel para que el auditor evaluara la efectividad de los planes de mejoramiento, a través de una medición cuantitativa (calificación 1 a 5) y cualitativa con el propósito de establecer, la eliminación de la causa raíz de las no conformidades, observaciones y conducir al auditor para realizar la evaluación de manera objetiva.

**1. OBJETIVO**

Verificar la efectividad y cumplimiento de los planes de mejoramiento de los procesos de acuerdo con los numerales de la norma ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2008 y MECI.

**2. ALCANCE**

Identificar la efectividad y cumplimiento de las tareas planificadas y ejecutadas por cada proceso, con respecto a las no conformidades y observaciones, evidenciadas en los planes de mejoramiento de la Auditoria al Sistema de Gestión de la Calidad realizada en el mes de junio de 2016.

**3. PERSONAL ENTREVISTADO**

Se entrevistaron a los Responsables de los Procesos a los que se les evidencio no conformidades y observaciones.

**4. EQUIPO AUDITOR**

1. Agudelo Murcia Danny Andres
2. Ardila Rocha Carlos Antonio (observador)
3. Caicedo Maria Esperanza
4. Contreras González Camilo
5. García Pérez Wilson Octabio
6. García Ortega Elvia Constanza (Líder)
7. Hendez Osorio Johanna Astrid (observadora)
8. Henao Sanchez Johana ( observadora)



## INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

9. Leal Mario Ángel
10. Linares Londoño Linda Paola (observadora)
11. Parra García Ingrid Jeannet
12. Reina Díaz Carol Liliana
13. Rincon Hurtado Elsa María
14. Rios Osorio Oscar Rios (observador)
15. Rojas Forero Angélica Myriam
16. Rodríguez Cruz Marlen
17. Tello Novoa William Ricardo
18. Virgüez Hamilton Steve

### 5. NO CONFORMIDADES (18)

Se detectaron dieciocho (18) no conformidades de manera transversal de acuerdo con los numerales de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 y MECI, en lo siguiente:

#### 1- Numeral 4.2.3 Control de Documentos de la Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI Información y Comunicación.

Este numeral se presentó para los procesos de Direccionamiento Estratégico, Direccionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, Créditos y Administración Financiera, al realizar el seguimiento al plan de mejoramiento y evaluar la efectividad del mismo, los auditores califica el avance en 4.0, por las tareas adelantadas pero a la fecha no son efectivas las actividades emprendidas por lo siguiente:

- ✚ Las acciones emprendidas no se escriben de manera clara.
- ✚ Si bien se elabora el acta donde se definió quienes eran los responsables por parte de la Oficina Asesora de Planeación para hacer el acompañamiento de actualizar, modificar y documentar los procedimientos, los auditores observan que continua la debilidad por no definir fechas, elaborar cronogramas de actividades, identificar los documentos por proceso para ser actualizados.
- ✚ Al revisar la totalidad de las acciones emprendidas frente a la actualización y publicación en la FORPONET en el link Sistema de Gestión de la Calidad los procedimientos y formatos, se observa que no fueron efectivos, toda vez que a la fecha, no se han elaborado, revisado y firmado.
- ✚ Se presenta actividades para desarrollar al final de la vigencia.
- ✚ Continúa presentando que los funcionarios de los diferentes procesos realizan actividades que no se encuentran documentadas en los procedimientos.

#### 2- Numeral 4.2.4 Control de los registros de la Norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Información y Comunicación

Este numeral se presentó para los procesos Dirección de Talento Humano y Proceso Industrial, de acuerdo con el seguimiento realizado por el equipo auditor obtuvo una



**INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA  
GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2016-11-30

Página 3 de 16

calificación de avance de 3.6 en el plan de mejoramiento pero a la fecha no son efectivas las actividades emprendidas por lo siguiente:

- ✚ Se recomienda anexar al cronograma de revisión, la lista de las carpetas que se van a verificar para controlar el porcentaje de cumplimiento de la actividad y hacer los análisis de las historias laborales,
- ✚ El proceso industrial a la fecha de la verificación no ha realizado ninguna actividad para eliminar la no conformidad.
- ✚ Establecieron actividades para finales de enero de 2017.

