



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16	Versión: 0	Fecha de actualización: 30-09-2015
----------------------------	------------	------------------------------------

1. DATOS GENERALES.

Fecha: 14 de Diciembre de 2015
Periodo auditado: segundo periodo de auditorías realizado en noviembre de 2015
Criterios del programa de auditoria: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, Normas interna vigentes y procedimientos.

2. OBJETIVO DEL PROGRAMA: Establecer la planificación y realización de las auditorías internas de calidad a los procesos del sistema integrado de gestión, enfocado a verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO9001:2008, NTC-GP-1000, e identificar oportunidades que contribuyan a la mejora del Sistema

3. ALCANCE DEL PROGRAMA: Aplica a los procesos/subprocesos y programas académicos definidos en el programa de auditoria y que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad del Cauca

4. PROGRAMA DE AUDITORIAS.

Proceso	Subproceso/programa	Auditores
Gestión de la formación	Programa: Artes Plásticas	Cesar Salinas Balcázar
	Programa: Diseño gráfico	Laura Cecilia Erazo Villaquiran
	Programa: Dirección de banda	Ximena Cerón
	Programa: Música Instrumental	Carlos Mario Cardona Santos
	Programa: Licenciatura en música	Wilder Fabián Patiño Moncayo
	Programa: Historia	Sonia Magola Guzmán, Auditoría realizada por Liliana Portilla
	Programa: Geografía	Victoria Eugenia Muñoz
	Programa: Lic. Español y literatura	Marisol Muñoz
	Programa: Lic. en Etnoeducación	Isabel Gámez Farías
	Programa: Lenguas modernas	Tania Maritza Pabón Auditoría realizada por Carlos Mario Cardona santos
	Programa: Antropología	Edgar tintinago Gómez
	Programa: Filosofía	Diana Agudelo Sterling
	Programa: Derecho	Juan Manuel Rentería
	Programa: Ciencia política	Carlos Andrés Sarzosa
	Programa: Comunicación Social	Carlos Mario Cardona santos
	Programa: Lic. En educación básica con énfasis castellano e inglés.	Alexandra Muñoz Campo
	Programa: Química	Gloria Ávila Programa: Química Auditoría realizada por Carlos Mario Cardona santos
	Programa: Ing. Física	Gloria Ávila
Programa: Lic. en lingüística y semiótica Sede Santander de Quilichao	Jaime Villegas Arias Auditoria no realizada, programa no ofertado	
Programa: Lic. en Matemáticas	Helga Maite Certuche	
Programa: Lic. En educación básica con énfasis en educación artística	Claudia Lucia Parra	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso	Subproceso/programa	Audidores
	Programa: Lic. En educación básica con énfasis en educación física	María Isabel Plaza
	Programa: Biología	Lucila Aidé Certuche
	Programa: Lic. En educación básica con énfasis en ciencias naturales y educación ambiental	Alexandra Muñoz Campo
	Programa: Matemáticas	Helga Maite Certuche
	Programa Ing. Civil	Francy Lorena Oviedo
	Programa Geotecnología	Julio Cesar Ulcue
	Programa Ing. ambiental	Alexandra Muñoz Campo
	Programa Tec. En Telemática	Jaime Villegas Arias
	Programa Ing. Automática Industrial	Iván Ruiz
	Programa Ing. Electrónica y telecomunicaciones	Elena Rodríguez
	Programa Ing. en sistemas	Juan Manuel Rentería Auditoría realizada por Jaime Villegas Arias
	Programa Medicina	Catalina Zarama Ruiz
	Programa Enfermería	Amanda Mercedes Pajoy
	Programa Fonoaudiología	Janeth Gutiérrez
	Programa: Fisioterapia	Emilse Maritza Sánchez
	Programa: Ing. Agroindustrial	Clara Tobar
	Programa: Ing. Agropecuaria	Alexandra Muñoz Campo
	Programa: Tecnología en Agroindustria	Clara Tobar
	Programa: Ing. Forestal	Alexandra Muñoz Campo
	Programa: Contaduría Pública	Julián Andrés Valencia López
Programa: Tec. Administración financiera	María Fernanda Mosquera	
Programa: Turismo	Sonia Magola Guzmán Auditoría realizada por Julián Andrés Valencia López	
Programa: Economía	María Fernanda Mosquera	
Programa: Administración empresas	Liliana Portilla Ortega Auditoría realizada por Jaime Villegas Arias	
Gestión administrativa	Gestión de infraestructura y mantenimiento	Victoria Eugenia Muñoz Valencia Francy Lorena Oviedo Perdomo Experto técnico: Arq. Mauricio Velasco Experto técnico: Ing. Enrique Concha Experto técnico: Iván Ruiz
	Apoyo administrativo	Liliana Portilla Ortega
	Gestión de la salud ocupacional	Juan Manuel Rentería
	Gestión jurídica	Jaime Villegas Arias
	Gestión de la seguridad y movilidad	Jaime Villegas Arias



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso	Subproceso/programa	Audidores
	Gestión de recursos tecnológicos	Julián Andrés Valencia López
	Gestión Financiera	Marisol Muñoz Auditoría realizada por Juan Manuel Rentería A.
