

Cultura de Mejora Registro de Hallazgos por Autocontrol



Clasificación de Hallazgos

Aspecto que por su naturaleza puede mejorar la eficacia del proceso o la actividad

Oportunidad de Mejora



Incumplimiento de un requisito especificado

Aspecto que sobrepasa el cumplimiento de requisitos de la Norma Técnica, la ley y las partes interesadas

sigamos
articulador



“Se evalúa al SIGA, no a las personas”

Aspecto Positivo

Redacción de Aspectos Positivos



Inicie la frase con artículos determinantes (El, La, Los, Las) y escriba en una frase corta el aspecto que aporta a la conformidad del SIGA, **como si fuera un título.** (En negrita).

Justificación. Inicie con la preposición **Porque...** y especifique en qué contribuye ese aspecto positivo en **un Proceso, un Subsistema, el SIGA o la Entidad.**

Aspecto Positivo

Ejemplo Redacción de Aspectos Positivos



La plataforma CompromISO. Porque permite el acceso a la información documentada de la Entidad desde fuentes remotas contribuyendo a mantener la gestión bajo lineamientos estandarizados.

Oportunidad de Mejora



Redacción de Oportunidades de Mejora

Inicie la frase con artículos determinantes (El, La, Los, Las) y escriba en una frase corta el aspecto que debe mejorar del proceso o la actividad, **como si fuera un título.** (En negrita)

Justificación. Inicie con la preposición **Para que...** y especifique en qué aspecto se requiere mejorar en el proceso o actividad.

Describa la evidencia que soporta la oportunidad de mejora (documento, aplicativo, entrevista, situación...)

Especifique el numeral y la NTC que puede orientar sobre la situación encontrada para mejorar.

Nota: Cuando aplique, especifique el nombre y código del documento SIGA que fue auditado.

Oportunidad de Mejora



Ejemplo Redacción de Oportunidades de Mejora

La Inducción al SIGA. Para que se fortalezca la inducción en los aprendices con el fin de que asuman responsabilidades más evidenciables frente a la Gestión Ambiental de la Entidad e implementen los lineamientos del SIGA acorde con requisitos del numeral 5.3 de la ISO 14001:2015

No Conformidad



Las NC se pueden presentar por:

1. Hallazgos que incumplen requisitos del cliente, legales y otros, de la Norma Técnica y de la entidad.
2. Situaciones o eventos que no cumplen y que se repiten durante la recolección de la información.
3. La documentación es diferente a lo que sucede en la realidad.
4. La persona no tiene conocimiento de las disposiciones documentadas aplicables.
5. Contradicciones en políticas, procedimientos, formatos, guías, etc....

No Conformidad



Recomendaciones para la Redacción

- ✓ Incluir en la redacción información necesaria para que el lector pueda entender y juzgar por sí mismo el hallazgo
- ✓ Que sea corta y concisa.
- ✓ No mezclar dos situaciones en un mismo párrafo.

No Conformidad



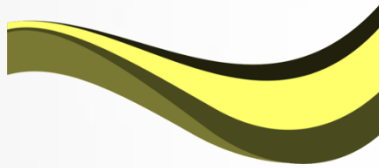
Redacción de No Conformidades

Qué



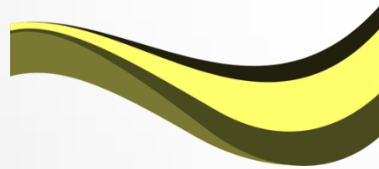
Situación encontrada que no cumple.

Dónde



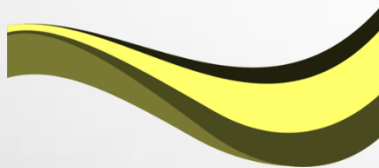
Punto específico auditado

Cuándo



Rango de fechas en la que se ha presentado la situación encontrada (basado en las evidencias). O la fecha en la que se realizó la inspección, visita al lugar, revisión documental o entrevista.

Cuántos



Muestra revisada

No Conformidad



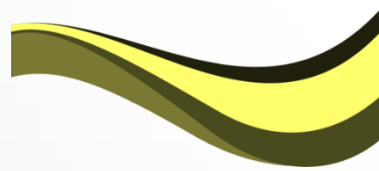
Redacción de No Conformidades

Evidencia que soporta la NC



Registros que soportan el incumplimiento: Documento, Aplicativo, Formato, Registro(s) Fotográfico(s), Entrevista(s)

Requisito Referencial



Norma Técnica y numeral utilizado como criterio de auditoría sobre la cual se determina la NC. Cuando aplique el requisito legal, con los artículos que se incumplen

Nota: Cuando aplique, especifique el nombre y código del documento SIGA que fue auditado.

En otros campos complementando el hallazgo

No Conformidad

Ejemplo Redacción de No Conformidad – Calidad

Durante la revisión a las hojas de vida en el proceso de contratación del Centro de Formación XX para la vigencia de 2016, se evidencia 11 contratos por prestación de servicios de instructores que en la carpetas no cuentan con los soportes definidos en los estudios previos.