**3- Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, numeral 6.1 Provisión de Recursos MECI, Control estratégico, Direccionamiento Estratégico y Planes y programas.**

Esta no conformidad se observó en el Proceso Industrial de acuerdo con el seguimiento realizado por el equipo auditor, obteniendo una calificación de avance de 2.6 en el plan de mejoramiento, sin ser efectivas las actividades emprendidas por lo siguiente:

- ✚ Establecieron elabora un oficio solicitando personal idóneo al Grupo de Talento Humano pero el contenido del documento solicita es capacitación, lo cual no coincide con la tarea.
- ✚ Se modificó la tarea en el plan de mejoramiento sin dejar registros de la actividad sin un soporte, ni informando a la Oficina Asesora de Planeación, Dirección General y realizar el registro en la suite visión empresarial con el fin de ahorrar costos según lo expuesto por los auditados.
- ✚ La evidencia no cumple.

**4- Numeral 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Talento Humano.**

El proceso Dirección de Talento Humano, al evaluar el plan de mejoramiento obtuvo una calificación de 3.5, sin ser efectivas las actividades realizadas hasta la fecha por los siguientes motivos:

- ✚ Es necesario que los soportes de cumplimiento se entreguen con anticipación para subir en la suite visión, previendo el tiempo de aprobación. Igualmente, se debe solicitar a los responsables los registros para realizar el seguimiento a la aprobación, para evitar que los tiempos de cumplimiento queden posterior a las fechas planificadas.
- ✚ Se requiere verificar por parte de los responsables el cumplimiento de las actividades, las causas que generaron el hallazgo y si las acciones realizadas fueron efectivas para verificar el impacto en el proceso.
- ✚ Presentación de tareas para ejecutar al finalizar la vigencia.

**INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA  
GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2016-11-30

Página 4 de 16

**5- Numeral 6.3 Infraestructura literal a) de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Evaluación y Seguimiento, autoevaluación institucional auditoria interna.**

Se evidenció en el proceso de Administración Logística, que al revisar el plan de mejoramiento hasta la fecha se observaron dos actividades con una calificación de 3.8 la primera se encuentra en proceso y la segunda esta sin calificar, por tal motivo las actividades emprendidas no son efectivas, el auditor se pronuncia así:

- ✚ Las actividades fueron planificadas para final de la vigencia.
- ✚ Se evidencia dos actas, una del 26 de agosto de 2016 y otra del 28 de septiembre de 2016, donde se relacionan los diferentes arreglos y mejoras locativas, tanto en la sede principal como en la Fábrica. Sin embargo es importante que en las siguientes actas de seguimiento se incluyan las actividades relacionadas con la disposición final de los residuos peligrosos.

**6- Numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio de la norma ISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009 del MECI Información y Comunicación.**

El proceso contractual, al revisar el equipo auditor el plan de mejoramiento observa que las tareas realizadas fueron efectivas calificando con 5.0, al respecto manifiesta lo siguiente:

- ✚ De acuerdo con las evidencias presentadas por la persona asignada para atender el seguimiento a los auditores y lo confrontado en la SUITE VISION se puede establecer el compromiso y responsabilidad del plan de mejoramiento, actividad que merece el reconocimiento eficiente y organizado de las tareas, por parte del proceso.

**7- Numeral 7.4.3 verificación de los productos y/o servicios adquiridos ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de Planeación y Gestión y Direccionamiento Estratégico.**

El proceso de Talento Humano realizó todas las actividades de acuerdo con el plan de mejoramiento pero al realizar la evaluación cuantitativa obtuvo una calificación de 2.8, por tal motivo las acciones emprendidas no fueron efectivas por las siguientes razones:

- ✚ Frente a las acciones realizadas al contrato de prestación de servicios 043-6-2015 para la "ACTUALIZACIÓN, ESTABILIZACIÓN, SOPORTE Y OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN LINUX PARA EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA", se evidenció que no han sido entregadas al proceso direccionamiento del talento humano los módulos funcionando que satisfagan los requerimientos de usuario números 3.14 reporte geonumérico, 3.27 histórico de cesantías, 3.28 vacaciones - control de días disfrutados, 3.29 reporte para revisión de novedades del mes y 3.32 registro de novedades (falta centro de costos), se observó un acta de reunión pero a la fecha no ha sido efectivas las acciones que permita eliminar el hallazgo.