	Gestión documental	Juan Manuel Rentería Agudelo
	Gestión de recursos bibliográficos	Julián Andrés Valencia López
Gestión de la interacción social	Gestión de la transferencia del conocimiento	Jaime Villegas Arias Auditoría realizada por Liliana Portilla Ortega
Gestión Estratégica	Gestión de las relaciones internacionales e interinstitucionales	Liliana Portilla Ortega
	Gestión de las comunicaciones	Carlos Mario Cardona
Gestión de la Cultura y el bienestar	Gestión de la cultura	Liliana Portilla Ortega
	Gestión asistencial unidad de salud	Gloria Ávila
	Gestión de la formación humana	Elena Rodríguez Méndez
OBSERVACIONES:		

5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
Programa: Artes Plásticas	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con el personal cualificado Manejo adecuado de los registros 4.1, 6.2.2, 7.1, 7.3, 7.5, 8.3, 8.4, y 8.5 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación para el programa de artes plásticas como la misión, visión, política, objetivos de calidad, caracterización y programa Lvmen Reunión para dar conocimiento de los procedimientos del procesos de formación 	<ul style="list-style-type: none"> 6.2 No conocían el procedimiento PM-FO-4-PR-13 Modificación nuevas propuestas curriculares y Ajustes a planes de estudio, pero dentro de su labor hacen las actividades cuando haya lugar sobre currículos y planes de estudio 6.3 Tienen los equipos adecuados, pero no tienen internet, requisito para su labor diaria (registro de notas, correo institucional, mantener contacto con la secretaria para envío de informes, oficios o formatos.
Programa: Diseño gráfico	<ul style="list-style-type: none"> Estas fortalezas están relacionadas con los numerales: 4, 5, 6, 7, y 8 	<ul style="list-style-type: none"> 4.1 Hacer registros escritos utilizando los formatos de asistencia que se encuentran en Lvmen, para mantener control de cada una de las 	<ul style="list-style-type: none"> 4.2.2 Los procedimientos de planeación de labora académica, estudios de hoja de vida y revisión y revisión de solicitudes



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4.2 Mantener por semestres o periodos según sea más conveniente, un registro estadístico y unificar los formatos de los listado de archivos como oficios, solicitudes, actas, adiciones, cancelaciones, homologaciones y casos excepcionales • 5.5.3 Mantener unificado un archivo digital de la correspondencia sobre oficiales que se comunican por medios electrónicos y/o redes sociales • 6.2 Los reportes de la evaluación docente consolidados por SIMCA, deben ser coordinadas con las directivas del programa, para que puedan ser tenidos en cuenta para la contratación del siguiente semestre. • La herramientas google, puede estandarizarse y documentarse como un procedimiento institucional para que los demás programas que lo encuentren útil puedan utilizarlo • 7.2.1 Se recomienda organizar un archivo para las PQRs, para empezar a generar indicadores de medición de docentes y estudiantes • 8.2.1 Mantener registros estadísticos de atención y seguimiento a estudiantes • 8.2.3 Se han puesto en 	<p>de nombramientos de docentes, se hacen en periodos diferentes entre el programa de diseño gráfico y la Vice académica, situación que dificulta la realización de estos procedimientos para el programa</p> <p>6.2 La planta docente del programa diseño gráfico, cuenta actualmente con 4 docentes de planta (uno en comisión de estudios). Hay 7 docentes ocasionales T.C. y 5 docentes de cátedra.</p> <p>6.2.1 Las directivas manifiestan la necesidad de que se programen planes de capacitación permanentes, debido a los cambios institucionales en manejo documental.</p> <p>6.3 y 7.5.1 El programa cuenta con un número de computadores que llegaron sin el software necesario y aun no han podido ser utilizados debido a que no han tenido respuesta frente a las solicitudes de completar la orden de compra.</p> <p>6.4 A pesar de una nueva sede para el programa, el espacio no ha sido adecuado con el</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>marcha acciones de mejora de algunos procedimientos que no están documentados, se sugiere levantar actas de reuniones</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8.2.4 Capacitaciones sobre riesgos, análisis de datos medición de indicadores, análisis de causas y demás actividades que aporten al mejoramiento • 8.5.2 Ese recomienda llevar registros y estadísticas de egresados y no graduados. 	<p>mobiliario requerido para el personal y a pesar de haber hecho las solicitudes para completar inmobiliario no ha habido respuesta.</p> <p>7.5.1 Los tiempos de planificación de las actividades académicas no corresponden con la labor administrativa. Los directivos del programa manifiestan que deben hacer una planificación previa de las actividades antes del semestre y de su contratación oficial.</p>
