

**INFORME FINAL CONSOLIDADO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
PROGRAMA DE AUDITORÍA 2018**

FECHA DE AUDITORÍA	CICLO	DE	7 de mayo hasta 25 de mayo de 2018 (Adjunto Programa de Auditoría Ciclo único vigencia 2018)
PREPARACIÓN DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA	Y	DE	30 de abril al 7 de mayo de 2018
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA		LA	Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de las normas del mismo. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del Sistema de Gestión Integrado y a la norma de requisitos de gestión. Determinar la eficacia del Sistema de Gestión Integrado para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. Identificar áreas de mejora potencial del Sistema de Gestión Integrado.
ALCANCE DE LA AUDITORÍA - CRITERIOS		LA	Para el ciclo de auditorías del año 2018, se auditarán todos los procesos del SGI de la Institución, con el fin de verificar la prestación del servicio bajo los requisitos de las normas ISO 9001; NTC 5555; NTC 5580; NTC ISO 14001. Las auditorías se desarrollarán en las cuatro sedes: (Claustro la Encarnación, Casa Obando, Edificio Bicentenario y Sede Norte), con la participación de todos los servidores y contratistas de la institución. El periodo cubierto corresponde del 7 de mayo de 2018 hasta el 25 de mayo de 2018.
EQUIPO AUDITOR			Gloria Ximena Hurtado P, Orietta Rincón H, Alexander Salazar T, María Lorena Restrepo B, Dayhana Solís F, Carlos F. Arboleda A, María Chilito G, Nancy Mejía F, Fredy Vidal A, Alizon Carolina Hidalgo, Catalina Ipia, Mabel Bolaños T, Diego Alegría I, Claudia Muñoz, María Clara Rodríguez S, Carolina Caicedo R, Ingrid Juliana Díaz, Libia Perafán, John Jairo Perafán R, Cindy Tatiana Acosta.
METODOLOGÍA			Entrevistas: De acuerdo a listas de chequeo y a los participantes de cada proceso.

	<p>Revisión Documental: De acuerdo a documentación generada por la institución y disponible en SGI y documentos y normatividad externa.</p> <p>Verificación in situ: Realizando visita a las diferentes sedes dentro del alcance de la auditoría y en los sitios donde desarrollan sus actividades los procesos y subprocesos.</p> <p>Muestro: Verificación de muestras selectivas y aleatorias de documentación y procedimientos desarrollados por cada proceso auditado.</p>
DOCUMENTOS REVISADOS	<p>Documentación SGI (Procesos estratégicos, misionales y de apoyo)</p> <p>Norma NTC ISO 9001: 2015</p> <p>Norma NTC ISO 5555</p> <p>Norma NTC ISO 5580</p> <p>Norma NTC ISO 14001</p> <p>Informe Auditoría Interna 2017</p> <p>Informe Auditoría Icontec 2017</p>

FORTALEZAS ENCONTRADAS:

PROCESOS ESTRATÉGICOS
<p>Direccionamiento Estratégico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amplio conocimiento del Sistema de Gestión Integrado e inversión de recursos para el funcionamiento, que demuestra compromiso de la alta dirección con la implementación del sistema. • Avances en la integración de los sistemas requeridos por el Gobierno Nacional Modelo de Planeación Gestión. • Gestión de recursos para el cumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo. • El fortalecimiento y el compromiso del equipo de trabajo Sistema de Gestión Integrado. • La madurez del sistema materializado en una información oportuna y veraz. • La información concerniente al sistema de Gestión Ambiental está documentada de acuerdo a los avances que la institución ha adelantado, demostrando el compromiso con la implementación del Sistema de Gestión Ambiental. <p>Planeación Académica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La líder del proceso está comprometida con el desarrollo de todas las actividades inmersas en la Autoevaluación, Internacionalización y Egresados. • Conocimiento, apropiación y compromiso de cada uno de los auditados en su quehacer. • Trabajo en equipo que se evidencia en el apoyo mutuo de las actividades relacionadas con Autoevaluación, Internacionalización y Egresados. • Compromiso de parte de los auditados con la Política Ambiental.

Comunicaciones:

- La planificación y el seguimiento de las actividades propuestas por el equipo de trabajo, permiten evidenciar un impacto positivo en el cumplimiento del Plan Operativo Anual.
- La articulación entre el Plan de Comunicaciones y Mercadeo, la Política de Comunicaciones y el Plan Operativo Anual permite evidenciar el cumplimiento de las metas establecidas para el subproceso, en el Plan de Desarrollo Institucional.
- Se evidencia una buena gestión de relacionamiento con los medios de comunicación externos, realizando la difusión de la oferta académicas y las actividades institucionales.
- La elaboración de la estructura para la gestión del archivo histórico de piezas gráficas y contenidos multimedia (fotos y videos), que permitan a la Institución contar con este material para usos futuros.