*dy*



**INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA  
GESTIÓN DE CALIDAD****8- En el numeral 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI Control de Evaluación**

El proceso de talento humano y proceso industrial, el equipo auditor realizo el seguimiento al plan de mejoramiento a las acciones emprendidas observando a la fecha que no han sido efectivas, obteniendo una calificación 3.9 al no cumplir con el objetivo, por las razones expuestas a continuación:

- ✚ A la fecha del seguimiento al proceso de talento humano no se han aprobado los procedimientos y formatos relacionados con el Decreto 1072 de 2015, Sistema de Seguridad y Salud en el ambiente laboral, lo que puede generar posibles hallazgos a la entidad y sanciones por entes externos, frente a los reportes bimestrales de seguimiento del personal que ingresa a la entidad son posteriores a la auditoría.
- ✚ Al auditor le presentan un acta de reunión de centros de costos FACON de fecha 19 de septiembre de 2016 con el fin de realizar un seguimiento al reporte 147 de Linix órdenes de trabajo abiertas y justificar el no cierre donde no se evidencian los parámetros para el cierre de las órdenes de trabajo según el Plan de Mejoramiento.
- ✚ Al auditor un acta de reunión con el contratista de la fundación LA LUZ, donde acordaron las partes presentaran el informe de manera trimestral, y la modificación del contrato
- ✚ Oficio No. 20163600054723 del 27 de julio 2016 donde se le informa a la directora que al representante de la fundación la luz se le solicita informes mensuales.
- ✚ Se presenta el contrato de acuerdo con lo estipulado por el contratista.
- ✚ A la fecha del seguimiento tiene tareas vigentes.

**9- Numeral 7.5.3 Identificación y trazabilidad de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009: de la MECI Control de evaluación y seguimiento, Autoevaluación Institucional, Auditoria Interna.**

El proceso administración financiera y proceso industrial el equipo auditor, al revisar las actividades realizadas en el plan de mejoramiento observa que no han sido efectivas obteniendo una calificación de 2.9, por los siguientes motivos:

- ✚ Se evidencia incumplimiento en la actividad de actualización de procedimiento de trámite de cuentas y la solicitud de modificación del plazo es extemporánea, solicitando modificación de la fecha a la Oficina de Planeación.
- ✚ Al equipo auditor se le presento un soporte correspondiente al seguimiento al plan y programa de producción, pero no se evidencia la socialización o reunión de la misma.

**INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA  
GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2016-11-30

Página 6 de 16

**10- Numeral 7.5.4 Propiedad del cliente de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de Evaluación y Seguimiento y autoevaluación institucional,**

El proceso contractual, el equipo auditor evidencio el cumplimiento de las actividades evidenciando su efectividad de las acciones planteadas en el plan de mejoramiento obteniendo una calificación de 5.0, por las siguientes razones:

- De acuerdo con las evidencias presentadas por la persona asignada para atender el seguimiento a los auditores y lo confrontado en la SUITE VISION se puede establecer el compromiso y responsabilidad del plan de mejoramiento, actividad que merece el reconocimiento eficiente y organizado de las tareas.

**11- Numeral 7.5.5 preservación del producto y/o servicio de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de evaluación y Planes de Mejoramiento,**

El proceso de administración logística, el equipo auditor al revisar las acciones establecidas en el plan de mejoramiento observa que no fueron efectivas obteniendo una calificación de 2.9 por las siguientes razones:

- Se observa acta de fecha 14 de julio de 2016 donde se analizan los procedimientos del Grupo de Almacén General a los cuales se les realizará ajustes.
- Se evidencia la actualización de dos procedimientos; Recepción, manejo, control y salida de activos fijo y Recepción, manejo, control y salida de materias prima insumos y suministros. Sin embargo no se ha realizado la actualización de la caracterización del proceso, cuando esta actividad finalizó en la Suite Visión Empresarial el 20 de agosto de 2016.
- Se evidencia acta de fecha 29 de agosto de 2016, en la cual indica la socialización de dos procedimientos, sin embargo no se evidencian cambios a la caracterización.
- Esta actividad no es efectiva, teniendo en cuenta que las actividades ya finalizaron y la caracterización no ha sido ajustada ni socializada.

**12- Numeral 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición, de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI - Subsistema control de gestión.**

El proceso industrial, el equipo auditor al revisar las acciones establecidas en el plan de mejoramiento califico las actividades desarrolladas con 5.0, pero no se puede evaluar la efectividad de las acciones debido a que tiene tareas en desarrollo que culminan en el mes de diciembre de 2016, a continuación se realiza las siguientes observaciones:

- Acta de fecha 23 de agosto, presento el formato para implementar la hoja de vida de las maquinas cumpliendo de manera satisfactoria.
- Fue presentado el oficio N° 20163600061563 con el fin de solicitar la aprobación del formato de mantenimiento.