Programa: Dirección de banda	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos el programa se realizan de acuerdo a lo establecido en el subproceso • Se evidencia toda la documentación relevante respecto del programa como registro calificado, currículos y planta docente. • Se evidencia alto conocimiento del Jefe del departamento con respecto a sus funciones y la de su equipo de trabajo. Los funcionarios tiene claramente identificadas sus funciones • Se ejerce control permanente sobre la labor docente • Se preocupan por la continuidad de los contenidos de los programas • El programa evidencia un trabajo permanente de proyección a la comunidad • Al inicio del cada semestre se realiza un cronograma 	<ul style="list-style-type: none"> • A pesar que se tiene identificado en el mapa de procesos el proceso y subproceso y realizan los procedimientos escritos, hace falta conocer en detalle todos los procedimientos relacionados en el mismo y los formatos relacionados 	<p>4.2.2 Se evidencia falta de conocimiento y apropiación del proceso al cual pertenecen y profundización en la política de calidad</p> <p>6.3 Las personas con disparidad no tienen un acceso adecuado a la facultad y no se conocen el plan de emergencia de la Facultad</p> <p>6.4 Se evidencia que hay factores que afectan el ambiente de trabajo y el desarrollo de las actividades para la conformidad de los servicios. Hay salones que no están adecuados a las necesidades del programa dirección de andas</p> <p>7.5- 8.2.4 Se conoce el mapa de riesgos, tienen riesgos que no están inmersos en el mapa</p> <p>8.2.1 Se orienta verbalmente, no se</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>de actividad el cual socializan con cada uno de los docentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizan inducción a los estudiantes cuando ingresan a primer semestre • Se está trabajando en realizar un registro de los egresados del programa. 		<p>tiene desarrollado un instrumento que evidencie el análisis de satisfacción al cliente.</p> <p>8.2.3 – 8.2.4 No se tienen formulados indicadores de gestión y desempeño</p> <p>8.5.2 Se puede observar que se toman acciones correctivas pero estas no se encuentran documentadas en los formatos establecidos por el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>4.2.4 Realizan un cronograma de actividades pero no está codificado por el sistema de gestión de la calidad. Se utilizan dos formatos para la salida de elementos del almacén.</p>
<p>Programa: Música Instrumental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respaldo por parte del personal docente y administrativo y coordinadores • Existe claridad en las actividades que se desarrollan y que están contenidas en los formatos y procedimientos establecidos para el proceso • Es evidente el sentido de pertenencia por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo • Se observa un interés por parte por parte del personal adscrito al programa académico en dar cumplimiento a las responsabilidades asignadas por la 	<ul style="list-style-type: none"> • Si bien el programa realiza acciones correctivas, preventivas y de mejora, se hace necesario documentar las mismas en los formatos establecidos para tal fin. • Falta señalización frente a las rutas de evaluación y disposición de materiales para uso en caso de emergencia • Aunque el programa cuenta con equipos para el desarrollo de actividades no son los suficientes, debe mejorarse tanto la actualización y renovación del software y hardware requeridos para la prestación óptima de los servicios • Algunos salones de 	<p>No se presentaron No conformidades</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	decanatura, así como otras instancias.	