Gestión de Recursos Tecnológicos:

- La identificación de múltiples acciones de mejora registradas en el aplicativo definido por la institución, derivadas de la gestión del proceso para garantizar la adecuada prestación del servicio.
- El establecimiento de actividades que contemplan las directrices y requerimientos para la implementación del nuevo modelo integrado de Planeación Gestión (MIPG) y la política de Gobierno digital (Estrategia GEL), donde se han obtenido avances significativos relacionados con el levantamiento de los insumos de información y el informe de caracterización de los diferentes usuarios.
- La actualización de los trámites y servicios, en la plataforma gubernamental del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), para dar cumplimiento a la Ley Anti trámites.

PROCESOS MISIONALES**Docencia (Diseño, seguimiento y Evaluación Curricular – Desarrollo Curricular):**

- La implementación de la bitácora digital, permite establecer un mayor compromiso por parte de los docentes en el cumplimiento de esta responsabilidad.
- Los controles establecidos en las facultades para el seguimiento a través de informes periódicos en el desarrollo de los trabajos de grado, permite realizar los ajustes respectivos en el desarrollo de los mismos.
- La organización y el fortalecimiento de la oferta de educación continua han permitido llegar a estudiantes, egresados, sector productivo, evidenciado en la Facultad de Ingeniería y FCSA.
- La organización y el control documental de los micro currículos permite la trazabilidad de la información y su disponibilidad en tiempo real, para la Facultad de Ingeniería y FCSA.
- La integración del componente ambiental en las actividades académicas permite evidenciar la articulación de los procesos académicos con la gestión ambiental institucional, particularmente evidenciado en el Rincón del Reciclaje de la Facultad de Arte y Diseño.

- La participación activa de los docentes y administrativos de las Facultades en las capacitaciones ambientales demuestran su conocimiento y aplicación en el manejo ambiental institucional.

Investigación:

- La asignación de recursos para el desarrollo del proceso con un incremento del 33% en el presupuesto asignado al comparar las vigencias 2017 y 2018 respectivamente, (\$ 150 Millones Y 200 Millones); se evidencia que la Institución Universitaria ha determinado y proporcionado los recursos necesarios con el fin de asegurar la validez y viabilidad de los resultados del proceso.
- Se realiza socialización permanente a grupos de investigación y semilleros sobre las actividades y resultados del proceso.
- El otorgamiento de incentivos y reconocimientos por producción académico-científica y por el desarrollo de labores en el marco de proyectos de investigación en la IUCMC, (Acuerdo 20 de 2016, Consejo Directivo), para aumentar la visibilidad en materia de investigación, desarrollo tecnológico y creación artística mediante publicaciones académicas, publicaciones artísticas e innovación.
- Conocen los beneficios de una adecuada implementación de la Política Ambiental contribuyendo con acciones para mitigar los impactos negativos en el medio ambiente.

Proyección Social:

- La consolidación de un Banco de Proyectos y el compromiso institucional para garantizar el desarrollo de los mismos.
- El liderazgo y compromiso de los responsables del proceso respecto al componente ambiental y frente al Sistema de Gestión Integrado de Calidad.

Programa de Educación para el trabajo y desarrollo humano de idioma inglés:

- El seguimiento implementado a las bitácoras, incluyendo Observaciones permite registrar las novedades que se presentan en el desarrollo de las clases, lo que facilita la trazabilidad y el seguimiento al cumplimiento de los syllabus.
- La evaluación de la competencia del idioma en los diferentes niveles de inglés infantil, analizando las características de los grupos a evaluar, permite un mejor resultado y entendimiento de las pruebas por parte de los evaluados.
- La comunicación efectiva y permanente con los docentes del programa, permite el mejoramiento del proceso académico y contribuye a generar un adecuado clima organizacional y compromiso frente a las metas del programa.
- La participación activa de los docentes y administrativos del programa en las capacitaciones ambientales demuestran su conocimiento y aplicación en el manejo ambiental institucional.

PROCESOS DE APOYO

Admisiones:

- La implementación del sistema en articulación con el proceso de Gestión de Recursos Tecnológicos, para la generación de los recibos de pago y la inscripción

en línea, genera agilidad en los trámites para los futuros aspirantes para los diferentes programas académicos. Al interior de la Institución descongestiona el proceso de admisión contribuyendo a la optimización del factor tiempo, al disminuir tiempos de espera de los usuarios y mejora en la atención.

- La gestión ante el ICFES para verificación de resultados de pruebas en línea que se realiza en el proceso de Admisiones para los aspirantes a los diferentes programas académicos que oferta la institución, minimiza el riesgo de adulteración de documentos de ingreso.
- La organización documental del proceso, permite realizar la trazabilidad del cumplimiento de los requisitos de ingreso para los aspirantes y admitidos según la normatividad aplicable.
- El proceso de Admisión demuestra su compromiso con el Plan ambiental institucional mediante la eliminación de impresiones de recibos de pago (aproximadamente 500 por semestre), reutilizando el papel, generando impresiones a doble cara, apagando las luces y los equipos de cómputo cuando se retiran de la oficina por periodos de tiempo prolongados y dando el adecuado uso a los residuos.

