

Trabajo de Grado en la Modalidad de Proyecto Líder

Código del Trabajo: S3

Implementación de un programa de auditoría interna en PTI que fortalezca el sistema de gestión de calidad de Convivencia

Jonathan Chavez Ortiz¹, Gonzalo Alberto Sabogal Moreno²

¹ Estudiante de la Carrera de Administración, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, 110231, Colombia

² Profesor Tutor, Docente Monitor, Departamento de Administración, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, 110231, Colombia

* Correspondencia: Jonathan.chavez@javeriana.edu.co

Abstract

This leading project looks through an intern audit program in the PTI area make stronger the Convivencia system of quality management, making a initial diagnosis of the actual state about the required requirements by ISO quality standards.

The principal contribution of the project is contribute to the actions that belongs the continuous improvement of PTI area, avoiding the information lost and the find of no conformities or major/minor findings by the control and certification government entities. Making emphasis in the importance and the benefits of proper execution and accomplishments with the established requirements by the quality management system, focusing on process that generate better results like improve the satisfaction clients (internal and external) and a better efficiency in activities, making a better utility.

Finally, it is recommended to the foundation the continuing of this audit program, and also the strengthening in constant training in all personnel about the quality management system because currently it is identified lack of knowledge in some of the terms in the quality handbook structure in Convivencia.

Keywords: Intern audit, quality, requirements, ISO, findings.

Resumen

Este proyecto líder busca a través de un programa de auditoría interna en el área de PTI fortalecer el sistema de gestión de calidad de Convivencia, estableciendo un diagnóstico inicial del estado actual en el que se encuentra el cumplimiento a los requisitos exigidos por las normas de calidad ISO.

La principal contribución del proyecto es aportar acciones que permitan la mejora continua de PTI, evitando pérdidas de información y el levantamiento de no conformidades o hallazgos mayores y/o

menores por parte de los entes de control y certificación gubernamentales. Resaltando la importancia y los beneficios que conlleva la adecuada ejecución y cumplimiento de los requisitos establecidos por un sistema de gestión de calidad, dando un enfoque a los procesos, que da a la organización resultados de satisfacción de sus clientes (internos y externos) y una mayor eficiencia sobre sus actividades, generando así una mayor utilidad que permita su existencia a lo largo del tiempo.

Se recomienda a la fundación la continuidad de este programa de auditoría, así como el fortalecimiento en la capacitación constante del personal nuevo y antiguo sobre el sistema de gestión de calidad ya que actualmente se identifica vacíos conceptuales sobre el manual de calidad estructurado en Convivencia.

Palabras clave: Auditoría Interna, calidad, requisitos, ISO, hallazgos.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Dimensión de la Entidad

En el año 1966 por medio de la llegada de los misioneros Lindsay y Denise Christie desde Nueva Zelanda, se da la creación de la Corporación Dios es Amor (CDA), basada en el mandato divino del amor al prójimo, motivados por la construcción de la paz por medio de la palabra de Dios (Convivencia, 2021, p. 6).

Enfocando primeramente sus esfuerzos en la población más vulnerable, los Christie conmovidos por el acercamiento a la violencia que vive el país, en 1981, crean 4 guarderías y preescolares. En 1992 abren las puertas de los Colegios Dios es Amor, aliviando la necesidad de 300 niños, niñas y familias en la capital colombiana (Convivencia, 2021, p. 6).

Finalmente, en 2016 basados en los principios que inspiraron su nacimiento, la CDA transforma su imagen, cambiando de nombre a CONVIVENTIA, encontrado su origen en el latín, motivando por este medio a vivir en el amor de Dios, viviendo y trabajando unidos.

Convivencia, es una organización que promueve los procesos de transformación sostenible en personas, familias y comunidades que enfrentan pobreza y vulnerabilidad. Esta misión la lleva a cabo por medio sus tres pilares: La dignidad, la integridad y la libertad. Enfocando sus esfuerzos en atender las necesidades primarias, brindando acceso a servicios que permiten a las personas en situaciones de pobreza y necesidad, adquirir destrezas y habilidades para recuperar su dignidad y alcanzar autosuficiencia, a través del desarrollo del potencial. Así mismo, su visión es ser reconocida por la efectividad y sostenibilidad de su acción (Convivencia, 2021, p. 7).

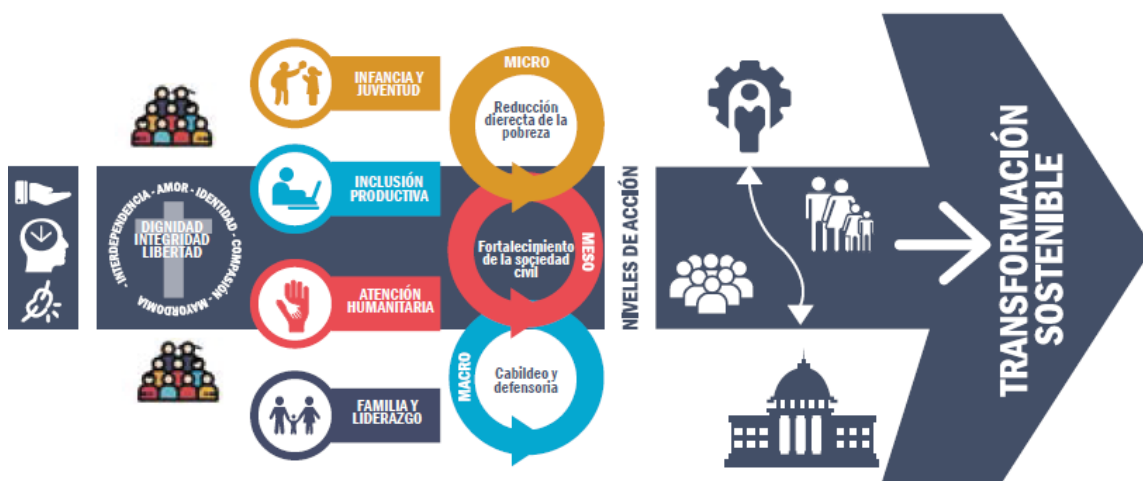
La fundación toma como objetivo general “ofrecer a la comunidad en general, programas pertinentes de educación para el trabajo, que actualicen conocimientos, fomenten el desarrollo de nuevas actitudes y competencias para una mejor proyección en el mundo laboral y empresarial” (Convivencia, 2020, p. 15). Así mismo cuenta con los siguientes objetivos específicos:

- Desarrollar estrategias que promuevan un aprendizaje flexible y continuo, permitiendo la construcción del conocimiento a partir de la investigación, análisis, profundización y confrontación del saber, como respuesta a la formación basada en competencias laborales.

- Promover personas con pensamiento crítico que le permite reflexión sobre contexto social, para la transformación de su realidad.
- Brindar capacitación fomentando la cultura ciudadana y asesorando proyectos en el área de formación de unidades productivas.
- Promover personas capaces de cuidar su entorno, velando por la recuperación del medio ambiente.

Teniendo en cuenta la misión, la visión, los objetivos generales y específicos, Convivencia busca la transformación sostenible en la población que hace parte de sus programas, por medio de esta ruta:

Grafica 1: Ruta de transformación sostenible.



Fuente: Convivencia

Para lograr esta ruta en la transformación sostenible el modelo de acción diseñado (Convivencia, 2021, p. 7), Convivencia crea condiciones que facilitan el desarrollo y progreso de comunidades afectadas por la pobreza, la exclusión y la vulnerabilidad. Bajo el marco de cuatro focos programáticos: Infancia y Juventud, Atención Humanitaria, Inclusión productiva, y Familia y Liderazgo. Convivencia llega a estos 4 focos por medio de la prestación de los siguientes servicios:

- Educación Formal:

Un modelo desarrollado por Convivencia denominado "Escuela con propósito", que pretende el desarrollo de su población ofreciendo herramientas de desarrollo integral, por medio de sus servicios educativos a través de los colegios Dios es Amor, en los niveles de preescolar, básica, secundaria y media.

- Educación para el trabajo y el desarrollo humano:

A través de sus centros de formación y del Proyecto Técnico Integral (PTI), construyen oportunidades de acceso a procesos de formación y el desarrollo de competencias, aumentando la posibilidad de inserción al mercado laboral.

- Atención Humanitaria:

Por medio de atención en misiones humanitarias, Convivencia actúa ante emergencias y situaciones de extrema pobreza. En alianza con actores legales, las misiones humanitarias contemplan la prestación de servicios en salud básica, odontología, optometría, enfermería, farmacia, asesoría legal, consejería y recreación.

Para tener un mejor panorama de lo que abarca Convivencia, es necesario definir su población objetivo, se definirá por medio de la caracterización de la fundación y al análisis del convenio con el SENA; donde el 78% de su población pertenece al género femenino y 22% al masculino, independientemente del técnico laboral llevado a cabo. También, es posible identificar que el 48% pertenece a un régimen de salud subsidiado y un 52% a un régimen contributivo. Por otro lado, su población objetivo pertenece a los estratos 1 y 2, teniendo mayor concentración en lugares de residencia como Santa fe al 48%, Soacha en un 13%, Ciudad Bolívar y Rafael Uribe con un 10% cada uno, y finalmente en proporciones menores en barrios como Kennedy, Antonio Nariño, Bosa, Mártires, San Cristóbal, Engativá y Usme. Para concluir, es importante hacer énfasis en que el 46% de la población se encuentra en un rango de edad de 16 a 20 años, un 14% de 21 a 27 años, un 17% de 28 a 37 años y un 23% de 38 a 60 años. Si se define un perfil de consumidor para Convivencia, se puede afirmar que su consumidor habitual es una mujer entre 16 y 20 años, de estrato uno y dos (Convivencia, 2020).