<p>practica requieren de una mejor adecuación y espacio para brindar una mayor comodidad tanto al profesor como a los estudiantes</p> <ul style="list-style-type: none">• El programa de música instrumental cuenta con las condiciones mínimas necesarias para sus actividades, sin embargo hay espacios con poca iluminación y ventilación, otros requieren trabajos de insonorización y acondicionamiento en la infraestructura• Son muy pocos los salones que cuentan con silletería y escritorios en buenas condiciones. Otros espacios no cuentan con sillas ergonómicas y la humedad afecta mucho a la conservación de los instrumentos• Si bien se evidencia una planificación anual y por periodo en la jefatura del programa, se requiere evidenciar el seguimiento, medición, análisis o mejoras, en el cumplimiento de los planes de acción y demás actividades establecidas por los programas académicos• Aunque el personal profesoral, señala que se le ha dado respuesta a las PQRs que hacen los estudiantes, es necesario que la información de las PQRs que envía la Sec. General a la decanatura, sea conocida por el resto del personal adscrito a la	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>coordinación académica de los programas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Debe construirse la matriz y mapa de riesgos del subproceso y por ende del programa académico, Así mismo debe establecerse la gestión de los riesgos asociados• Se deben fortalecer los mecanismos o procesos de empalme tanto del personal administrativo como docente nuevo, así mismo más claridad frente a funciones y responsabilidades del departamento• Es necesario la utilización de indicadores de gestión y desempeño, así como de indicadores de E;E;E, los cuales ya están definidos en el plan de desarrollo vigente.• Se requiere identificar el manejo de los servicios no conformes, en especial que queden debidamente soportados como lo establece la norma.• Aunque la universidad realiza estudios y análisis de datos relacionados con el proceso de formación, es importante que sean socializados a nivel de las facultades y programa académicos• Hacer un seguimiento a los planes o acciones de mejora que se establezcan por parte del programa académico, como de la misma facultad, de modo que se vayan resolviendo las debilidades y falencia detectadas	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de los microcurrículos, estos deben subirse a la plataforma SIMCA • Es necesario que en la página web Unicauca, aparezca publicado el plan de estudios del programa • Hace falta un mayor seguimiento a los egresados del programa 	
Programa: Licenciatura música en	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo y disposición del personal para la realización de la auditoria • Existe compromiso del grupo de la dirección del programa para la implementación del SIG • El programa cuenta con la información general ordenada y actualizada • Realizan inducción a los estudiantes nuevos con el plan de estudios actualizado • 	<ul style="list-style-type: none"> • Profundizar en el diseño y manejo de las herramientas de control de los procesos como procedimientos, formatos entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • 4.2.4 Cuentan con la información pero no está registrada en los diferentes formatos utilizados por el sistema de Gestión de la calidad • 6.2.2 No cuenta el personal con formación y habilidades en el manejo de planes de emergencia. • 8.2.3 El programa no cuenta con métodos apropiados de seguimiento, medición, análisis para demostrar los resultados planificados y recursos disponibles para la toma de decisiones • 8.4 No cuenta con registros que deben asegurar el producto o servicio no conforme según lo establecido en el SGC (Consolidado e evaluación docente)
Programa: Historia	<p>Se evidencia el interés y el compromiso por mejorar el Sistema Integrado Gestión de la Calidad, el buen manejo del programa lvmen por parte de los funcionarios.</p> <p>Se evidencia buena sinergia, buen ambiente</p>	<p>Reforzar los conceptos de Política, Objetivos de Calidad.</p> <p>Reforzar el conocimiento del mapa de procesos, caracterización del proceso, la articulación del Sistema de calidad con la Facultad de Ciencias</p>	<p>4.1 Desconocimiento del tema Administración del Riesgo, el uso de la matriz de riesgos del Proceso Gestión de la Formación.</p> <p>4.2.1 No se están usando las versiones vigentes de los formatos</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>laboral, clima organizacional, atención oportuna a las solicitudes de la parte interesada (estudiantes, docentes, administrativos, etc.).</p> <p>Se realiza actividades de difusión y comunicación mediante eventos cine foro, página web.</p> <p>Conocen la articulación de la planeación definida por la Universidad del Cauca, mediante el plan de desarrollo, plan de acción estratégico y los indicadores que miden la gestión.</p>	<p>Humanas y Sociales.