Registro y Control:

- El seguimiento oportuno a las PQRS que ingresan a cada una de las facultades, ha permitido incrementar a un 98.4% el indicador de respuestas oportunas a los estudiantes de la institución.
- La verificación continua mediante las herramientas tecnológicas desarrolladas en el Sistema de Información SIAG, contribuye a controlar de manera eficaz la gestión académica del proceso.
- La organización de los archivos de gestión para las Facultades de Ciencias Sociales y de la Administración y la Facultad de Ingeniería, permite realizar trazabilidad de la información de una manera ágil y oportuna.
- La integración del componente ambiental en las actividades académicas permite evidenciar la articulación de los procesos académicos con la gestión ambiental institucional.
- La participación activa de los docentes y administrativos de las Facultades en las capacitaciones ambientales demuestran su conocimiento y aplicación en el manejo ambiental institucional.

Gestión de Biblioteca:

- En la ejecución de la auditoría se evidencia que la auditada demuestra compromiso, conocimiento y experiencia en el manejo de la biblioteca, y esta se encuentra perfectamente organizada para el servicio, se dispone de un material bibliográfico en muy buenas condiciones y catalogado conforme a la normatividad vigente.
- La biblioteca cuenta con software que le permite la catalogación, inventario, uso y control del acervo bibliográfico.

- El subproceso de Gestión de Biblioteca aporta positivamente al Sistema de Gestión Ambiental, reutilizando el papel, apagando los equipos cómputo cuando se termina la jornada laboral y dando el adecuado uso a los residuos.

Bienestar Universitario:

- La integración y participación del equipo de trabajo en las actividades que se ejecutan desde el subproceso de Bienestar Universitario.
- Las actividades programadas dentro del subproceso están encaminadas a generar el Bienestar de los estudiantes.
- El seguimiento a los estudiantes que cuentan con créditos por parte de entidades como ICETEX, Cooperativa Comuna, Fondo Nacional de Ahorro, permiten obtener información en tiempo real acerca del estado financiero de los estudiantes para con la Institución.

Gestión y Desarrollo del Talento Humano:

- La operativización del sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo durante el primer periodo de la presente vigencia, permite visualizar el avance a las actividades planificadas.
- La implementación del Sistema de Información de Talento Humano (SITH), contribuye a garantizar la obtención de la información de una manera veraz, oportuna, actualizada y en tiempo real del personal docente. (2018-1).

Gestión Financiera y Contable:

- La visión financiera de la Alta Dirección permite que quienes interactúan en los subprocesos de Gestión Financiera y Contable mantengan una permanente comunicación y motivación al ser tomada en cuenta la información que generan en la toma de decisiones.
- La organización general del proceso evidenciada a través de: la disposición de los documentos que permite su oportuna consulta, el conocimiento detallado de cada una de las actividades a cargo, la familiaridad en el manejo del aplicativo SGI y la armonía y disposición del equipo de trabajo evidenciado a lo largo de la auditoría de los diferentes subprocesos.
- El avance de las actividades planificadas en el POA, especialmente el proyecto de implementación del nuevo marco normativo contable bajo NICSP.
- El planteamiento y cumplimiento de acciones propuestas a partir de informes de auditoría interna anteriores y por gestión del proceso.

Adquisición de Bienes y Servicios-Gestión Jurídica:

- La articulación y compromiso con el componente ambiental en lo relacionado con el uso de papel ecológico, reciclable y las impresiones a doble cara en los documentos producidos por el proceso.
- La disposición de los expedientes de los contratos, los cuales se encuentran debidamente organizadas, facilitando su revisión y consulta oportuna.

- La oportuna publicación de los diferentes procesos de contratación en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP
- El compromiso evidenciado del líder del proceso para cumplir con los objetivos de calidad.
- El conocimiento y dominio del tema por parte del contratista que apoya el proceso de contratación en la institución, el cual permite brindar el acompañamiento a las actuaciones de la institución.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Direccionamiento Estratégico:

- Buscar una estrategia que permita la apropiación de los documentos y procedimientos aplicables a todos los procesos, permitirá cumplir con las metas institucionales.
- Para avanzar en el cumplimiento del Plan de Desarrollo en lo relacionado con la Gestión documental es importante realizar el acompañamiento para el proceso de actualización de las Tablas de Retención Documental.

Planeación Académica:

- Formalizar formatos de Internacionalización, ya que se documenta una serie de actividades como asesorías para la movilidad estudiantil, y hay registros pero estos no tiene codificación de Calidad.
- Interactuar con la plataforma de SGI, para conocer los documentos, especialmente relacionados con aspectos ambientales.
- En el proceso de Planeación Académica existe un documento denominado "Plan de Internacionalización Unimayor" que correspondía al Plan de Desarrollo 2012-2014, sería conveniente actualizarlo o dar de baja en el sistema.
- Al revisar los riesgos encontramos que no se encuentran actualizados al año 2018, se requiere hacer esta actualización.