1.2. Dimensión del área de practica

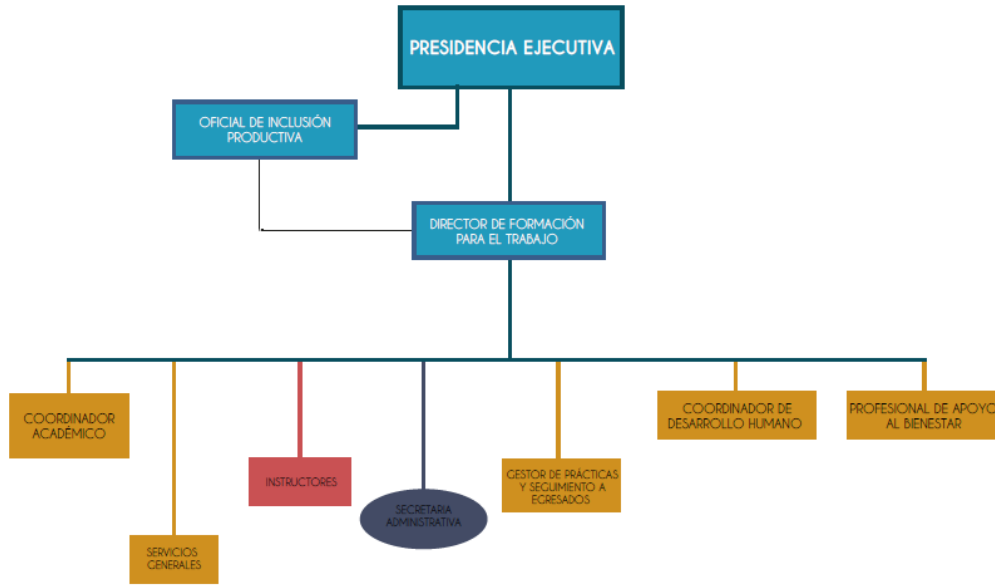
Teniendo en cuenta cada una de las áreas que hay en Convivencia, el proceso asignado para el desarrollo de la práctica y del proyecto líder es PROYECTO TECNICO INTEGRAL (PTI), encargado del centro de educación para el trabajo y desarrollo humano. Ya que el enfoque es Gestión de Calidad y con el fin de dar cumplimiento y garantizar que los sellos y certificaciones aplicadas dentro de la organización se estén llevando a cabo. La fundación se encuentra certificado en normas ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de la Calidad), NTC 5555:2011 (Sistema de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo), NTC 5581:2011 (Requisitos de calidad para los programas de formación para el trabajo), NTC 5665:2011 (Sistema de calidad de formación para el trabajo) y NTC 5666:2011 (Programas de formación en el trabajo en el sector de sistemas informáticos).

Cada una de estas certificaciones es de vital importancia para la organización, teniendo en cuenta que cada una atiende a requisitos para que sea válida la formación y desarrollo de la población, a la cual auxilia PTI con su centro de educación y desarrollo humano. De no cumplir a cabalidad cada uno de los procesos plasmados en sus caracterizaciones se puede exponer a la pérdida de los permisos legales para desarrollar esta actividad (Convivencia, 2020).

Grafica 2: Organigrama PTI.



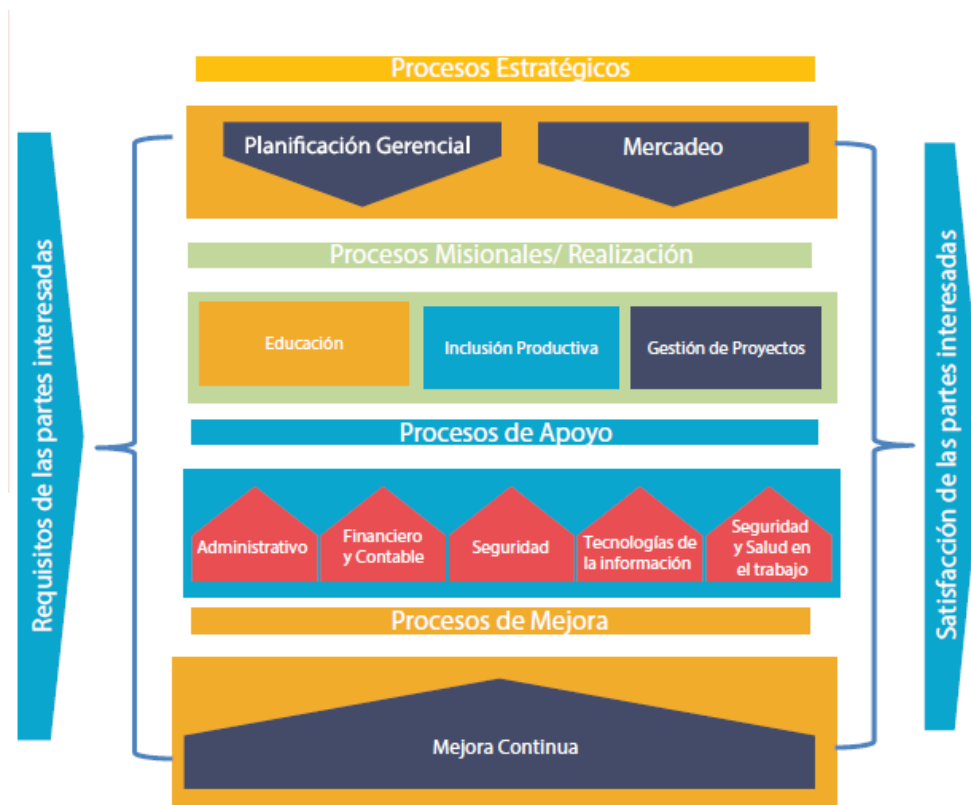
ORGANIGRAMA
CENTRO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO BOGOTÁ



ORGANIGRAMA MC-G-07/-30-05-2021 | VERSION 3

Fuente: Convivencia.

Grafica 3: Ruta de transformación sostenible.



Fuente: Convivencia.

Aunque el programa de calidad no está relacionado en el organigrama de PTI como un área independiente, este es un proceso que se encuentra transversal a cada uno de los procedimientos que realiza la organización.

1.1.3 Diagnóstico del área

- Fortalezas:
 - Consolidación desde el 2009, formalizando el proceso de formación y vinculación laboral. Siendo reconocido por la población objetivo como una fundación líder en apoyo educativo.
 - Cuenta con centros propios de formación, además de personal capacitado y enfocado a cada una de las necesidades que requiere la fundación para la población objetivo.
 - Sellos y certificados de calidad ISO 9001:2015, NTC 5555:2011, NTC 5581:2011, NTC 5665:2011 y NTC 5666:2011.
 - Programa de calidad y mejora continua.
 - Talento humano capacitado que permite mantener a lo largo del tiempo las certificaciones de calidad y el sistema de gestión implementado.

- Debilidades:
 - Falta de alianzas estratégicas para la inclusión laboral de la población formada.
 - Deficiencia de un programa de auditoría documental, orientado al seguimiento del uso de los archivos codificados, bajo parámetros de almacenamiento y manteniendo los principios básicos de la información: confiabilidad, integridad y disponibilidad.
 - Limitaciones de recursos y estrategias que permitan entregar a su población objetivo una educación de alta calidad a través de diferentes alternativas.
 - Carencia de programas de formación actualizados a los requerimientos post pandemia para el mercado laboral.
 - Perdida de información por falta de estandarización documental.
 - Falta de trazabilidad en la información documental.

- Amenazas:
 - Alta competitividad de fundaciones orientadas al sector educativo.
 - Condiciones socioeconómicas de la población objetivo que aumentan el nivel de deserción educativo.
 - Disminución en la recaudación de fondos, que permitan la sostenibilidad del proyecto.
 - Cambios en el mercado laboral post pandemia, que requieren actualizaciones tecnológicas y nuevos alcances sobre el personal en formación.

- Oportunidades:
 - Alianzas estratégicas con organizaciones de diferentes sectores económicos.
 - Ser líder en la formación de educación media.
 - Generación de nuevos empleos por parte del distrito para la reapertura económica.
 - Diversificar el portafolio de servicios.
 - Fortalecer el sistema de gestión de calidad, atendiendo a las ventajas de su mejoramiento continuo, como lo es una mayor eficiencia y altos niveles de satisfacción de los clientes.