*Handwritten signature or mark.*



**INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA  
GESTIÓN DE CALIDAD****13- Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI Control de evaluación, autoevaluación, autoevaluación de la gestión**

El proceso de mercadeo y comunicaciones, proceso telemática y proceso industrial de acuerdo a las actividades realizadas, en plan de mejoramiento se evidencia que no son efectivas las actividades desarrolladas, obteniendo una calificación 3.5 no se cumple el objetivo trazado y algunas actividades están en desarrollo:

- ✚ El proceso de mercadeo y comunicaciones cumplió con las tareas trazadas en el Plan de Mejoramiento y dentro de los términos programados.
- ✚ En la oficina de Planeación está ajustando los parámetros del indicador, debido a su reformulación de los indicadores de gestión contemplada en el plan de mejoramiento de la autoevaluación de segundo trimestre.
- ✚ En la suite se cargo el acta de cierre de órdenes de trabajo abiertas donde no cumple con el acta solicitada.
- ✚ Se cuenta con el acta para el cumplimiento de la producción, pero esta no fue subida a la suite visión.
- ✚ Si bien es cierto, que no se cumplió la tarea del acta de socialización del programa de producción se presento una herramienta en la suite visión, la cual estaban corrigiendo para informar el cumplimiento diario de producción.

**14- Numeral 8.2.4 seguimiento y medición del producto y/o servicio de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de evaluación y seguimiento autoevaluación institucional.**

El proceso talento humano y el proceso contractual, el equipo auditor califico con 3.5 se encuentran las tareas en ejecución por tal motivo no se puede evaluar la efectividad de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento, por lo tanto se realiza la siguiente observación:

- ✚ A la fecha continua pendiente por parte de la Oficina Asesora de Planeación la aprobación de los procedimientos y los formatos actualizados en la FORPONET.
- ✚ De acuerdo con las evidencias presentadas por la persona asignada para atender el seguimiento a los auditores del proceso contractual y al confrontarlo en la SUITE VISION se puede establecer el compromiso y responsabilidad en cumplir el plan de mejoramiento, actividad que merece el reconocimiento eficiente y organizado de las tareas.

**15- Numeral 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Controles.**

**INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA  
GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2016-11-30

Página 8 de 16

El proceso industrial el equipó auditor al evaluar el plan de mejoramiento califico la actividad que desarrollo con 3.6, si bien se encuentra en plazo para terminar las tareas, por este motivo no se puede evaluar la efectividad de las acciones establecidas por lo siguiente:

- ✚ Se presentó un acta de reunión entre el Proceso Industrial y la Oficina Asesora de Planeación de fecha 26 de septiembre de 2016, pero no se evidencia una metodología para subsanar la no conformidad.

**16- El numeral 8.4 Análisis Datos de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI Control de evaluación y planes de mejoramiento.**

Los procesos de asesoría legal, administración financiera, e industrial faltan tareas por realizar a la fecha, el equipo auditor lo evaluó con una calificación de 4.3, por lo anterior no se puede evaluar la efectividad de la acción, por no cumplir con el objetivo del plan de mejoramiento, observando los auditores lo siguiente:

- ✚ El proceso de Asesoría Legal cumple a cabalidad con las tareas establecidas en el plan de mejoramiento, pero se evidencian documentos obsoletos en la suite visión como el formato del acta.
- ✚ Frente al proceso administración financiera se evidencia incumplimiento en la actividad de elaboración del informe de costos y la solicitud de modificación del plazo es extemporánea, tareas están vencidas. Y algunos informes en revisión de los meses de junio, julio y agosto.
- ✚ Se presentó un acta de reunión donde se realizó una sensibilización a los ingenieros de la Fábrica de Confecciones para observar las falencias y debilidades en el manejo de la de la herramienta suite visión firmada el día 19 de septiembre de 2016.

**17- El numeral 8.5.2 acción correctiva de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de gestión, actividades de control, elemento: controles.**

El proceso de telemática, en el momento de realizar el seguimiento al plan de mejoramiento le dio una calificación de 5.0, pero no se evalúa la efectividad de las acciones teniendo en cuenta que se encuentra actividades en desarrollo, por tal motivo se observa lo siguiente:

- ✚ Por aspectos propios del proceso de contratación, el proyecto de la Licitación Pública 005-2016, se publicó en el portal de contratación en fecha posterior a la indicada para cierre de la tarea, no obstante se hizo la respectiva aclaración en la suite visión.