Comunicaciones:

- Es importante documentar el diagnóstico y análisis realizado al estado de las actividades y tareas operativas, administrativas y estratégicas del subproceso, este insumo es parte fundamental para la planeación y cumplimiento de objetivos.
- La política editorial permite implementar controles para las publicaciones físicas y/o digitales del conocimiento institucional, con respecto a este lineamiento es importante articularlo con los procesos inmersos en su construcción e implementación. (Política de Gobierno Digital)
- El Chat en Línea permite la interacción de la comunidad (interna y externa), a través de los medios electrónicos. La atención por este canal de comunicación contribuye al cumplimiento normativo impartido por la Política de Gobierno Digital, Componente TIC para la Sociedad, para la atención y participación ciudadana.

- Es conveniente generar una estrategia articulada con los procesos de Planeación Académica, Gestión y Desarrollo del Talento Humano y el Subproceso de Gestión de Recursos Tecnológicos, con el fin de mantener actualizadas las cuentas de correo del dominio unimayor.edu.co habilitadas para la comunicación de contenidos, actividades y eventos institucionales.

Gestión de Recursos Tecnológicos:

- Formalizar en el Sistema de Gestión Integrado el instrumento utilizado para el seguimiento y gestión del plan de compras institucional, específicamente con lo relacionado a las vigencias de las licencias de software, lo anterior con el fin de garantizar de manera permanente el uso de software legal en la institución.
- Actualizar la fecha de emisión del modelo operativo del proceso Gestión de Recursos Tecnológicos ya que esta no corresponde a la fecha del último control establecido.

PROCESOS MISIONALES

Docencia (Diseño, seguimiento y Evaluación Curricular – Desarrollo Curricular):

- Es necesario que la Facultad de Arte y diseño mejore la organización de la oferta de educación continua, tal como lo establece el procedimiento que permita realizar trazabilidad de los diferentes eventos que se programan y se realizan en esta facultad.
- Con el propósito de garantizar la trazabilidad de la información y su disponibilidad en tiempo real, es conveniente se organice y controle los micro currículos para la Facultad de Arte y diseño.

Investigación:

- Los indicadores para el proceso: La auditoría evidenció un número de indicadores suficiente y pertinente que permiten evaluar periódicamente la eficacia, eficiencia y productividad del proceso, a su vez están alineados al sistema de acreditación de alta calidad, algunos indicadores podrían contribuir con el análisis cuantitativo una vez se determinen con mayor precisión las fórmulas para su medición, las metas establecidas acordes con los resultados parciales (por año) y los resultados acumulados.
- Se encontró en la revista Perfiles (digital) y el libro: “50 años de labor y compromiso Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca”, la referencia de un equipo de editores, que de continuar con su labor editorial debería formalizarse institucionalmente.
- Motivar o contar con un criterio de bonificación o compensación al actuar como evaluador externo de un producto de investigación, por ejemplo: al evaluar artículos como resultado de convocatorias.

Proyección Social:

- Se reitera lo señalado por la auditoría externa de Calidad referida a la importancia de identificar a qué líneas de proyección social son las que más se están impactando en la comunidad y según necesidades y expectativas de las partes interesadas y así definir estrategias para lograr dar cumplimiento a la Política de Proyección social en todas sus líneas.
- El establecimiento de un instrumento físico o digital que permita realizar el seguimiento y gestión a los insumos o recursos asignados a los proyectos de Proyección Social aprobados.
- La identificación de acciones de mejora pertinentes, derivadas de la gestión del proceso para garantizar la adecuada prestación del servicio.

Programa de Educación para el trabajo y desarrollo humano de idioma inglés:

- Con el fin de garantizar la cobertura total de cupos para el programa, se hace necesario que se comparta con el proceso de Admisión la información relacionada con los ingresos por exámenes de suficiencia.
- Para contar con toda la evidencia en las hojas de vida de los docentes asignados al programa, sería importante incluir en la etapa del proceso de vinculación la solicitud del requisito de competencia del nivel de inglés alcanzado.
- Revisar la documentación del proceso relacionado con el normograma, permitirá dar cumplimiento a todos los requerimientos exigidos por la normatividad vigente.
- Articular el programa a las estrategias que se desarrollan desde Bienestar Universitario, con el ánimo de fortalecer el seguimiento a estudiantes de bajo rendimiento que contribuyan a garantizar los niveles de permanencia.
- Es importante realizar seguimiento al trabajo autónomo que realizan los estudiantes, mediante las plataformas tecnológicas que ha adoptado el programa para facilitar el aprendizaje, con el fin de fortalecer su uso y su interacción que aporten al cumplimiento de la competencia.
- La implementación de soluciones tecnológicas como las bases de datos contribuyen en el seguimiento de estudiantes y egresados, por lo cual es importante mantenerlas actualizadas para generar estrategias de comunicación efectivas con las partes interesadas.