Para entender un poco más este análisis DOFA, realizamos un informe cruzado que permite ser más detallado en cada uno de estos puntos:

- Estrategias de adaptación (DO):
 - Falta de alianzas estratégicas para la inclusión laboral de la población formada (**D**). Alianzas estratégicas con organizaciones de diferentes sectores económicos (**O**). Aunque PTI ya cuenta con alianzas estratégicas, estas llegan a ser insuficientes teniendo en cuenta la cantidad de personas que ingresan año a año en sus programas de formación. Por lo tanto, es importante asociarse a cada una de las bolsas de empleo del distrito, con el fin de garantizar un aumento en la inclusión laboral, y no limitarse a las vacantes ofrecidas por las entidades con las cuales se tiene el convenio.
 - Deficiencia de un programa de auditoría documental, orientado al seguimiento del uso de los archivos codificados, bajo parámetros de almacenamiento y manteniendo

los principios básicos de la información: confiabilidad, integridad y disponibilidad (D). Fortalecer el sistema de calidad (O). Cuando hay un proceso de fortalecimiento del sistema de gestión, se empieza a garantizar altos niveles de calidad, esto se logra por medio de constantes actualizaciones con respecto a las normas vigentes, además de un proceso continuo de auditoría, que permite garantizar un correcto cumplimiento de requisitos.

- Estrategias de supervivencia (AD):
 - Condiciones socioeconómicas de la población objetivo que aumentan el nivel de deserción educativo (A). Limitaciones de recursos y estrategias que permitan entregar a su población objetivo una educación de alta calidad a través de diferentes alternativas (D). La deserción educativa siempre ha sido una de las mayores problemáticas en el sector educativo, adicional a esto, se suman las condiciones socioeconómicas que viven los educandos por parte del PTI, al ser una población marginada y de bajos recursos, optan por iniciar su vida laboral en empleos no formales y de mano de obra nueva, sin realizar una formación profesional previa que pueda ayudar a mejorar sus condiciones salariales, por otro lado, Convivencia debe buscar diferentes alternativas para esta población que requiere trabajar para correr con sus gastos básicos.
- Estrategias ofensivas (FO):
 - Sellos y certificados de calidad ISO 9001:2015, NTC 5555:2011, NTC 5581:2011, NTC 5665:2011 y NTC 5666:2011 (F). Fortalecer el sistema de calidad (O). Aprovechando el gran avance que tiene Convivencia al tener un sistema de gestión conformado y sellos de calidad vigentes, se debe fortalecer con el fin de evitar pérdidas de los sellos al momento de las recertificaciones, esto va de la mano del plan de auditoría mencionado en la estrategia de adaptación.
- Estrategias defensivas (FA):
 - Cuenta con centros propios de formación, además de personal capacitado y enfocado a cada una de las necesidades que requiere la fundación para la población objetivo (F). Cambios en el mercado laboral post pandemia, que requieren actualizaciones tecnológicas y nuevos alcances sobre el personal en formación (A). una de las grandes fortalezas del PTI es que desde el 2009 ha logrado consolidarse, contando con el personal idóneo para llevar a cabo su proyecto, con altos estándares de calidad, sin embargo, a causa de la pandemia, los requerimientos de formación y las necesidades del mercado laboral han cambiado, causando un vacío dentro del plan de competencias que lleva a cabo Convivencia.

De acuerdo con el análisis cruzado del DOFA se define como oportunidad y debilidad más crítica para la fundación, el hecho de fortalecer el sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta que en caso de una no conformidad, los CDA no podrían seguir realizando labores de formación con normalidad, contrariando directamente los valores y la esencia de Convivencia.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La educación en Colombia requiere estándares mínimos de calidad y está regulada por diferentes normas que garantizan su correcto desarrollo y seguimiento por parte de los entes de control gubernamentales, por esto, todo debe girar en torno a un plan fortalecimiento del sistema de gestión.

Al realizar el análisis del estado actual de Convivencia, se encuentra una deficiencia de un programa de auditoría documental, orientado al seguimiento del uso de los archivos codificados, bajo parámetros de almacenamiento y manteniendo los principios básicos de la información: confiabilidad, integridad y disponibilidad. A causa de esto, la organización se encuentra expuesta al incumplimiento de los requisitos de normalización y estandarización consignados en la ISO 9001, al perder trazabilidad en la información referida en los procedimientos incluidos en el manual de calidad.

Esta deficiencia puede generar la pérdida de los sellos de recertificación en las normas de calidad ISO 9001:2015, NTC 5555:2011, NTC 5581:2011, NTC 5665:2011 y NTC 5666:2011, al presentar alguna no conformidad sobre cualquiera de las normas. Cada uno de los sellos y normas adquiridas por parte de Convivencia hace parte de los prerrequisitos legales con los que debe contar una institución educativa certificada, al perder cualquiera de estas normativas, los Colegios de Dios es Amor no podrían continuar funcionando como lo habían hecho.

Aunque Convivencia cuenta con un sistema de gestión implementado, hay una ausencia de un programa enfocado a la auditoría documental que garantice cada uno de los procedimientos y estándares de calidad descritos en sus manuales de calidad. Esta ausencia genera un mayor impacto dentro de PTI, ya que esta área es el centro de la base misional de la fundación.

Por lo tanto, este proyecto pretende responder a la pregunta problema ¿Cómo ayuda un programa de auditoría interna dentro de PTI en el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad de Convivencia?

3. ANTECEDENTES

De acuerdo con Carlos Alonso Torres (2020), todo sistema de gestión implementado bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 necesita un sistema de monitoreo a través de indicadores, si bien se controla este cumplimiento por medio de auditorías internas y externas, su mecanismo se puede potenciar bajo la medición y seguimiento en base a calificaciones cuantitativas. Además, este mecanismo de indicadores es una herramienta de apoyo para la toma de decisiones dentro de las organizaciones, que permitan aumentar el grado de desarrollo, además de los beneficios que van de la mano de mantener sellos de calidad como lo son el aumento de la productividad y eficiencia operativa, reducción de costos y desperdicios, mejoramiento de indicadores financieros, calidad del producto, posicionamiento en el mercado y factor de competitividad.

Para ser objetivo dentro de un sistema de monitoreo, Torres recomienda hacer una evaluación y dar un peso a cada uno de los procedimientos que tiene la organización, encontrar agrupaciones de áreas que permita clasificar cada una como un punto crítico a evaluar y su impacto en caso de una no conformidad, así mismo, evaluar riesgos y costos por medio de una matriz que ayude a efectuar una auditoría focalizada en un estilo Pareto (Torres, 2020).

Para entender la importancia de los sistemas de calidad, podemos apoyarnos en los conceptos dados por el ingeniero Hugo Hernandez, quien da un enfoque sobre la gestión de la calidad como una estrategia que permite impulsar la competitividad empresarial, interrelacionando todos los procesos de una organización a un mismo objetivo; la satisfacción de sus clientes, obteniendo beneficios con la aplicación de un buen sistema que permite concentrar los esfuerzos en eficacia, eficiencia y flexibilidad, contribuyendo al mejoramiento del desempeño de la organización y su crecimiento. En Colombia, el Ministerio de Educación Nacional, incluye dentro de su plan decenal de educación entre 2006 y 2016, el desarrollo de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad para las instituciones de educación en todos los niveles, convirtiendo estos requerimientos en pilares fundamentales para el funcionamiento de cualquier entidad educativa (Hernandez, 2018).

Uno de los grandes beneficios que aportan los SGC es el de garantizar el control de los procesos, bienes y servicios suministrados, tanto los prestados internamente por la compañía, como los adquiridos por parte de externos, como lo son los proveedores. Por medio del proceso documental, se deja en evidencia el resultado de cada uno de estos servicios adquiridos para la organización, garantizando el cumplimiento de los requisitos de calidad, ya que da una vigilancia sobre el impacto del producto/servicio/proceso. Esta investigación realizada por la profesora Martínez, permite concluir que la mejora en la documentación y el control de procesos genera un aumento de la productividad y mejor desempeño en las áreas, además de ser un factor de éxito en la certificación de la ISO 9001 (Martínez, 2018).

Uno de los enfoques principales para una correcta implementación del sistema de gestión de calidad, de acuerdo a la investigación realizada por el ingeniero Luis Cabas, es el fortalecimiento documental que permita evidenciar cada uno de los ciclos y etapas por las que pasa la organización, cada uno de estos procedimientos, históricos y estándares deben ir acompañados de un aval del sistema de gestión documental, ya que si se realizan ejecuciones que no estén contempladas dentro del área, se expone a la empresa a no conformidades sobre el proceso de certificación de la ISO 9001. Así mismo, debe ir soportado bajo un proceso de investigación en el ciclo PHVA, que incluyan despliegues estratégicos, procedimientos, programas y formatos, debidamente documentados bajo los requerimientos de la norma (Cabas, 2016).

De acuerdo con el ingeniero Nápoles, la implementación de un sistema integrado de gestión y su durabilidad a lo largo del tiempo para una compañía depende de priorizar las etapas de diagnóstico, continuidad y evaluación de los resultados dados, para esta priorización, es necesario realizar una constante auditoría de cada uno de los procedimientos consignados en la documentación del manual de calidad interno. El éxito de cada SGC, es cuantificable de acuerdo a los resultados obtenidos en cada una de estas revisiones periódicas que deben estar contempladas en los estándares de revisión y aseguramiento (Nápoles, 2013).

4. JUSTIFICACIÓN

Los sistemas de gestión de calidad (SGC) son herramientas que permiten a una organización a estructurar, organizar, controlar y mejorar las actividades que son desarrolladas en la operación diaria de cualquier compañía, que influyen directamente en la satisfacción del cliente y en altos niveles de efectividad y eficiencia. La calidad de un producto basa su concepto en dar propiedades de valor y características diferenciales que permitan ser superiores con respecto a los de su misma especie (Fontalvo, 2020).