*Handwritten signature or mark.*





# **INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2016-11-30

Página 9 de 16

## **Resumen de la evaluación de la efectividad del plan de mejoramiento cuadro N°.1 No conformidades**

NUMERAL	PROCESOS	CALIFICACIÓN	EFFECTIVO	NO EFFECTIVO
4,23	1- Direccinamiento Estratégico, 2- Direccinamiento del Sistema de Gestión de Calidad, 3- Créditos. 4- Administración Financiera	4.0		X ABIERTA
4,2,4	1- Dirección de Talento Humano, 2- Proceso Industrial	3.6		X ABIERTA
6,1	Proceso Industrial	2.6		X ABIERTA
6,2,2	Dirección de Talento Humano	3.5		X ABIERTA
6,3	Administración Logística	3,8		X ABIERTA
7,2,1	Contractual	5.0	X CERRADA	
7,4,3	Talento Humano	2.8		X ABIERTA
7,5,1	1- Dirección de Talento Humano. 2- Proceso Industrial	3.9		X ABIERTA
7,5,3	1- Proceso Administración Financiera 2- Proceso Industrial	2.9		X ABIERTA
7,5,4	Contractual	5.0	X CERRADA	
7,5,5	Proceso de Administración Logística	2.9		X ABIERTA
7,6	Proceso Industrial	5.0		X ABIERTA
8,2,3	1- Proceso de Mercadeo y Comunicaciones. 2- Proceso Telemática. 3- Proceso Industrial	3,5		X ABIERTA
8,2,4	1- Direccinamiento Talento Humano 2- Contractual	3,5		X ABIERTA
8,3	Proceso Industrial	3,6		X ABIERTA
8,4	1- Proceso de Asesoría Legal 2- Administración Financiera. 3- Industrial	4,3		X ABIERTA
8,5,2	Proceso de Telemática	5		X ABIERTA

El cuadro anterior se evidencia el estado de las no conformidades del plan de mejoramiento por proceso de la norma ISO9001, NTCGP1000:2009 y MECI como se puede observar los numerales 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y



## INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha 1: 2016-11-30

Página 10 de 16

7.5.4 Propiedad del cliente, el equipo auditor concluye que el proceso contractual, cumple con las actividades emprendidas asegurando la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad en la revisión del plan mejoramiento alcanzando los objetivos establecidos por tal motivo se cierra la no conformidad.

Respecto a los demás numerales no se cierran debido a que en la fecha de la verificación del plan de mejoramiento no se han terminado las tareas, así mismos, unas actividades no cumpliero con el objetivo para eliminar la no conformidad, por tal motivo continúan abiertas.

### OBSERVACIONES

#### 1. Numeral 4.1 Requisitos Generales Literal d) de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009.

El proceso de administración logística obtuvo una calificación de 4.6, no se puede evaluar la efectividad teniendo en cuenta que se encuentra una actividad en desarrollo, observación de los auditores lo siguiente:

- ✚ La auditoría observa que la actividad se realizó pero aún no se mide la efectividad, teniendo en cuenta que el diagnóstico tiene vigente la fecha de entrega.
- ✚ No se evalúa esta actividad, teniendo en cuenta que están en desarrollo.

#### 2. Numeral 4.2 Gestión Documental, 4.2.1 Generalidades. La norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009: Literales c) y d). MECI: Información y Comunicación.

El proceso de Mercadeo y comunicaciones y el proceso contractual, cumple con el objetivo propuesto del plan de mejoramiento los auditores evalúan las actividades realizadas con 5,0 pero no es efectiva porque se encuentra actividades en desarrollo, observando los auditores lo siguiente:

- ✚ El auditado cumplió con las tareas trazadas en el Plan de Mejoramiento y dentro de los términos programados.
- ✚ De acuerdo con las evidencias presentadas por la persona asignada para atender el seguimiento a los auditores y lo confrontado en la SUITE VISION se puede establecer el compromiso y responsabilidad del plan de mejoramiento, actividad que merece el reconocimiento eficiente y organizado de las tareas.

#### 3. Numeral 4.2.3 Control de Documentos de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI Información y Comunicación se encuentra el proceso de Gestión Documental.