PROCESOS DE APOYO

Admisiones:

- Es necesario que el subproceso de Admisiones cuente durante todo el año con material de promoción y divulgación de la oferta académica institucional, con el fin de entregar información oportuna y actualizada a las partes interesadas que lo requieran.
- Los proyectos adelantados desde el subproceso requieren para evidenciar su gestión una detallada profundización de las actividades requeridas para lograr los resultados planificados y poder realizar la trazabilidad de los mismos.

Registro y Control:

- Es necesario que la Facultad de Arte y Diseño acoja las buenas prácticas relacionadas con el manejo de los archivos de gestión, con el fin de evidenciar la trazabilidad oportuna y eficaz de los procesos de Registro y Control.

Gestión de Biblioteca:

- Al preguntarle a la auditada sobre la utilización del formato de compra de libros por parte de las facultades, ella responde que no todos lo utilizan, es conveniente evaluar en las facultades acciones para la aplicación eficiente del formato.
- Es necesario que el subproceso de Biblioteca articule o implemente estrategias con comunicaciones y bienestar universitario que permitan visibilizar continuamente las campañas para el fortalecimiento de la biblioteca.
- Se requiere que los indicadores de biblioteca II semestre del 2017 se documenten en el Sistema de Gestión Integrado SGI.

Bienestar Universitario:

- Es necesario revisar y actualizar la documentación del subproceso basado en el modelo de Bienestar Universitario y el programa de Permanencia, Deserción y Graduación estudiantil, el cual permitirá alinear y evidenciar las actividades que se desarrollan diariamente.
- Con el fin de poder generar trazabilidad del subproceso y salvaguardar su información, es importante la aplicación de los lineamientos establecidos desde la gestión documental en lo relacionado con el manejo de las tablas de retención documental aprobadas a la fecha, especialmente en la serie documental Informes.
- Para generar control relacionado con las actividades que viene desarrollando el proceso, para dar cumplimiento a la planeación establecida, es importante que el líder del proceso salvaguarde la información, la mantenga y la consolide con el fin de garantizar el reporte de los datos oportunamente.
- Basados en el indicador Población Vulnerable, en lo relacionado con las actividades a desarrollar, se hace necesario la definición del término Población Vulnerable - Caso Especial, con el fin de identificar la población que debe ser intervenida por el subproceso.

Gestión y Desarrollo del Talento Humano:

- Teniendo en cuenta la normatividad aplicable al proceso en lo relacionado con los procesos de selección, vinculación es indispensable documentar un control que permita verificar la autenticidad de los certificados de estudio del personal que ingresa a laborar en la Institución (Normativa: Registro Nacional de Base de Datos).
- Alimentar la base de datos del sistema de información SITH, con el objetivo de consolidar la información histórica del personal administrativo y docente, que permita dar cumplimiento a la normatividad vigente según requerimiento de la Comisión Nacional del Servicio Civil, Protección de datos personales, Registro Nacional de Bases de datos, tratamiento de documentos e información personal.

- Evaluar la viabilidad de alimentar las bases de datos con información relacionada a las novedades de nómina aprovechando el Sistema de Información de Talento Humano (SITH), el cual tiene implementada la funcionalidad del módulo donde se pueden incluir y obtener reportes por usuario, tipo de novedad y rangos de fecha.
- La continuidad de las actividades planificadas dentro del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, permitirá dar cumplimiento a lo estipulado en la resolución 1111 de 2017.

Gestión Financiera y Contable:

- El seguimiento permanente y la comunicación efectiva con el contratista encargado del software contable y financiero "Celeste", permitirá los ajustes y mejoras oportunas, especialmente los relacionados con la revelación de la información o presentación de los informes o reportes de usuario con la completitud de los datos, a manera de ejemplo: el informe consolidado de los certificados de disponibilidad presupuestal (CDP) anulados de las vigencia actual (2018) o anterior (2017), de tal manera que se presenten organizados los CDP por vigencia de manera cronológica o por consecutivo, así como también la generación de libros auxiliares que no muestran las cuentas con saldo de cero (0), así como los totales de cada subcuenta del auxiliar.
- La integración entre el sistema académico y el sistema financiero actual, con el fin de evitar la realización de cálculos y registros en Excel de las matrículas y diferirlas en el tiempo, que implica además registros en el software financiero, evitando así reprocesar la información, ahorrando tiempo y omitiendo errores ya que con los procedimientos actuales se debe revisar permanentemente las operaciones, registros y resultados. Igual situación se presenta en la elaboración de los registros de nómina mensual, seguridad social y depreciaciones.
- Contar con nuevas políticas contables bajo un nuevo marco normativo contable del sector público (NICSP) permitirá generar información financiera de mayor calidad, logrando un mayor beneficio institucional al ser socializadas e interiorizadas con quienes interactúan con el proceso, teniendo la oportunidad de consultarlas permanentemente.
- Los registros de los riesgos permiten visualizar un seguimiento por parte de los responsables de los subprocesos y por control interno, sin embargo no se han documentado para el proceso situaciones de riesgo como la pérdida de información y pérdida de recursos económicos a partir de las vulnerabilidades propias, amenazas y alcances de terceros en materia de utilización de mecanismos, buscando defraudar a la Institución (delitos informáticos).
- Al analizar los indicadores de Costos operacionales por estudiante y Relación Gasto total por estudiante del cuarto trimestre de 2017 estos arrojan una media de \$887,349 y \$719,593 respectivamente, teniendo como universo la totalidad de estudiantes de los programas tecnológicos, profesionales y de especialización y del programa inglés, contribuiría a una mejor toma de decisiones separar el costo de los estudiantes del programa de inglés ya que los recursos utilizados (personal, infraestructura, servicios) se diferencian de los de otros programas.