Evidencia:

10 de las 44 carpetas con soportes de contratos, no tienen soportes de fotocopia de la tarjeta/matricula profesional, las hojas de vida no cumplen con los perfiles establecidos en los estudios previos y se encontró 1 caso de falsedad en documento público confirmado de manera escrita por el Consejo Profesional Nacional de Ingenierías COPNIA

Lo anterior, incumpliendo la Resolución SENA 0203 de 2014 y el Numeral 7.2 de la NTC ISO 9001

Qué

Dónde

Cuándo

Cuántos

Evidencia que
soporta la NC

Requisito
Referencial

siqamos
articulador



No Conformidad

Ejemplo Redacción de No Conformidad – Ambiental

Se evidencia que el manejo de sustancias químicas durante el mantenimiento de los equipos de cómputo en la Dirección General no se efectúa bajo condiciones controladas.

Evidencia:

Se encuentra personal de ENLACE usando 3 productos químicos (solventes y limpiadores) re envasados sin rótulo ni hojas de seguridad.

Lo anterior, incumpliendo la Ley 55 de 1993 y el numeral 8.1 de la NTC ISO 14001:2015

Qué

Dónde

Cuándo

Cuántos

Evidencia que
soporta la NC

Requisito
Referencial

sigamos
articulador



No Conformidad

Malas Redacciones – Falta de evidencia - Calidad

- Se evidencia el manejo de registros no citados en la documentación del Sistema
- Se detectó que se está aplicando un formato de lista de asistencia que no es el formato aprobado por el SIGA en el aplicativo compromiso.
- En el diagnóstico situacional del proceso GFPI, se encontró que **algunos** instructores tienen debilidad al momento de planificar y de ejecutar los proyectos de formación profesional integral; frente al Programa de Formación profesional integral en el año 2014.
- No existe control en los documentos y registros que soportan el procedimiento.
- El Instructivo para Recaudo de Producción de Centros solicita que la consignación sea diaria

Qué hubo No Conformidades en la Auditoría?

Cómo se llama el muchacho del SIGA?



sigamos
articulador



No Conformidad

Malas Redacciones – Falta de evidencia - Ambiental

- Identificación de poda, tala y jardinería dispuestos de manera inadecuada.
- Identificación de Manejo y disposición inadecuado de residuos hospitalarios y de laboratorio.
- Aunque se cuenta con una matriz de aspectos e impactos ambientales, no se evidencia cumplimiento de las actividades planteadas que permitan controlar el impacto de sus operaciones. Numeral 6.1.2 Aspectos Ambientales. ISO 14001:2015
- Incumplimiento de la normatividad ambiental a nivel nacional en materia de vertimiento de aguas residuales
- Las instalaciones del Centro de Formación XX cuentan con los contenedores debidamente identificados para la separación de residuos sólidos, a pesar de ello se detecta uso inadecuado de los mismos denotándose falta de compromiso de la comunidad educativa e incumplimiento con los objetivos ambientales del sistema Integrado de Gestión. Numeral 6.2.1 de la ISO 14001:2015



sigamos
articulador



No Conformidad

Estudio de Casos

Con base en los casos presentados, identificar los principales elementos que conforman la redacción de un hallazgo vs la redacción presentada y establecer una mejor propuesta de redacción. (Ver tabla)



No Conformidad



Estudio de Casos

- Algunos Funcionarios responsables del Proceso de Seguimiento y evaluación de la etapa productiva no están empleando los formatos (Seguimiento etapa Productiva, Plan de mejoramiento y Bitácora) documentados en el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol , igualmente en la etapa lectiva algunos instructores no utilizan el formato de Plan de mejoramiento
- Las actas de supervisión en algunas carpetas de contratos no tienen consecutivo

No Conformidad



Estudio de Casos

El día 31 de octubre de 2013 se efectuó visita por parte de la Secretaría de Salud del Municipio, en la que realizó muestreo de la calidad del agua, de conformidad con la muestra identificada con el Número 5110 y el método de análisis nefelométrico, encontrándose lo siguiente: 1. Análisis Microbiológico: Dicho resultado señala claramente que el agua del Centro no presenta coliformes totales ni coliformes fecales y sus características organolépticas son aceptables, en el cual concluye que cumple con lo establecido en la Resolución 2115 del 2007. 2. Parámetros Físicoquímicos: Se evidencia que la mayoría de los parámetros están acorde a los límites permisibles de conformidad con la Resolución 2115 de 2007, excepto el parámetro de turbiedad el cual se encuentra un punto por encima del límite permisible es decir, el reporte señala de acuerdo al método nefelométrico un resultado de tres (3) y el permisible es de dos (2). 3. Se realizaron observaciones por parte del funcionario de la Secretaría de Salud, a cerca de la cercanía de la Unidad Porcícola con la planta de potabilización.

No Conformidad

Redacción de No Conformidades



Nombre y código del documento	Documento formalizado en el SIGA y publicado en la plataforma CompromISO que fue auditado. Se diligencia cuando aplique.
Qué	Situación encontrada que no cumple.
Dónde	Punto auditado
Cuándo	Ubique en un rango de fechas en la que se ha presentado la situación encontrada (basado en las evidencias). Y/o coloque la fecha en la que se realizó la inspección, visita al lugar, revisión documental y/o realizó la entrevista. (Lo que más oriente al auditado y le agregue valor).
Cuántos	Muestra revisada
Evidencia que soporta la NC	Registros que soportan el incumplimiento: Documento, Aplicativo, Formato, Registro(s) Fotográfico(s), Entrevista(s)
Requisito Referencial	Norma Técnica y numeral utilizado como criterio de auditoría sobre la cual se determina la NC. Cuando aplique el requisito legal con los artículos que se incumplen