El proceso de gestión documental y dirección de talento humano no cumplió con el objetivo del plan de mejoramiento, los auditores calificaron en 2.8, las acciones adelantadas no son efectivas, observando lo siguiente:



**INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA  
GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2016-11-30

Página 11 de 16

- ✚ Esta observación es transversal a los procesos de la entidad quedando incluida en el plan de mejoramiento del proceso direccionamiento del sistema de gestión integral.
- ✚ Se recomienda antes de establecer fechas de cumplimiento, evaluar todos los aspectos que pueden afectar las actividades para evitar reprogramaciones en el tiempo. Igualmente, la evaluación y cargue de documentos debe ser oportuna, antes del vencimiento de las fechas

**4. Numeral 4.2.4 Control de los registros de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009  
MECI Información y Comunicación.**

El proceso contractual y el proceso de gestión documental, el equipo auditor verifico las tareas realizadas obteniendo una calificación de 5.0 pero faltan actividades por realizar del proceso contractual que se encuentran en ejecución, por tal motivo no se puede evaluar la efectividad, los auditores realizan su observación así:

- ✚ De acuerdo con las evidencias presentadas por la persona asignada para atender el seguimiento a los auditores y lo confrontado en la SUITE VISION se puede establecer el compromiso y responsabilidad del plan de mejoramiento, actividad que merece el reconocimiento eficiente y organizado de las tareas.
- ✚ El auditado cumplió con las tareas trazadas en el Plan de Mejoramiento y dentro de los términos programados.

**5. Numeral 6.1 Provisión de Recursos En la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009,  
MECI Control estratégico, Direccionamiento Estratégico y Planes programas.**

El proceso de telemática la calificación obtenida de las actividades realizadas fue de 4.6 cumpliendo con el objetivo del plan de mejoramiento, no es efectivo porque falta una actividad por realizar que se encuentra en proceso, se observa lo siguiente:

- ✚ La tarea no se ejecutó dentro del plazo en que fue establecida inicialmente, no obstante mediante oficio Número 20162200068813, se solicitó la modificación en la fecha de cumplimiento.
- ✚ Mediante oficio No. 20162200068813, se solicitó a la Dirección General la modificación de la fecha de cumplimiento de la tarea, debido a trámites de tipo contractual.

**6. Numeral 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio  
MECI - Control Estratégico. - Direccionamiento Estratégico norma ISO 9001:2008,  
NTCGP1000:2009.**

El proceso industrial no cumplió con el objetivo dispuesto en el plan de mejoramiento obteniendo una calificación de 2.6, no son efectivas teniendo en cuenta que se presentan dos actividades que están en desarrollo, observando lo siguiente:

**INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA  
GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2016-11-30

Página 12 de 16

- ✚ La tarea subida a la suite no corresponde con la determinada en el plan de mejoramiento.
- ✚ Fue presentado un soporte el cual no corresponde a la tarea plateada con un acta de reunión para las órdenes de trabajo abiertas de fecha 19 de septiembre 2016.
- ✚ Se presentó un informe donde se evidencia el avance a la mega, pero no hay un cronograma establecido para el cumplimiento, debido a que se debe realizar sobre contratos firmados con los cuales no se cuenta.

**7. Numeral 7.4.3 Verificación de los productos y/o adquiridos. En la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de Planeación y Gestión y Direccionamiento Estratégico.**

El proceso industrial de acuerdo con la verificación realizada por el equipo auditor al plan de mejoramiento obtuvo una calificación de 3.6, no son efectivas teniendo en cuenta que tiene tareas pendientes por realizar, se observa lo siguiente:

- ✚ Se realizó un acta de reunión de liberación de rubros no ejecutados con fecha de 12 de septiembre de 2016 donde se informa de los recursos no adjudicados, firmada por las ingenieras y por el Coordinador de la Fábrica de Confecciones, Ingeniero Alberto Bermúdez Páez.
- ✚ Se dio cumplimiento con el oficio n 20163600068643 del 19 de septiembre el cual se da liberación a los rubros no adjudicados.
- ✚ El registro subido no corresponde, al último plan de adquisiciones el cual fue enviado el día 23 de septiembre del presente año.