Adquisición de Bienes y Servicios-Gestión Jurídica:

- Es importante formalizar en el Sistema de Gestión Integrado los instrumentos que está utilizando el proceso para el seguimiento y gestión tanto de los estudios de necesidad como de los contratos celebrados por la institución.
- Se reitera la importancia de ampliar y clarificar en el objetivo del Procedimiento Selección Abreviada Cód. 200.05.03.01. P.02, las actividades de Selección Abreviada Subasta Inversa presencial.
- Se requiere actualizar el Manual Guía de Contratación, en lo relacionado con el artículo 10 numeral 11, el cual en el momento de la auditoría aparece como incompleto. De igual manera el artículo 18 del citado manual indica que es la oficina de presupuesto la responsable de la verificación del cumplimiento de los requisitos para el pago del valor del contrato, contradiciendo lo señalado por el instructivo 200.05.03.01.P.05 "Etapa Contractual y Post-Contractual".

HALLAZGOS:**OBSERVACIONES: (1)**

PROCESO	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
GESTIÓN DE BIBLIOTECA	6.1.2 Lit. b, num. 2 NTC ISO 9001	Al indagar sobre los riesgos y el seguimiento de éstos, se evidenció en el aplicativo que para el año 2017 encuentran sin seguimiento y los del 2018 aún no se han actualizado.

NO CONFORMIDADES: (19)

PROCESO	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
PLANEACIÓN ACADÉMICA	7.5.2 y 7.5.3 NTC ISO 9001	Revisando el procedimiento: "Acreditación de programas académicos" código 600.01.01.03.P.01 y el plan de acción de Internacionalización, se pudo evidenciar la no actualización de los mismos, incumplimiento con el requisito de control y actualización de documentos.
PLANEACIÓN ACADÉMICA	7.5.1 y 7.5.2 NTC ISO 9001	Existen actividades tales como: Actualización de egresados y Educación continua que para su ejecución requieren de una secuencia de pasos que deben documentarse bajo un procedimiento.
		La Facultad de Arte y Diseño presenta fallas parciales en el diligenciamiento de la

DOCENCIA	8.5.1 literal c NTC ISO 9001	bitácora. Al realizar la verificación de Bitácoras de trabajo de grado de 2018, se evidencia que no se encuentran diligenciadas de los estudiantes: Duvan Felipe Armero, Gina Marcela Mutis, Oscar Andrés Tello, Ingrid Natalia Ramos, Jenny Carolina Muñoz, María Camila Ortega, Gabriel Sebastián Escobar, Manuel Alejandro Diaff, Luisa María Patiño del programa Delineantes de Arquitectura e Ingeniería.
INVESTIGACIONES	6.1 NTC ISO 9001	Se desconoce de la metodología basada en riesgos: la Identificación de los mismos, derivados del análisis del contexto y la operación del proceso a cargo, igual que su tratamiento, específicamente al momento de elaborar planes (POA) y proyectos del proceso de investigación.
INVESTIGACIONES	Normograma	Se cuenta con el Acuerdo del Consejo Directivo nro. 007 de 2009 por el cual se determina la conformación y las funciones del Comité de Investigaciones, funciones referidas en los procedimientos: Gestión de la Investigación, flujograma para aval convocatorias proyectos de investigación; Procedimiento incentivos y reconocimientos producción académico científica, al verificar el cumplimiento de las aprobaciones por parte del comité de investigaciones se evidenció que la solicitud de incentivos realizada por el docente Gabriel Chachi Golondrino del 4 de noviembre de 2017, no fue tratada en reunión como consta en el acta del comité de investigaciones; sin embargo se verificó el otorgamiento de este incentivo.
	7.5	En Sistema de Gestión Integrado (SGI) existe como requisito institucional la Tabla de Retención Documental (TRD), en la que se definen los códigos 103.1 hasta el código 103.13, a saber: informes, planes de acción, actas de comité, políticas, grupos de investigación, semilleros, proyectos de investigación, capacitación y formación,