En la norma ISO 9001:2015, se dan los parámetros básicos para que una organización cuente con una alta calidad mediante un sistema de gestión. Esta norma, debe ser certificada por un ente de control autorizado que garantice que en efecto la organización cuenta con todo lo establecido dentro de su caracterización, para que la certificación sea otorgada a cualquier compañía se debe pasar por un proceso de 3 fases: Documentación, evaluación y calificación. Una vez sea aprobada la fase de calificación la organización obtiene la certificación de la norma. Posterior a esto, los entes avalados deben recertificar la norma por medio de auditorías con el fin de mantener el sello de calidad vigente. Esta auditoría corresponde a validación de procedimientos y documentaciones de acuerdo a las caracterizaciones detalladas en el SGC, en caso de cualquier incumplimiento o no conformidad mayor encontrada dentro de este proceso de recertificación, se puede perder el sello de calidad de la ISO (Fontalvo, 2021).

La implementación de un programa de auditoría interna, disminuye el riesgo de perder el sello de certificación, manteniendo los estándares de calidad y control que requiere la organización, por otro lado, aporta a la fundación una alta satisfacción al cliente, optimización de recursos y un reconocimiento en el mercado. De igual forma, permite aplicar por parte del practicante los principios básicos de la administración, ya que el programa de auditoría requiere un planeación, organización, dirección y control.

Por otro lado, para llegar a una correcta implementación de un programa de auditoría interna, es necesario realizar un fortalecimiento en gestión documental, ya que el éxito de este proceso es cuantificable de acuerdo con los resultados encontrados luego de una revisión completa de los procedimientos consignados en el manual de calidad. Teniendo en cuenta, que todas las normas de calidad están contempladas en la ISO 9001, como lo son el enfoque al cliente, una estandarización de los procedimientos, mejora continua y toma de decisiones basada en evidencias, es indispensable para cualquier organización fortalecer su SGC, en virtud de lo contemplado en esta normativa, por medio de los ciclos establecidos en el ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar.

Para mantener una certificación de calidad, las organizaciones deben tener en cuenta los principios básicos de la información: la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información. Ya que en los procesos de certificación y recertificación anuales o periódicos realizados por parte de los entes de control autorizados, se lleva a cabo una auditoría que en su mayor parte es documental y de seguimiento al manual de calidad, verificando los procedimientos consignados y cada una de las

evidencias que así lo soportan, por lo que podríamos concluir que la gestión documental es un pilar básico sobre el sistema de gestión de calidad (INCONTEC, 2020).

5. OBJETIVOS

Objetivo General:

Implementar un plan de auditoría interna en PTI que permita fortalecer el sistema de gestión de calidad en Convivencia.

Objetivos Específicos:

1. Definir los procedimientos a evaluar, teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento dentro de la organización, así como los requisitos de la norma.
2. Establecer las actividades de evaluación interna con las áreas encargadas para el desarrollo de la auditoría interna.
3. Proponer acciones de mejora de acuerdo con los resultados de la auditoría interna.

6. REVISIÓN DE LA LITERATURA

6.1 NORMAS DE CALIDAD

La ISO 9001 describe un modelo de gestión de calidad que basa su caracterización en las pautas que debe tener una organización internamente para satisfacer las necesidades exigidas por el cliente. Esta normativa regula y estandariza los sistemas de gestión de la calidad y promueven un enfoque basado en los procesos (Orvis Martinez, 2020, p. 30).

La 9001 promueve un enfoque al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente, contribuyendo a la organización en procesos interrelacionados con eficacia y eficiencia enfocados al logro de los resultados previstos (ISO, 2015).

“Los principios básicos de la calidad son: enfoque al cliente; liderazgo; compromiso de las personas; enfoque a procesos; mejora; toma de decisiones basada en la evidencia; gestión de las relaciones” (ISO, 2018). Todos los procesos de calidad avalados por la ISO deben ser desarrollados bajo el modelo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

ISO define una norma certificada para los procesos de auditoría interna, la 19011:2018 corresponde a las directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Esta norma proporciona entradas para realizar análisis de la planificación de la organización, además de contribuir a la identificación de necesidades y actividades de mejora. Finalmente, define la auditoría como “un proceso sistemático,

independiente y documentado para obtener evidencias objetivas, así mismo es una evaluación objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los requerimientos” (ISO, 2018).

En los últimos tiempos sobre el sector educativo, cada vez es más importante el concepto de calidad, esto debido a que contribuye directamente a la puesta en marcha de procesos de mejora, capaces de optimizar aspectos específicos de las instituciones y de mejorar la satisfacción de los implicados en el espacio educativo, además de que se toma la calidad como un valor que se asigna a un proceso de educación. Para la ISO 9000 se dan conceptos de calidad sobre el proceso educativo indicando que es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes que permiten dar una valoración frente a otros sistemas de educación. Por otro lado, la serie 9000 de la ISO es un enfoque que se da desde la perspectiva y requerimientos del cliente, pero siempre enfocada principalmente al sector educativo (Nicoletti, 2008).

La ISO 9000 es la norma internacional basada en los principios de la gestión de la calidad, que corresponden a enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejor, toma de decisiones basadas en la evidencia y gestión de las relaciones (ISO, 2015).

Existe una norma con mayor enfoque a las instituciones educativas, garantizando y normalizando un mejor servicio con altos estándares de calidad, se trata de la norma ISO 21001, el cual pretende que las organizaciones educativas aumenten sus prestaciones y la satisfacción al cliente, a partir de la evaluación y percepción recibida luego del ciclo institucional por todos los entes que participaron en este proceso, por ejemplo, los estudiantes, profesores, mercado laboral y la sociedad en general. Este proceso se da por medio de datos tangibles que son documentados y clasificados para generar un resultado sobre la institución y el nivel de calidad ofrecida (Guerra, 2020).

Las normas ISO, de acuerdo al ingeniero Rafael Mora, buscan su sentido en generar una metodología que permita a las organizaciones una prolongación a lo largo de los años, en esencia toda normativa aplicada a un sistema de gestión da a las empresas una orientación para la toma de decisiones estratégicas que afrontan y fortalecen la postura de la institución frente a los inminentes cambios del entorno, satisfaciendo los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios (Mora, 2019).

6.2. REQUERIMIENTOS LEGALES

En el medio universitario, especialmente en el estado colombiano existe una alta competencia para poder llenar las necesidades y expectativas de los clientes, por esto los entes de control en el país exigen el cumplimiento de normas y requisitos legales que se traducen en disposiciones, factores y características mínimas que deben cumplir las instituciones de educación superior para poder ofertar sus servicios de enseñanza. Así mismo, la tendencia internacional de implementar un sistema de gestión basado en los principios de la norma ISO 9001:2015 que permite y caracteriza una planificación, control y mejora continua asociada a todos los procesos de cualquier institución (Fontalvo, 2021).

De acuerdo a Gonzalez Muñoz (2018), las Instituciones de Educación Superior (IES) han adoptado los procedimientos de acreditación de alta calidad dados por el Consejo Nacional de Acreditación

(CNA), dado que estos lineamientos traducen en mayor bienestar a todos los actores que intervienen en el sistema de educación superior, aportando beneficios como mantener vigentes las acreditaciones de alta calidad que han obtenido sus programas, que otorgan reconocimiento y convalidación de los títulos universitarios de forma internacional. Cumplir con las exigencias de las normas ISO se revierte en un mejoramiento continuo.

6.3 BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

Los sistemas de gestión implementados bajo la ISO 9001:2015, son herramientas de alto impacto positivo para fomentar la cultura de calidad e impulsar un alto nivel dentro de las instituciones de educación superior, ya que su base principal es la estandarización de los procesos, enfocados a los objetivos de la organización. Además de ser un sistema de información que recolecta, procesa, almacena y distribuye información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control dentro de las organizaciones. Así mismo, quedan evidencias que el control de la información favorece a la competitividad y al alto rendimiento de las organizaciones, siempre y cuando se asegure eficiencia y calidad (Gonzalez, 2018).

La implementación de un sistema de gestión de calidad mejora el desempeño global y ofrece bases sólidas para iniciativas de desarrollo sostenible en una organización. Los beneficios para una institución que adopte esta normativa internacional avalada por la ISO, son: la capacidad de proporcionar productos y servicios que generen una alta satisfacción en los clientes; abordar riesgos y oportunidades asociadas a su contexto y objetivos (ISO, 2015).

La aplicación del enfoque a procesos de un sistema de gestión de calidad permite la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos, la consideración de los procesos en términos de valor agregado, el logro del desempeño eficaz del proceso y la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información (ISO, 2015).

6.4 CONTROL INTERNO PARA EL SGC

Teniendo en cuenta la importancia de los sistemas de calidad en el entorno colombiano, es primordial dar a conocer las herramientas de control que pueden tener la IES para mantener los estándares de calidad en sus programas. Así bien, Ariel Bodes (2019) define que un sistema de control interno nace en la esencia de la integralidad, considerando la totalidad de los procesos de gestión, actividades y operaciones, con enfoques sistémicos y participativos de toda la organización.

