



### INFOME DE AUDITORÍA INTERNA

<b>Referencia:</b>	Auditoría Interna	<b>Fecha:</b>	23 y 24 de marzo de 2020
<b>Informado por:</b>	Iván Pinto Urra	<b>Dirección:</b>	Avenida Rudecindo Ortega 02351. Temuco
<b>Objetivo:</b> Verificar la implementación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad establecido según la Norma Nch 2728:2015		<b>Alcance:</b> Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo al alcance definido en el Manual de Calidad, y todos los requisitos normativos aplicables.	
<b>Requisitos auditados:</b> Según plan de auditoría		<b>Documentos de referencia:</b> Manual de Calidad, Procedimientos del Otec.	
<b>Requisitos excluidos:</b>	No Aplica		
<b>Fortalezas:</b> Alto compromiso del personal auditado, Sistema adecuado al tamaño de la organización. Excelente control de las actividades de ejecución. Registros Ordenados.			
<b>Debilidades:</b> Las asociadas a los hallazgos de la presente auditoría			
<b>Alcance del SGC:</b> diseño, comercialización y ejecución de programas de educación continua a través de distintas modalidades, dirigidos a personas naturales, empresas e instituciones públicas, en las áreas de: administración, agropecuario, ciencias y técnicas aplicadas, computación e informática, educación y capacitación e idiomas y comunicación.			
<b>No conformidad : (NC)</b> Incumplimientos sistemáticos respecto de requisitos normativos, o incumplimiento puntuales relevantes con relación al referencial auditado: en el aseguramiento de la calidad del servicio o en la satisfacción del cliente.			
<b>Observación: (OBS)</b> Desvíos puntuales o parciales en el cumplimiento de los requisitos normativos. La organización auditada deberá llevar a cabo correcciones o acciones correctivas, según corresponda, cuya eficacia será evaluada en una próxima auditoría.			
<b>Oportunidad de mejora: (OM)</b> Son recomendaciones, no mandatorias cuyo tratamiento y aplicación quedan a consideración de la organización auditada.			



### HALLAZGOS POR REQUISITO:

N°	REQUISITO	CATEGORIA	CANTIDAD
01	8.2.2	No Conformidad	01
02	7.4.1	No Conformidad	01
03	6.2.1	No Conformidad	01
04	7.4.2	No Conformidad	01

#### **NC 01**

La organización no evidencia que su programa de auditoría considere los riesgos en su implementación.

#### **NC 02**

La organización no evidencia haber definido los criterios de re evaluación de sus proveedores en el proceso de compras.

#### **NC 03**

Si bien la organización evidencias un perfil de cargo para declarar las competencias de sus colaboradores, en estos, no es posible evidencias las habilidades para cada uno de los cargos.

#### **NC 04**

La organización no evidencia un perfil de relator para cada curso que ejecutó durante el año 2019.

#### **OM**

Si bien la organización tiene una política de calidad y cumple con los requisitos establecidos en la norma auditada, podría considerar eliminar las áreas en las que ejecuta sus actividades de capacitación en este registro, así si incorpora o elimina áreas no deberá modificar su política.

#### **Resultados:**

- Total Oportunidades de Mejora: 01

- Total Observaciones: 00

- Total No Conformidades: 04

#### **NOTAS PARA LA SIGUIENTE AUDITORÍA:**

Se debe hacer seguimiento a la realización de al menos a 04 actividades de capacitación según indica la directriz DA D45, una de ellas cada 03 meses

  
Iván Pinto Urra