INVESTIGACIONES	NTC ISO 9001	divulgación y publicaciones, presupuesto y redes de investigación, convocatorias y evaluación y mejora continua; TRD aprobada en el acuerdo 008 de febrero de 2001 y actualizada en abril de 2011; a pesar de contar con esta herramienta de gestión documental se evidenció que no se está utilizando la TRD y no se cumplen las políticas o directrices para administrar la información documentada del proceso de investigación, situación que dificulta la consulta dentro del archivo de gestión.
INVESTIGACIONES	7.5.3 NTC ISO 9001	Se encontró el expediente identificado como actas 2018, en la que se encontraban las actas nro. 01 de 22 de enero de 2018 y el acta 02 del 27 de febrero de 2018, estos documentos no han sido formalizados con la firma de los responsables así mismo presentar correcciones a mano, no han sido aprobadas en reuniones posteriores del comité de investigaciones; también se encontró al revisar las actas del año 2017 que no se deja constancia en el acta del Comité de investigaciones de la aprobación del procedimiento: "INCENTIVOS Y RECONOCIMIENTOS" como lo señalan las funciones definidas en el acuerdo 20 de 2016.
PROYECCIÓN SOCIAL	ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la Información Documentada	Se evidenció que el procedimiento PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE PROYECCIÓN SOCIAL no se encuentra actualizado, debido a que el acompañamiento comunitario propuesto a través de la programación de cursos difiere de las líneas de acción que actualmente plantea el proceso. Lo anterior incumple con el requisito 7.5.3 Control de la Información documentada de la norma ISO 9001:2015
PROYECCIÓN SOCIAL	ISO 9001:2015 7.5.3.2 literal b)	Al requerir los registros que evidencien el seguimiento a los recursos e insumos de los proyectos aprobados para el año 2018, se presentó como evidencia las actas del Comité de Proyección Social, las cuales no se encuentran organizadas de acuerdo a los

	Control de la Información Documentada	lineamientos de gestión documental; de igual manera presenta enmendaduras y tachones, contraviniendo el requisito 7.5.3.2 literal b) de la norma ISO 9001:2015.
PROGRAMA DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	NTC ISO 9001 7.5.3 NTC ISO 5555 4.2.3	El programa presenta fallas en el cumplimiento de las directrices impartidas para las copias de respaldo y la administración de la información. Evidencia: Cada docente ocasional trabaja la información en su propio equipo. La información documentada del programa no se encuentra centralizada o unificada. Las actas de reuniones no se encuentran firmadas y clasificadas según la tabla de retención documental.
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	3.1 NTC ISO 9001	En el Plan Operativo Anual del proceso auditado se estableció para el 2018 realizar: "Pagos a proveedores de bienes y servicios oportunamente" se verificó e hizo trazabilidad al registro Nro. 175118650 del 18 de mayo de 2018 encontrado en la planilla de control de contratos y resoluciones que maneja el subproceso de Gestión Contable que la persona jurídica: Positiva Compañía de Seguros Sucursal Cauca, quien presentó oportunamente la cuenta de cobro y el documento de referencia de pago por \$14.826.000 por concepto de facturación cobro de prima correspondiente a la expedición de la póliza accidentes personales de los estudiantes del primer periodo académico de 2018 aseguramiento No. 3100013029, con fecha del 28 de febrero de 2018; con vigencia de la póliza desde el 14 de febrero de 2018 hasta el 16 de junio de 2018, además se indica en la referencia de pago que la fecha límite de pago es el 16 de marzo de 2018, mostrando una mora de 67 días a la fecha de la auditoria; situación que permite deducir que no se está pagando oportunamente esta obligación y además se evidencia que la póliza no está cubriendo a los estudiante

		durante todo el periodo académico, ya que este inició el 1 de febrero de 2018.
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	9 NTC ISO 9001	Al verificar los resultados y conformidad de las fórmulas, metas y análisis de resultados, así como la periodicidad de los indicadores del subproceso de gestión de presupuesto en el aplicativo del Sistema de Gestión Integrado SGI, se pudo evidenciar que no se ha realizado la medición correspondiente al primer trimestre del año 2018.
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	7.5.2 NTC ISO 9001	Formatos y documentos de uso cotidiano en la ejecución de los procedimientos del subproceso de Gestión de Presupuesto como: 1. Formato para el cálculo de ingresos corrientes. 2. Formato correspondiente al certificado de disponibilidad presupuestal CDP. 3. Formato de novedades, seguimiento y cierre presupuestal. 4. Actas de cierre presupuestal sin la respectiva codificación; no están publicados en el sistema de gestión integrado (SGI).
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	10.2 NTC ISO 9001	No se refleja la efectividad de la Acción propuesta sobre las cuentas por cobrar a las EPS con el Nro. 625 del aplicativo de acciones de julio 14 de 2017, no tuvieron respuesta acerca de las gestiones realizadas en el cobro a las administradoras del sistema de salud EPS, por las incapacidades del personal de la Institución, a pesar de haber cumplido con las actividades propuestas en la acción a partir del informe de auditoría interna al proceso de Gestión Financiera y Contable del año 2017; el valor a cobrar según oficio FC -401-029-2017 del 26 de julio de 2017 asciende a la suma de \$86,760,280; su actualización en noviembre 8 de 2017 según oficio FC-401-053-2017 es de \$131,929,245, oficios motivados en el nuevo marco normativo contable, buscando proceder armónicamente entre los diferentes procesos para lograr la recuperación de estos valores adeudados por las EPS.