**8. Numeral 7.5.2 validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009**

El proceso de Direccionamiento de talento humano, no cumplió con el objetivo propuesto en el plan de mejoramiento obteniendo una calificación 2.0, no son efectivas teniendo en cuenta que tiene tareas pendientes por realizar, el auditor en su apreciación informa:

- ✚ El 80% de las actividades están para cumplir a finales del mes de noviembre y se evidencia que no se han subido avances parciales de las actividades.

**9. Numeral 8.4 Análisis de datos Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, en la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI Control de gestión, información e información secundaria.**

El proceso de telemática el auditor califico 5.0 la actividad desarrollada en el plan de mejoramiento y en el proceso de logística las actividades se encuentran en desarrollo por lo que no se puede evaluar la efectividad, por lo tanto el auditor realiza las siguientes observaciones:





## **INFORME DE AUDITORIA AL SEGIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2016-11-30

Página 13 de 16

- ✚ Mediante oficio No. 20162800046223 del 27 de julio de 2016, se solicita al coordinador de la Fábrica un concepto técnico de los productos de baja rotación, sin embargo la actividad a realizar según el plan de mejoramiento, registraron un informe al Subdirector Operativo que no fue evidenciado por el auditor.
- ✚ Oficio 20132800060053 del 15 de agosto de 2016, donde se solicita a la Directora de la entidad autorización para iniciar el proceso de baja por disposición final de algunos productos identificados en el inventario.
- ✚ No se evalúa esta actividad, teniendo en cuenta que se encuentra en desarrollo.

### **10. Numeral 8.5.1 mejora continua de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de evaluación y planes de mejoramiento.**

El proceso de asesoría legal y administración del talento humano el equipo auditor califico en 3.6 el plan de mejoramiento, las actividades se encuentran en desarrollo por lo que no se puede evaluar la efectividad, observando lo siguiente:

- ✚ El proceso de Asesoría Legal cumple a cabalidad con las tareas planteadas en el plan de mejoramiento, pero se evidencian documentos en la suite visión sin el uso de las plantillas aprobadas. Por otra parte y de acuerdo a la trazabilidad se presenta demora por parte de la Oficina de Planeación frente a la aprobación de procedimientos.
- ✚ Se sugiere que los responsables del cumplimiento de las actividades, suban los soportes a la Suite Visión con anticipación e igualmente es necesario hacer el seguimiento hasta que se obtenga la aprobación antes de que se venzan las fechas otorgadas. Con respecto a los documentos que se publican es necesario que los responsables de estas actividades analicen las acciones que permitan tomar acciones para la mejora del proceso.

### **11. Numeral 8.5.2 acción correctiva de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI control de evaluación planes de mejoramiento,**

El proceso de talento humano el equipo auditor califico 5.0 el avance del plan de mejoramiento, las actividades se encuentran en desarrollo por lo que no se puede evaluar la efectividad, observando lo siguiente:

- ✚ Es necesario generar plan de contingencia que permita tener en archivo de gestión como se indica en la tabla de retención.

### **12. Numeral 8.5.3 Acción Preventiva MECI Control de Gestión, Proceso de Mejora Continua e Innovación, norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009**



# **INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2016-11-30

Página 14 de 16

El proceso de mejora continua el equipo auditor lo calificó con 4.0, el avance del plan de mejoramiento, las actividades se encuentran en desarrollo por lo que no se puede evaluar la efectividad, por lo siguiente:

- ✚ El proceso de mejora continua cumplió con las tareas propuestas de acuerdo a la observación dentro de los términos establecidos, pero no se ha eliminado la causa raíz, toda vez que los procesos como Asesoría Legal, evidencia documentos en la suite visión, obsoletos y el no uso de plantillas aprobadas por el sistema.

## **Resumen de la evaluación de la efectividad del plan de mejoramiento cuadro N°.2 Observación**

NUMERAL	PROCESOS	CALIFICACION	EFFECTIVO	NO EFFECTIVO
4.1	Proceso de Administración Logística	4.6		X ABIERTA
4.2	1-Proceso de Mercadeo y Comunicaciones 2- Contractual	5.0		X ABIERTA
4.2.3	1- Proceso de Gestión Documental 2- Dirección de Talento Humano	28		X ABIERTA
4.2.4	1-Contractual 2-Proceso de Gestión Documental	5.0		X ABIERTA
6,1	Proceso de Telemática	4,6		X ABIERTA
7.1	Proceso Industrial	2,6		X ABIERTA
7.4.3	Proceso Industrial	3.6		X ABIERTA
7.5.2	Proceso de Administración de Talento Humano	2.0		X ABIERTA
8.4	Proceso de Telemática	5.0		X ABIERTA
8.5.1	1-Proceso de Asesoría Legal. 2- Administración del Talento Humano	3.6		X ABIERTA
8.5.2	Proceso de Talento Humano	5.0		X ABIERTA
8.5.3	Proceso de Mejora Continua	4.0		X ABIERTA