Control Interno es “El proceso integrado a las operaciones, con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporcionando una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas” (Ariel Bodes, 2019).

6.5 AUDITORÍA

La auditoría es un proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera concluyente con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría (ISO, 2018).

Existen dos tipos de auditoría, la interna que es una efectuada en nombre propio de la organización, y la externa que pueden ser de segunda o tercera parte, en el caso de ser de segunda es efectuada en caso de algún interés en la institución, como por ejemplo clientes; en su lugar, la de tercera parte se lleva a cabo por organizaciones auditoras independientes, tales como las que otorgan la certificación de conformidad (ISO, 2018).

Para ser más amplio en la descripción de una auditoría, es primordial entender sus criterios. Los criterios de la auditoría son un conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva. Por lo general, estos criterios son requisitos legales, que pueden incluir políticas, procedimientos, instrucciones de trabajo y obligaciones contractuales (ISO, 2018).

6.6 GESTIÓN DOCUMENTAL

La implementación de un programa de gestión documental se da en cuatro etapas de desarrollo: diagnóstico, diseño, implementación, evaluación y mejora. Cada una de estas etapas da su enfoque al requerimiento organizacional basado en procesos esenciales y desglosando a áreas de apoyo. Los procesos y estandarizaciones de una organización para un programa de gestión documental representan un pilar central, y a partir de estos se deben efectuar los cuatro elementos claves que se definen mediante el acrónimo ICOM: Input – Control – Output – Mechanism (entradas – elementos de control – salidas – recursos). Este modelo y estas herramientas permiten asociar la información relevante dentro de la organización que facilitan todos los procesos documentales (Bodes, 2020)

La gestión documental es un proceso de apoyo que es necesario en todas las ciencias e investigaciones efectuadas, se encarga de la recopilación de datos, además de la descripción y presentación de términos. Así mismo, la gestión documental se puede definir como una ciencia o disciplina que se basa en la conceptualización de datos históricos, relevantes o de apoyo que sustentan cada una de las investigaciones, metodologías o procesos desarrollados (Villada, 2018).

7. METODOLOGÍA Y RECOLECCIÓN DE DATOS

Para este proyecto se está usando un enfoque mixto debido a que se quiere analizar información con la recolección de datos ejecutada por medio de la auditoría y a partir de ahí generar un análisis frente al estado de la organización con respecto a los requisitos de la norma, es decir, generar un informe cuantitativo de posibles no conformidades que permita clasificar el estado actual de la fundación en una escala cualitativa de acuerdo a los resultados obtenidos.

Para generar esta recolección de datos se utilizarán las herramientas con las que cuenta actualmente la fundación, donde se realiza un cargue de toda la documentación codificada de los procedimientos y ejecuciones que hace cada una de las áreas. Permite calificar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Una vez finalizado el proceso de auditoría, se efectuará un análisis

de los datos obtenidos con el fin de garantizar la confiabilidad y utilidad de la información para los objetivos y requerimientos de la organización; así como validar el estado del cumplimiento de los requisitos de la norma.

De igual forma, se especifica el tipo de investigación y la metodología llevada a cabo para el desarrollo de los objetivos específicos:

1. Definir los procedimientos a evaluar, teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento dentro de la organización, así como los requisitos de la norma: para este proceso se realizará una evaluación de diagnóstico, identificando los documentos asociados a los procedimientos, clasificando los mismos para asignar un peso de acuerdo a la importancia del documento con respecto a los requerimientos de la organización, finalmente estandarizar una lista de chequeo que permita garantizar y evaluar la confiabilidad e integridad de la información consignada en los documentos, así como el cumplimiento de los requisitos.
2. Establecer las actividades de evaluación con las áreas encargadas para el desarrollo de la auditoría interna: Esta es una recopilación de datos que se llevará a cabo por medio de la entrega de la información que proporciona la organización, analizando la mayor cantidad de datos posible por medio de una investigación documental basando su enfoque en la lista de chequeo estandarizada para la auditoría interna.
3. Proponer acciones de mejora de acuerdo con los resultados de la auditoría interna: para este objetivo se realizará un enfoque cuantitativo gracias a los resultados obtenidos en el anterior objetivo, ya que al cuantificar los datos y los resultados obtenidos a lo largo de la auditoría se podrá entregar a la dirección de PTI un panorama que facilite la toma de decisiones.

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA ACTIVIDADES													
EMPRESA		CONVIVENTIA											
AREA DE PRACTICA		GESTIÓN DE CALIDAD											
OBJETIVO GENERAL		Implementar un plan de auditoría interna que permita fortalecer el sistema de gestión de calidad en Conviventia.											
		SEMANAS											
Objetivo específico #1	Actividad	Fecha S1	Fecha S2	Fecha S3	Fecha S4	Fecha S5	Fecha S6	Fecha S7	Fecha S8	Fecha S9	Fecha S10	Fecha S11	Fecha S12
Definir los procedimientos a evaluar, teniendo en cuenta el nivel de impacto dentro de la organización, así como los requisitos de la norma	Revisión de la documentación asociada a los procedimientos	P											
		R											
	Ponderación de cada uno de los procesos.	P											
		R											
	Lista de chequeo de requisitos.	P											
		R											
	Grado de cumplimiento de los requisitos.	P											
		R											
Objetivo específico #2	Socializar el plan de auditoría.	P											
		R											
	Ejecutar la auditoría interna del sistema de gestión de calidad.	P											
		R											
Objetivo específico #3	Recopilación de datos.	P											
		R											
	Análisis de los resultados de la auditoría interna.	P											
		R											
Proponer acciones de mejora de acuerdo con los resultados de la auditoría interna.	Publicación de los hallazgos y resultados encontrados.	P											
		R											
	Análisis y propuesta de los planes de mejora basados en los resultados de la auditoría.	P											
		R											

OBSERVACIONES:

P	Planeado o programado.	
R	Cuando se llevó a cabo realmente.	
Fechas S #	Corresponde a la fecha de la semana correspondiente	

9. DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Para cumplir con el primer objetivo de definir los procedimientos a evaluar, teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento dentro de la organización, así como los requisitos de la norma, se realizó una revisión de los procedimientos llevados a cabo dentro de PTI, abarcando los siguientes procesos:

- Diseño curricular 2021
- Proceso de inclusión productiva
- Diseño y desarrollo nuevos programas
- Diseño y desarrollo renovación de programas

Se da prioridad sobre estos documentos de acuerdo a las recomendaciones de la organización, en las cuales se evidencia que el programa de diseño y desarrollo ha sido la última inclusión dentro del sistema de gestión de calidad, y que en esencia este se basa en todo el fortalecimiento de los programas de estudio dictados por PTI, de acuerdo al conocimiento de la directora del área. Por otro lado, en las auditorías externas que ha presentado PTI se han presentado diferentes no conformidades sobre los procedimientos de diseño y desarrollo, a causa de la falta de trazabilidad de las actividades programadas, exponiendo a Convivencia a la pérdida del sello de alta calidad otorgado por la ISO.

Para la auditoría efectuada al área PTI se realizó una ponderación y clasificación sobre la importancia de cada uno de procesos, con base a lo consignado en el manual de calidad y a los conceptos y recomendaciones dadas por la organización. Para esto, se clasificarán los tipos de impacto en tres clases: Alto, medio y bajo. Siendo un impacto alto aquel programa que por su caracterización, documentación y nivel de apoyo a PTI, genera un alto riesgo de una no conformidad que puede incidir en la pérdida de los sellos de certificación de alta calidad, además de su importancia dentro de las actividades del área, siendo uno de los pilares misionales con los que cuenta los CDA; el impacto medio, es aquel proceso que influye de manera directa en la ejecución de las actividades de convivencia, pero no es el sentido principal de su actividad; Finalmente, el impacto bajo es el que hace parte de los procedimientos básicos de PTI pero en caso de una falta, no genera un hallazgo mayor sobre las revisiones efectuadas. Así:

Gráfica 4: Impactos de procedimientos.

PROCESO	IMPACTO
Diseño Curricular 2021 PTI	Alto
Diseño y desarrollo renovación de programas	Alto
Proceso de inclusión productiva	Medio
Diseño y desarrollo nuevos programas	Bajo

Fuente: Elaboración propia.

Para la revisión de cada uno de estos procedimientos se llevó a cabo la creación de la siguiente lista de chequeo con el fin de establecer los puntos de revisión y estandarizar la auditoría efectuada, así mismo poder normalizar y transformar esta auditoría en resultados cuantitativos por los niveles de cumplimiento definidos:

Grafico 5: Lista de chequeo

LISTA DE CHEQUEO					
Elaborado por:					
Fecha:					
Proceso:		Subproceso:		Procedimiento:	
Actividad		Peso %	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	¿La documentación solicitada es de fácil acceso y tiene un correcto proceso de almacenamiento?	10%			
2	¿La documentación es confiable y veraz?	15%			
3	¿La documentación cuenta con el seguimiento y las actividades que soportan el procedimiento evaluado?	15%			
4	¿Existe trazabilidad de la información?	20%			
5	¿La documentación cumple con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información?	20%			
6	Si el documento genera actividades de seguimiento, ¿Estas actividades fueron llevadas a cabo?	10%			
7	¿La documentación cumple con la caracterización del procedimiento?	10%			
Total		100%			

Fuente: Elaboración propia.