</p> <p>Reforzar el conocimiento del procedimiento para la elaboración y control de documentos, disponible en el subproceso Gestión de la calidad administrativa, así como el uso correcto de los documentos del sistema de calidad en su última versión.</p> <p>En la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, se utiliza algunos mecanismos para conocer la satisfacción de los estudiantes pero se requiere implementar metodologías que permitan medir el nivel de satisfacción.</p>	<p>establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad, los formatos y/o procedimientos disponibles en el proceso Gestión de la Formación.</p> <p>4.2.4 El archivo requiere mayor organización ya que no cuenta con una persona que se dedique a dicha actividad.</p> <p>8.2.3 Desconocimiento de los conceptos ACPM acciones correctivas, preventivas y de mejora y el uso del formato PE-GS-2.2.1-FOR-13 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>6.3 No cuenta con las herramientas necesarias para el funcionamiento del programa de historia, insuficientes equipos de cómputo para la cantidad de estudiantes que tiene la Facultad de Humanas y Sociales.</p>
Programa: Geografía	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión en la solicitud de recursos e insumos • Gestión en la adecuación y mejoramiento de la planta física • Fuerte motivación en la mejora continua • Buena gestión en la comunicación interna • Grupo de docentes y administrativos calificados 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la consecución de salones, cambio de lámparas en los espacios que se requiere. 	No se presentaron No conformidades
Programa: Lic. Español y literatura	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia compromiso en aportar para la mejora del Sistema de Gestión de calidad por parte del Jefe 	<ul style="list-style-type: none"> • Reforzar el conocimiento de la política y objetivos de calidad, mapa de procesos, caracterización 	<ul style="list-style-type: none"> • 4.1.g Se puede observar que el tema de la administración del riesgo no es conocido



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16 Versión: 0 Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>del Departamento y del coordinador del programa de español y literatura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se tiene claramente identificadas las responsabilidades de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo. • Se evidencia conocimiento de las normas que le aplican al programa auditado. • 	<p>del proceso, y como se articulación el Sistema de calidad de la calidad con la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzar el conocimiento del procedimiento para la elaboración y control de documentos, disponible en el subproceso Gestión de la calidad administrativa, así como el uso correcto de los documentos en su última versión. • Mejorar a futuro la accesibilidad a personas con algún tipo de dificultad como personas con ciegas, embarazadas, en sillas de ruedas entre otros. • Fortalecer el concepto “servicio no conforme” • Fortalecer los conceptos acciones correctivas y preventivas y su aplicabilidad • 	<p>por los profesores, estos desconocen el mapa de riesgos del proceso de Gestión de la formación, lo que puede afectar el logro de los objetivos.</p> <p>6.3 Se evidencia la necesidad de contar con equipos de cómputo, video beam, cables y demás elementos de manera que faciliten el proceso enseñanza aprendizaje.</p> <p>6.4 Se evidencia la necesidad de mejorar la adecuación de la sala de profesores con todos los elementos necesarios como muebles, sillas entre otros, lo que puede afectar el ambiente de trabajo.</p>
<p>Programa: Lic. en Etnoeducación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El auditado presenta buena disposición dialogo y participación en la auditoria • Se evidencia compromiso para mejorar el uso y aplicación del SIG • El desarrollo de sus actividades van orientadas al cumplimiento de la política educativa • Se evidencia una autoevaluación cualitativa del programa académico que cuenta con la participación de los docentes y estudiantes. • Se evidencia verificación en criterios y políticas curriculares en el programa 	<ul style="list-style-type: none"> • En cuanto al SGC es necesario orientar y fortalecer los conceptos y directrices del SIG, a través de ejercicios donde se amplíe el conocimiento del programa Lvmen a todos los involucrados • Solicitar apoyo administrativo para que los insumos necesarios sean suministrados a tiempo y no entorpecerlas labores normales • Solicitar a las instancias pertinentes, que la infraestructura destinada a los programas cuyas sedes con entre otros municipios, que garanticen los espacios, implementos 	<ul style="list-style-type: none"> • 6.3 No se evidencia la existencia de accesos para personas con discapacidad como tampoco se conoce planes de emergencia 7.2.3 No se tiene registros de resultados de satisfacción del personal docente y estudiantil, como tampoco las quejas 7.5.2 No hay registros de la validación de los procesos 8.2.2 No se tiene conocimiento de los procedimientos de