<p>GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>7.5.3 NTC ISO 9001</p>	<p>Se presentan fallas parciales en el cumplimiento de las disposiciones para organización, custodia, consulta y préstamo de historias laborales. Código 200.05.03.04 P07. Evidencia: Al solicitar hoja de vida de la docente Angélica María Salazar Hoyos, no se evidenciaron los soportes de: evaluación docente, académicos y laborales. El auditado manifestó que la docente tiene dos expedientes, de los cuales solo se presentó el tomo II.</p>
<p>GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>7.2 NTC ISO 9001</p>	<p>No se evidencia las evaluaciones de desempeño de la vigencia 2017. Evidencia: el auditado presenta solo cinco (5) evaluaciones de treinta y dos (32).</p>
<p>GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Decreto 2482 de 2012 artículo 3 literal c. Ley 1474 de 2011- Transparencia y acceso a la información Pública</p>	<p>No se evidenció la documentación a 2018 de los siguientes documentos requeridos normativamente para el proceso: Informe Evaluación de desempeño, Planes de Bienestar e Incentivos, Plan de Previsión de Recursos Humanos, Plan Institucional de Capacitación – PIC, Plan Estratégico de Talento Humano Plan Anual de Vacantes.</p>
<p>GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Decreto 1072 de 2015 Resolución 1111 de 2017</p>	<p>El documento Plan de Emergencias 2018-2019, incluye la Brigada de Emergencia y no se encuentran conformados los comités necesarios (Comité evacuación, Primeros auxilios, Incendios).</p>
<p>GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Artículo 227, Decreto Ley 019 de 2012 Artículo 11, Decreto 2842 de 2010</p>	<p>No se cuenta con la información actualizada de los servidores públicos en la plataforma del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP).</p>
<p>GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Comisión Nacional del Servicio Civil DAFP</p>	<p>Durante el proceso de auditoría interna se pudo evidenciar que no reposa en las historias laborales verificadas el formato con código interno (200.09.01.03.04.R.11), evaluación de perfiles.</p>
<p>GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>7.1.6 NTC ISO 9001</p>	<p>No se evidencia reporte de inducción a las auxiliares administrativas que ingresaron a la institución en el mes de Abril de 2018</p>

TALENTO HUMANO		
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	9.1.3 NTC ISO 9001	No se evidencia la medición y análisis de indicadores a segundo semestre de 2017.
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	403.03.03.01.P.01 ADMINISTRACIÓN DE ALMACÉN GENERAL ISO 9001: 2015 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. Literal C.	Al requerir los registros que evidencien el cumplimiento de la baja de bienes de consumo y devolutivos, específicamente cuando los funcionarios son desvinculados de la institución, estos no han sido diligenciados para el funcionario identificado con CC No. 1061699355, contraviniendo lo establecido por la institución en el procedimiento 403.03.03.01.P.01 "ADMINISTRACIÓN DE ALMACÉN GENERAL".
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la Información Documentada	Se evidenció que los procedimientos: Contratación Directa, Mínima Cuantía y Selección Abreviada no se encuentran actualizados en cuanto a que mencionan registros como "expediente temporal", el cual no es utilizado actualmente por el proceso. De igual manera el procedimiento Gestión Jurídica indica responsables para elaborar, revisar y aprobar el procedimiento a funcionarios que no se encuentran vinculados con la institución. Lo anterior incumple con el requisito 7.5.3 Control de la Información documentada de la norma ISO 9001:2015.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Una vez finalizado el ciclo de auditorías para la vigencia 2018, se puede determinar el cumplimiento del alcance establecido y según el cronograma se realizó auditoría a todos los procesos institucionales, con excepción del proceso de Gestión Documental.

La formación y actualización de auditores internos en la nueva versión de la norma ISO 9001: 2015, permitió conformar un equipo para abarcar el alcance propuesto en el presente ciclo de auditorías, en un periodo adecuado y sin generar traumatismos en la operación de los diferentes procesos institucionales.

Un elemento que presenta no conformidades comunes a diferentes procesos se relaciona con la información documentada, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento a

los documentos que se producen y su actualización permanente en el SGI, que permita la trazabilidad y articulación entre los procesos.

Según los resultados de informes presentados por los equipos auditores, y de acuerdo al objetivo de este ciclo de auditorías internas, puede concluirse que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con los requisitos de las norma ISO 9001: 2015.

ORIETTA ASTRID RINCÓN HERNÁNDEZ
Profesional Universitario Calidad
Líder Auditoría Interna – Ciclo 2018

COPIA CONTROLADA