Una vez realizado el acercamiento a los procedimientos mencionados con ayuda de la lista de chequeo y validando la caracterización de cada uno de ellos, es posible iniciar el cumplimiento del segundo objetivo que es establecer las actividades de evaluación interna con las áreas encargadas para el desarrollo de la auditoría interna. Así, por medio de una reunión de apertura con la dirección de PTI se dio inicio a la revisión documental de los procedimientos establecidos en el primer objetivo, en esta reunión se socializó los criterios de la auditoría, se conoció, se aprobó y fue generalizada la lista de chequeo, así mismo se estableció la siguiente tabla con el fin validar el grado de cumplimiento a los requisitos de cada proceso:

Gráfica 6: Clasificación grado de cumplimiento

CUMPLIMIENTO	RESULTADO
0 - 69%	No cumple
70% - 79%	Hallazgos menores
80% - 100%	Cumple

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a esta clasificación, se establece que cada procedimiento posterior revisión con la lista de chequeo le será asignado un resultado, estos se clasifican en 3: No cumple, significa que tuvo un resultado igual o menor al 69% en la lista de chequeo y que el resultado de su auditoría interna implica que el procedimiento requiere un plan de acción ya que genera hallazgos mayores que

representan pérdidas de información, trazabilidad de los procesos y/o falencias documentales que van en contra de los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, incumpliendo directamente con los requisitos de un sistema de gestión de calidad; cuándo el resultado de la auditoría interna es del 70% al 79% se clasifica el procedimiento como Hallazgos menores, lo que denota un requerimiento de mejora en sobre el proceso, hay un cumplimiento básico pero de no ser resuelto puede ocasionar hallazgos mayores; finalmente, cuando un procedimiento luego de su revisión con la lista de chequeo arroja un resultado de Cumple, se establece que este es un proceso que garantiza la integridad y eficacia de la información y cumple de mayor manera con los requisitos establecidos en las normas consignadas en la ISO. Se deja constancia del acta de reunión en el que se dio la apertura y se socializó el plan de auditoría.

Gráfica 7: acta de reunión inicio de auditoría interna.

ACTA DE REUNIÓN				
FECHA	11/09/2021	LUGAR	Plataforma Meet	
ASUNTO DE LA REUNIÓN	Socialización y apertura auditoría interna documental			
ASISTENTES	ÁREA	CARGO	FIRMA	
ANA TERESA RAMIREZ	PTI	Directora PTI		
DAVID GIL	PTI	Lider PTI		
JONATHAN CHAVEZ	PTI	Practicante PUJ		
TEMA	DESCRIPCIÓN			
IMPACTO DE LOS PROCEDIMIENTOS	Se establece los impactos de los procedimientos que serán evaluados dentro del plan de auditoría interna, estos procedimientos contemplan los siguientes: - Diseño Curricular 2021 PTI (Impacto alto) - Diseño y desarrollo renovación de programas (Impacto alto) - Proceso de inclusión productiva (Impacto medio) - Diseño y desarrollo nuevos programas (Impacto bajo)			
LISTA DE CHEQUEO	Se socializa y se explica la lista de chequeo para la revisión documental que se efectuará en la auditoría interna			
GRADOS DE CUMPLIMIENTO	Se establecen los grados de cumplimiento en los que se clasificarán los procedimientos evaluados en la auditoría interna.			
APERTURA AUDITORÍA INTERNA	Se da inicio a la auditoría interna.			
ACTA REDACTADA POR	JONATHAN CHAVEZ	FIRMA		

Fuente: Elaboración propia.

Dando continuidad al objetivo, se realizó la auditoría interna, sobre esta se dieron los siguientes resultados basados en la recopilación de datos:

Gráfica 8: Recopilación de datos auditoría interna

PROCESO	NIVEL DE IMPACTO	% DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO
Proceso de inclusión productiva	Medio	60%	No cumple
Diseño y desarrollo renovación de programas	Alto	65%	No cumple
Diseño y desarrollo nuevos programas	Bajo	75%	Hallazgos menores
Diseño curricular 2021	Alto	90%	Cumple
PROMEDIO		73%	Hallazgos menores

Fuente: Elaboración propia

Este resultado se obtiene luego de la revisión documental efectuada sobre los procedimientos definidos en el primer objetivo, se establece a partir de la verificación de los cumplimientos asignados en la lista de chequeo que van asociados a los requerimientos de las normas ISO, a cada documento y proceso validado se le realizó la correspondiente calificación definida en el ponderado del chequeo. Una vez validados y evaluados los subprocesos, se realizó el promedio de todos asignando el porcentaje de cumplimiento y el resultado que se estandarizó para esta revisión.

Así, se da continuidad al cumplimiento del tercer objetivo que es proponer acciones de mejora de acuerdo con los resultados de la auditoría interna. Para esto, es importante validar el detallado de la recopilación de datos que se realizó en el segundo objetivo, con el fin de establecer cuáles son los puntos débiles dentro de los procedimientos evaluados.

De acuerdo al gráfico 8 de la recopilación de datos de la auditoría interna se identifica que PTI está en un 73% de cumplimiento siendo pertinente generar recomendaciones con el fin de cerrar las novedades encontradas y no exponer la institución a incumplimientos mayores de los requerimientos exigidos por las normas ISO.

El proceso que menor porcentaje de cumplimiento presentó fue el de inclusión productiva, dentro de los hallazgos más significativos se evidenció que no se tenía un consolidado que permitiera identificar la cantidad de alumnos inscritos a través del documento IP-F-01 FICHA DE MATRICULA Y ESTUDIO SOCIOECONOMICO INSTITUCION DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DIOS ES AMOR, también al solicitar los documentos de los matriculados se encontraron documentos que no contaban con el 100% de la información solicitada en la documentación, faltando en este datos como la sede, niveles educativos, informaciones de contacto y demás datos solicitados a través del procedimiento. A continuación, evidencia el resultado dado sobre esta revisión:

Gráfica 9: Lista de chequeo inclusión productiva ficha de matrícula

LISTA DE CHEQUEO				
Elaborado por: Jonathan Chavez				
Fecha: 02/10/2021				
Proceso: PROCESO DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA		Subproceso: PROCEDIMIENTOS		Procedimiento: IP-F-01 FICHA DE MATRICULA Y ESTUDIO SOCIOECONOMICO INSTITUCION DE EDUCACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DIOS ES AMOR
Actividad	Peso %	Cumple	No Cumple	Observaciones
1 ¿La documentación solicitada es de fácil acceso y tiene un correcto proceso de almacenamiento?	10%		X	No se tiene claridad sobre la cantidad de documentación
2 ¿La documentación es confiable y veraz?	15%		X	La información consignada en el documento no tiene completos los requerimientos solicitados en el procedimiento
3 ¿La documentación cuenta con el seguimiento y las actividades que soportan el procedimiento evaluado?	15%	X		
4 ¿Existe trazabilidad de la información?	20%	X		
5 ¿La documentación cumple con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información?	20%		X	La información no es disponible, no se tiene claridad, tampoco hay integridad ya que no es confiable al no estar completa
6 Si el documento genera actividades de seguimiento, ¿Estas actividades fueron llevadas a cabo?	10%	X		
7 ¿La documentación cumple con la caracterización del procedimiento?	10%	X		
Total		100%	55%	

Fuente: elaboración propia

Teniendo en cuenta que el proceso de inclusión productiva tiene un impacto medio sobre el área de PTI, es pertinente tomar acciones correctivas en poco tiempo, ya que uno de los pilares misionales de Convivencia es entregar herramientas a sus alumnos para que puedan generar ingresos valiéndose de capacidades y conocimientos adquiridos, si existen fallas sobre la inclusión productiva, no se cumpliría uno de los objetivos principales de la fundación: la transformación sostenible. De igual forma, existieron más hallazgos importantes sobre documentos como IP-F-35 TRABAJO AUTÓNOMO, IP-F-37 ACUERDO DE VOLUNTADES, IP-F-18 DIAGNOSTICO EMPRESARIAL, dentro de estos hallazgos se destacan pérdida de documentos, falta de trazabilidad en la información e inconsistencias en la misma. Se recomienda realizar archivos de seguimiento que permitan identificar la continuidad y el ciclo del estado en el que se encuentra el proceso de inclusión productiva de cada estudiante, de igual forma, capacitar al personal administrativo para llevar a cabo un correcto almacenamiento de información y garantizar la integridad y confiabilidad de la misma.