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>educativos, buenas conexiones de redes para el uso de los sistemas de información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se haga participe del plan de acción y todos sus componentes a todo el personal docente para que se involucren en el desarrollo del mismo. Y no sea competencia del Jefe de programa quien es el que tiene la información 	<p>auditorías internas, como tampoco el manejo de acciones correctivas, preventivas y de mejora</p>
<p>Programa: Lenguas modernas</p>	<p>Durante el ejercicio se observó el respaldo por parte del personal docente y administrativo para el desarrollo de la auditoría interna de calidad, quienes además dieron respuesta y evidencia oportuna acerca del proceso de verificación de cumplimiento de los numerales de la</p> <p>Existe claridad en las actividades que se desarrollan y que están contenidas en los formatos y procedimientos establecidos para el proceso.</p> <p>Es evidente el sentido de pertenencia por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo frente a las actividades que se desarrollan en el programa de Lic. en Lenguas</p> <p>Se observa un interés por parte del personal adscrito al programa académico en dar cumplimiento a las</p>	<p>A pesar de que existe un conocimiento sobre la política de calidad y los objetivos de calidad, así como la caracterización del proceso de Gestión de la Formación, se deben implementar acciones de socialización de los mismos al interior del programa, así como de los demás aspectos relacionados con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad relacionados con el proceso formativo.</p> <p>Si bien el programa académico realiza acciones preventivas, correctivas y de mejora, se hace necesario documentar las mismas en los formatos establecidos para tal fin, de modo que Puedan evidenciarse en el tiempo.</p> <p>Falta señalización frente a rutas de evacuación y disposición de materiales para uso en caso de</p>	<p>No se presentaron No conformidades</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>responsabilidades asignadas por la Decanatura así como de otras instancias académico - administrativas.</p> <p>El programa ha desarrollado una serie de estrategias internas entre las que se destacan los espacios de análisis del proceso educativo – EAPE, jornadas de indagación curso por curso y la asamblea general, cuyas metodologías les han permitido conocer el nivel de satisfacción de la comunidad académica, así como evaluar el impacto que tienen sus actividades formativas.</p> <p>Por tratarse de un programa con Acreditación de Alta Calidad, se evidencia que existe un interés marcado por la mejora continua de sus procesos, los cuales han contado con la articulación de los diferentes estamentos (docentes, estudiantes, egresados, administrativos) para el desarrollo de sus acciones.</p>	<p>emergencia, ejemplo extintores con cargas vigentes y no vencidas, o espacios destinados para la colocación de extintores pero que en el momento se encuentran vacíos.</p> <p>Aunque el programa cuenta con equipos para el desarrollo de las actividades no son los suficientes, debe mejorarse tanto la actualización y renovación del software y hardware requeridos para la prestación óptima de los servicios, así como el mantenimiento y funcionamiento de los equipos existentes, en especial grabadoras, audífonos y demás elementos primordiales para la práctica de los estudiantes, y lo cual requiere de planes o rutinas de mantenimiento de los equipos más frecuentes.</p> <p>Algunos salones de práctica requieren de una mejor adecuación y espacio para brindar una mayor comodidad tanto al docente como a los mismos docentes (ejemplo sala de sistemas, aula multimedia y laboratorios, entre otros).