El cuadro anterior se evidencia el estado de las observaciones del plan de mejoramiento por el proceso de la norma ISO9001, NTCGP1000:2009 y MECI como se puede evidenciar a la fecha de la auditoria de seguimiento el equipo auditor concluye que ningún proceso ha cumplido con las actividades emprendidas asegurando la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad en la revisión del plan mejoramiento no se ha alcanzado con los objetivos



**INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA  
GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2016-11-30

Página 15 de 16

establecidos por tal motivo continúan abiertas, debido a que en la fecha de la verificación no se han terminado las tareas y algunas no cumplieron con el objetivo de eliminar la observación.

**5. Conclusión**

Al verificar la efectividad y cumplimiento de los planes de mejoramiento de los procesos de acuerdo con los numerales de la norma ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2008 y MECI, de la auditoría del sistema de gestión de la calidad el equipo auditor concluye que los numerales 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y 7.5.4 Propiedad del cliente que el proceso contractual cumplió con las actividades emprendidas, asegurando la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad en la revisión del plan mejoramiento, alcanzando los objetivos establecidos por tal motivo cierra la no conformidad.

Frente a los demás numerales donde fueron detectadas las no conformidades y observaciones no se cierran debido a que en la fecha de la verificación del plan de mejoramiento no se han terminado las tareas, así mismos, unas actividades no cumplieron con el objetivo para eliminar la no conformidad, por tal motivo continúan abiertas.

**6. Recomendaciones**

- 1- Se requiere establecer actividades que contribuya a eliminar las no conformidades y observaciones teniendo en cuenta que el equipo auditor observó que se plantean actividades como son elaborar oficio, actas de reunión, sensibilizaciones etc., si bien es cierto que se efectúan las tareas el problema continúa igual detectándose lo mismo al revisar el plan de mejoramiento sin ninguna corrección.
- 2- Es importante que las actividades realizadas en el plan de mejoramiento se cumplan y se suban a tiempo en el aplicativo de la Suite Visión Empresarial en las fechas programadas.
- 3- Se realizan actividades que no están en los procedimientos y documentos sin la aprobación por parte de la Oficina Asesora de Planeación.
- 4- En algunos casos las evidencias no corresponden con las actividades programadas en los planes de mejoramiento, sin ser revisadas por el responsable de los procesos.
- 5- Se requiere mayor agilidad en la revisión, aprobación y publicación de los procedimientos y formatos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 6- Se sugiere que el Grupo de Contabilidad designe una persona de tiempo completo para análisis de costos en la Fábrica de Confecciones.

**INFORME DE AUDITORIA AL SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA  
GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2016-11-30

Página 16 de 16

- 7- Es importante tener en cuenta las modificaciones de los procedimientos y formatos de la Entidad las nuevas normas NICSP, que inicia su implementación en el año 2017.
- 8- Es necesario realizar una mesa de trabajo para que sean revisadas las tareas del plan de mejoramiento de la Fábrica de Confecciones teniendo en cuenta que se superó el tope del 5% llegando a un 10,3% de reprocesos y estableciendo como tarea una reunión entre la Fábrica y Oficina Asesora de Planeación para definir la metodología de Control del Producto y servicio no conforme con el fin de aumentar el porcentaje del riesgo, cuando realmente se debe disminuir la cantidad de reprocesos en el proceso industrial, pues esto genera costos por presentarse mayor tiempo, materia prima, mano de obra directa, insumos, para que se ataque la causa raíz de la no conformidad.
- 9- Se requiere un mayor compromiso al subir los registros del cumplimiento de las tareas, en la suite visión empresarial, debido a que se están elaborando en formatos obsoletos y el no uso de las plantillas que han sido aprobadas por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Atentamente,

*Elvia Constanza Garcia Ortega*  
Abogada **ELVIA CONSTANZA GARCIA ORTEGA**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Consolido: IT. Luz Myriam Salazar Manrique *[Signature]*  
Elaboro: Equipo Auditor

**“SERVICIO CON PROBIDAD”**