Por otro lado, el proceso de diseño y desarrollo renovación de programas presenta un porcentaje de cumplimiento del 65% generando un No cumple sobre la clasificación definida para esta auditoría, este representa un impacto alto para el área de PTI teniendo en cuenta que de este procedimiento depende que la Dirección Local de Educación (DILE), apruebe los programas de enseñanza dictados por los Colegios Dios es Amor, en caso de cualquier incumplimiento de los requisitos, se puede llegar a una no aprobación por parte de esta entidad gubernamental ocasionando el cierre temporal de uno de los técnicos laborales. Dentro de la revisión efectuada en la auditoría interna se identifica que el cronograma de planificación de este proceso no se encuentra estandarizado, no está incluido en el manual de calidad y no cuenta con el código del SGC, además no se encuentra un seguimiento a las actividades propuestas, no es posible tener evidencias sobre el cumplimiento o incumplimiento de la tarea asignada:

Gráfica 10: Cronograma de diseño y desarrollo

		2021												
ETAPAS/ PRODUCTOS		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Observaciones
Planificación														
Re -Definición elementos de entrada														
<i>Resultados de Diseño y Desarrollo</i>	PEI													
	Programas de Estudio													Validados mediante Registro DILE
	Malla curricular													Validados mediante Registro DILE
	Nuevos programas de estudio													Radicados Junio 2021 y pendiente proceso de validacion según visita DILE
	Control de Cambios													
Revisión														
Verificación														
Validación														

Fuente: PTI – Convivencia

También se identifican incumplimientos mayores sobre el procedimiento MC-F-26 REGISTRO DE DISEÑO DESARROLLO Y VALIDACION DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, ya que existen campos vacíos que no cuentan con información, ocasionando pérdidas e inconsistencias en la información, dentro del documento no se relacionan responsables sobre actividades que cumplen requisitos principales del programa, tampoco existen fechas que permitan definir el cumplimiento eficaz de la actividad:

Gráfico 11: Documento MC-F-26

Registro de Diseño Desarrollo y Validación de nuevos Productos y Servicios		
Actualización: 2		
Código: MC-F-26	Fecha de emisión: 05-JUN-2020	Página 1 de 5



Denominación del producto y/o servicio: Programas de formación para el Trabajo		Fecha de inicio: 1 de marzo 2021	Fecha posible de validación 20 diciembre 2021		
Descripción de los requisitos básicos		Norma ISO 9001 Norma NTC 5555 Norma NTC 5581 Norma NTC 5665 Norma NTC 5666			
Legislación y normatividad a cumplir		Reglamentación sobre Formación para el Trabajo			
Etapa de diseño y desarrollo	Concepto de la etapa y controles asociados	Documentos externos asociados a la etapa	Registrado por	Fecha	Revisiones y aprobaciones
<u>Identificación</u> de diseño y desarrollo (DDV)	Se requiere renovar los registros de programas: Técnico laboral por competencia para Bogotá en: <ul style="list-style-type: none"> Auxiliar administrativo Auxiliar contable Asistente ambiental Promotor de seguridad y Salud en el Trabajo Para Cartagena Técnico laboral en: <ul style="list-style-type: none"> Auxiliar de archivo Carpintería en Aluminio Cocina 	Estadísticas del mercado laboral de fuentes terciarias que componen la justificación de cada programa	Coordinador Académico Bogotá y Cartagena	1 marzo 2021	Director de Formación para el Trabajo Bogotá y Cartagena

Registro de Diseño Desarrollo y Validación de nuevos Productos y Servicios		
Actualización: 2		
Código: MC-F-26	Fecha de emisión: 05-JUN-2020	Página 4 de 5



<u>Prueba piloto</u>	Versiones de los programas de estudio con la revisión de competencias	Radicación de programas// Requerimientos de la Secretaría de Educación	Instructores área	10 junio 2021	Coordinador Académico Bogotá y Cartagena
<u>Verificación</u>	Lista de chequeo de programas	Radicación de programas	Equipo de Diseño y desarrollo Bogotá y Cartagena	15 junio 2021	Director de Formación para el Trabajo Bogotá y Cartagena
<u>Validación</u>	IP F 20 Plan de Estudio	Resolución de Registro de Programas	Director de Formación para el Trabajo Bogotá y Cartagena	20 Diciembre 2021	Gerente Mejora Continua
Historial de cambios en el diseño y desarrollo	Se adjunta en Formato IP F 31 CONTROL DE CAMBIOS PLANES DE ESTUDIO				
Procesos que afecta	Proceso de inclusión productiva Proceso de Mejora Continua	Norma ISO 9001, 5555, 5581, 5666, 5665			
Documentos y Necesarios	IP -F 31 Control de Cambio de Planes de Estudio IP F 20 Plan de Estudio IP F 28 Evaluación de programa				
Nombre del Responsable del Diseño, Desarrollo y Validación (DDV)			Nombre del Responsable de aprobar el Diseño, Desarrollo y Validación (DDV)		
Cargo:			Cargo: Jeymmi Rubio		

De igual forma, al solicitar evidencia de las actividades que eran asignadas en este procedimiento no se encontró registro del cumplimiento de estas, ocasionando una pérdida en la trazabilidad de la información. A continuación, se relaciona la evaluación efectuada a este proceso por medio de la lista de chequeo:

Gráfico 12: Lista de chequeo diseño y desarrollo, registro de diseño.

LISTA DE CHEQUEO					
Elaborado por: Jonathan Chavez					
Fecha: 02/10/2021					
Proceso: DISEÑO Y DESARROLLO RENOVACIÓN PROGRAMAS		Subproceso: PLANIFICACIÓN		Procedimiento: MC-F-26 SERVICIOS REGISTRO DE DISEÑO DESARROLLO Y VALIDACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	
Actividad		Peso %	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	¿La documentación solicitada es de fácil acceso y tiene un correcto proceso de almacenamiento?	10%	X		
2	¿La documentación es confiable y veraz?	15%		X	La información consignada en el documento tiene espacios en blanco, generando una pérdida sobre la confiabilidad de la misma
3	¿La documentación cuenta con el seguimiento y las actividades que soportan el procedimiento evaluado?	15%		X	No tiene seguimiento a las actividades propuestas en el documento
4	¿Existe trazabilidad de la información?	20%		X	No existe trazabilidad de la información para definir si una actividad fue efectuada o no.
5	¿La documentación cumple con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información?	20%	X		
6	Si el documento genera actividades de seguimiento, ¿Estas actividades fueron llevadas a cabo?	10%		X	No es posible evidenciar que las actividades se cumplieron de acuerdo a lo establecido
7	¿La documentación cumple con la caracterización del procedimiento?	10%	X		
Total		100%	40%		

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, existen más hallazgos sobre diferentes procesos efectuados en este programa, que al ser un programa de alto impacto puede ocasionar la pérdida de los sellos de alta calidad en caso de no generar planes de acción inmediatos para la corrección de las no conformidades. Dentro de estas no conformidades también se resaltan a lo largo del proceso la falta de confiabilidad en la información. Se recomienda capacitar al personal sobre los principios básicos de la información, ya que dentro de los documentos no pueden existir espacios en blanco, de igual forma generar revisiones periódicas y crear carpetas para los soportes de las acciones que se deben realizar de acuerdo a los cronogramas y actividades propuestas.

Finalmente, en el proceso de Diseño y desarrollo de nuevos programas se otorgó un porcentaje de cumplimiento del 75% clasificando su resultado como hallazgos menores, dentro de este procedimiento se recomienda que la información sea de fácil acceso y que mejore su disponibilidad, ya que al solicitar la radicación ante el DILE de los nuevos programas que se querían poner en marcha, no se contaba con la documentación digitalizada como lo dicta el manual de calidad, ocasionando una indisponibilidad de la misma, así mismo, la carpeta de las versiones de nuevos

programas se encontraba desactualizada, resaltando que una vez encontrada la novedad esta carpeta fue actualizada.

Por otro lado, hay un correcto cumplimiento en el procedimiento de diseño curricular 2021 generando un porcentaje de cumplimiento del 90% y registrando una clasificación de Cumple sobre la auditoría interna, se encontró un correcto almacenamiento de la información que contaba con documentos confiables, que mantenían los requisitos y caracterizaciones definidas en los principios básicos de la información.

De acuerdo a los objetivos estipulados, se da un cumplimiento de los puntos planteados desde la planificación del proyecto, teniendo en cuenta que hay un proceso de acercamiento e identificación de los procesos que se deben abarcar, así mismo un diagnóstico del estado de estos procedimientos, permitiendo calificar y asignar grados de cumplimiento de los requisitos exigidos en las normas de calidad por medio de la auditoría interna realizada, de igual forma, permite la cuantificación de los resultados obtenidos. Finalmente, es posible entregar un panorama real del porcentaje de cumplimiento y una serie de recomendaciones y acciones a tomar a los directivos del área para la mejora y correcciones de los hallazgos encontrados a lo largo del programa de auditoría.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En general el resultado de la auditoría interna realizada establece que Convivencia se encuentra en una clasificación de hallazgo menor, ya que en el ponderado cuenta con procedimientos que suben el promedio y evitan que tenga un resultado más bajo.

Sin embargo, y de acuerdo a lo establecido en las normativas de la ISO cualquier hallazgo mayor encontrado sobre el SGC puede denotar en la pérdida de los sellos que certifican alta calidad, por lo que se convierte en una necesidad inmediata realizar la corrección de cada una de las novedades encontradas. Los hallazgos más recurrentes a lo largo de la revisión efectuado fueron relacionados con la trazabilidad y la confiabilidad de la información.

Aunque Convivencia cuenta con un SGC implementado y con certificaciones de calidad vigentes, es imperativo realizar las correcciones encontradas a lo largo de la auditoría, la falta de trazabilidad sobre la información es un vacío documental puede repercutir incluso en que la dirección de PTI no cuente con bases suficientes para apoyar su toma de decisiones, ya que a medida que avanzan los procedimientos hay más pérdidas de información que pueden tornarse críticas para la evaluación de un proceso en específico que genere incumplimientos o que no esté funcionando correctamente para la fundación.

Por otro lado, la pérdida documental afecta directamente el objetivo principal de la norma ISO 9001, la satisfacción del cliente, a causa de inconsistencias que no permiten un desarrollo adecuado de los procesos de inclusión productiva o faltas en el SGC que pueden incurrir en el cierre temporal de programas de técnicos laborales que se encuentran en funcionamiento.

Por medio de esta auditoría interna se da un fortalecimiento al SGC, puesto que se entregan hallazgos que PTI no tenía contemplados y que incurren en faltas que incumplen los requisitos dictados por las

normativas de calidad, además existe una mejora sobre cada uno de estos procesos, acudiendo también a uno de los pilares de los sistemas de gestión de calidad que es la mejora continua. Por otro lado, al dejar estructurado el sistema de auditoría interna se da a la institución una herramienta de fortalecimiento continuo.

Finalmente, se recomienda a Conviventia continuar con este programa de auditoría interna, debe ser llevada a cabo periódicamente, preferiblemente en periodos de no más de 6 meses entre cada auditoría, de igual forma se propone iniciar con procesos de formación y capacitación constante al personal administrativo, ya que muchos de estos no cuentan con el conocimiento claro ni logran identificar la importancia que tiene cada uno de los documentos y los procedimientos que se efectúan en PTI. Así mismo, reforzar los procesos de mejora continúa por medio de los correctivos tomados a causa de los hallazgos que resulten luego del proceso de auditoría efectuado por el personal de conviventia. Por otro lado, es recomendable que realicen auditorías cruzadas entre áreas, es decir, que el área auditada no sea la misma que se audite sus propios procesos, ya que es necesario tener un punto de vista externo y que pueda evaluar los procedimientos con mayor objetividad y basándose únicamente en los establecido en las caracterizaciones del manual de calidad.

Así mismo, iniciar todo un proceso de cambio de cultura organizacional, en el que el primer valor sea la calidad y el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el manual, ya que al lograr el cambio cultural se realizará un contagio del personal de Conviventia desde el momento cero de ingreso a la organización, motivando a toda la fuerza laboral a una “Cultura de calidad”.

11. LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

A lo largo del desarrollo del proyecto líder se presentaron limitaciones a causa de los recursos limitados de la fundación, sobre este caso, la limitación principal fue de personal, ya que no existe una persona que esté encargada de los procesos documentales dentro del área, por lo que se identificaron muchos vacíos conceptuales en el desarrollo del trabajo.

Por otro lado, Conviventia está implementando un proceso de digitalización de cada uno de los procedimientos, pero al ser un plan que se encuentra en prueba no se ha definido si todos los procesos entran en digitalización para abolir los documentos físicos, así mismo, al ser un piloto no se cuenta con toda la infraestructura montada, además se encuentran vacíos para el manejo de la plataforma, de igual forma, no todo el personal maneja el programa, solo se tiene un usuario habilitado en el área de PTI.

Una de las limitaciones principales es el tiempo que se tiene para ejecutar el proyecto, ya que al tener un tiempo aproximado de 6 meses no se alcanza a evaluar todos los procedimientos que desarrolla el área, así mismo, solo se evaluó un área dentro de Conviventia que fue PTI, dejando a un lado las demás áreas que también representan pilares misionales en la fundación.

En conclusión, la principal futura línea de investigación corresponde a la implementación y adaptación de este programa de auditoría para las demás áreas de Conviventia, poder incluir el proceso de revisión interna en el manual de calidad y ejecutarlo de manera transversal en la organización.

12. REFERENCIAS

1. Alonso Torres-Navarro, Carlos, Nelson Malta-Callegari, and Camilo Olivares-Rojas. 2020. "Sistema de Monitoreo Para La Implementación de La Norma ISO 9001." *Ingeniería Industrial* 41 (1): 1–11. <https://login.ezproxy.javeriana.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=141301846&lang=es&site=ehost-live>.
2. Bodes Bas, A., & de los Ángeles Ruiz González, M. (2020). Integrando procesos de la calidad y de control interno para el entorno universitario cubano: una mirada desde la gestión documental. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 55–65. <https://login.ezproxy.javeriana.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=142530009&lang=es&site=ehost-live>.
3. Cabas Vásquez, L. C., Steffens Sanabria, E., Gutiérrez Echeverría, R., Sierra Martínez, C. Ibeth, & Grisales Cardona, W. (2016). Diseño de un sistema integrado de gestión para una empresa tabacalera a partir de las normas ISO 9001, ISO 18001, ISO 14001 y BASC 2012. *Producción Más Limpia*, 11(1), 162–170. <https://login.ezproxy.javeriana.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=134791326&lang=es&site=eds-live>.
4. Convivencia (2021). Manual de calidad. MC – MN – 01 (16). 4 – 25.
5. Convivencia (2020). Caracterización centro de educación para el trabajo y el desarrollo humano PTI Bogotá 2020 – Coordinación de desarrollo humano. 1 (1). 1 – 4.
6. Convivencia (2020). Proyecto educativo institucional FT Bogotá. IP – PEI – 01 (01). 7 – 30.
7. Fontalvo, T. J., De la Hoz, E. J., & Marrugo, N. (2020). Evaluación del desempeño y análisis de eficiencia del nivel sigma en la evaluación de la calidad del servicio en una institución de educación superior. *Formación Universitaria*, 13(6), 247–254. <https://doi.org.ezproxy.javeriana.edu.co/10.4067/S0718-50062020000600247>.
8. Fontalvo, T. J., Delahoz-Dominguez, E. J., & Morelos, J. (2021). Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia. *Formación Universitaria*, 14(1), 45–52. <https://login.ezproxy.javeriana.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=148726686&lang=es&site=ehost-live>.
9. González, J. S., Martínez, J. R., & Codina, J. N. B. (2018). Factores críticos para la implementación exitosa de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 en el Nivel Medio Superior de la UANL. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 13(1), 151–177. <https://login.ezproxy.javeriana.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=131353937&lang=es&site=ehost-live>.
10. GONZÁLEZ MUÑOZ, I. B., & RAMÍREZ GÓMEZ, C. A. (2018). Articulación De Los Sistemas De Calidad, Consejo Nacional De Acreditación (Cna) Y Normas Ntc - Iso 9001 Para Programas Académicos De Educación Superior en Instituciones Públicas. *Tendencias:*

- Revista de La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, 19(1), 187–203.
<https://doi-org.ezproxy.javeriana.edu.co/10.22267/rtend.181901.93>.
11. HERNÁNDEZ PALMA, H. G., BARRIOS PAREJO, I., & MARTÍNEZ SIERRA, D. (2018). GESTIÓN DE LA CALIDAD: ELEMENTO CLAVE PARA EL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES. (Spanish). Revista Criterio Libre, 15(28), 180–195.
<https://login.ezproxy.javeriana.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=tnh&AN=131479702&lang=es&site=ehost-live>.
 12. ICONTEC. (2020). Certificación ISO 9001, Sistema de gestión de calidad.
https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-iso-9001-sistema-de-gestion-de-calidad/.
 13. ISO. (2015). ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>.
 14. ISO. (2015). ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>.
 15. ISO. (2018). ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:19011:ed-3:v1:es>.
 16. Martínez Rojas, A. B., Laguado Ramírez, R. I., & Flórez Serrano, E. G. (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana. Estudios Gerenciales, 34(147), 216–228.
<https://login.ezproxy.javeriana.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=131199063&lang=es&site=ehost-live>.
 17. Mora-Contreras, R. (2019). Sistemas integrados de gestión de las normas ISO 9001 e ISO 30301 en el contexto notarial colombiano. Estudios Gerenciales, 35(151), 203–218.
<https://login.ezproxy.javeriana.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=138186771&lang=es&site=ehost-live>.
 18. Nápoles Rojas, L. F., & Moreno Pino, M. R. (2013). Análisis De Las Variables Empleadas en La Implantación De La Norma Iso 9001. Revista Ingeniería Industrial, 12(1), 77–90.
<https://login.ezproxy.javeriana.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=95757476&lang=es&site=eds-live>.
 19. Nicoletti, J. A. (2008). Adecuación Y Aplicación De Las Normas De Calidad Iso 9000:2000 en El Campo Educativo. Horizontes Educativos, 13(2), 75–86.
<https://login.ezproxy.javeriana.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=38505176&lang=es&site=ehost-live>.
 20. Orviz Martínez, N., Cuervo Carabel, T., & Arce García, S. (2021). Revisión de la investigación científica en ISO 9001 e ISO 14001: un análisis bibliométrico. Cuadernos de Gestión, 21(1), 29–45.
<https://login.ezproxy.javeriana.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=148178234&lang=es&site=ehost-live>.
 21. Villada, Y. A. (2018). La Gestión Documental en Colombia: Un Análisis Lexicométrico Del Marco Jurídico Entre Los Períodos 1913-1989 Y 1990-2017. Revista Trilogía, 10(19), 115–131.
<https://login.ezproxy.javeriana.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=131713528&lang=es&site=eds-live>