</p> <p>El programa de Lic. Lenguas Modernas cuenta con las condiciones mínimas necesarias para Área del Sistema Integrado</p>	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>de Gestión de la Calidad Informe de Auditorías Internas de Calidad la realización de sus actividades, sin embargo hay espacios con poca iluminación y escasa ventilación, otros requieren de trabajos de insonorización y acondicionamiento en la infraestructura asignada al programa, sobre todo para las prácticas en inglés y francés, en algunas zonas se registra mucho ruido y que afecta el normal desarrollo de las clases.</p> <p>Son muy pocos los salones que cuentan con silletería y escritorios en buenas condiciones, otros espacios no cuentan con sillas ergonómicas y la humedad afecta mucho la conservación de los materiales utilizados por el programa.</p> <p>Si bien se evidencia una planificación anual y por período en la Jefatura del Programa, se requiere evidenciar el seguimiento, medición, análisis o mejoras, en el cumplimiento de los planes de acción y demás actividades establecidas por el programa académico.</p> <p>Aunque el personal docente señala que se ha dado respuesta a las inquietudes y peticiones que hacen los estudiantes,</p>	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>es necesario que la información de PQRS que envía la Secretaría General de la Universidad a la Decanatura sea también conocida por el resto del personal adscrito a la coordinación académica del programa.</p> <p>Debe construirse la matriz y mapa de riesgos del subproceso y por ende del programa académico. Así mismo debe establecerse la gestión de los riesgos asociados, los de mayor probabilidad e impacto. No hay una documentación formal pero las acciones tomadas por la Jefatura de Departamento y la Coordinación del Programa han permitido minimizar los riesgos.</p> <p>Se deben fortalecer los mecanismos o procesos de empalme tanto a nivel administrativo como del personal docente nuevo, así mismo debe existir mayor claridad frente a las funciones y demás responsabilidades que se desempeñan en cada uno de los cargos, en la relación del Departamento con la Facultad.</p> <p>Es necesario la utilización de indicadores de gestión y desempeño, así como de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, los cuales están ya definidos dentro del plan de desarrollo institucional,</p>	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>para lo cual se requiere también de una capacitación al personal sobre el tema.</p> <p>Se requiere identificar el manejo de los servicios no conformes, en especial que queden debidamente soportados como lo establece la norma. Así mismo se requiere de un</p> <p>Procedimiento documentado para el control y tratamiento de las no conformidades.</p> <p>Aunque la Universidad realiza estudios y análisis de datos relacionados con el proceso de formación, es importante que los mismos sean socializados a nivel de las facultades y programas académicos (ejemplo estudio sobre el nivel de satisfacción en el estamento estudiantil).</p> <p>Hacer un seguimiento a los planes o acciones de mejora que se establezcan por parte del programa académico como de la misma facultad, de modo que se vayan resolviendo las debilidades y falencias detectadas.</p> <p>En el caso de los microcurrículos, éstos deben subirse a la plataforma SIMCA, ya que solo se tienen en archivo físico o digital, pero no el aplicativo adaptado por SIMCA para tal fin.</p>	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>Es necesario fortalecer el seguimiento a los egresados del programa, se propone realizar un ejercicio de caracterización de los egresados del programa con el fin de actualizar bases de datos e identificar información relevante frente a su desempeño profesional.</p> <p>Se requiere mejorar las acciones de seguimiento relacionadas con los planes de mejoramiento existentes en el programa, en especial los que se generan como fruto de las autoevaluaciones con fines de acreditación de alta calidad.</p>	
Programa: Antropología	•-----	•-----	•-----
Programa: Filosofía	<ul style="list-style-type: none"> •Compromiso desde la dirección del programa con el mejoramiento continuo •Conocimiento general del direccionamiento estratégico de la institución •Muestran interés y tienen conocimiento de la política de calidad •Se realiza un trabajo articulado con los estudiantes para identificar las necesidades de mejora del programa •Se tiene documentado y evidencian soportes de las actividades realizadas •Se promueve la capacitación de los profesores para impartir más conocimientos a los estudiantes •Refieren que se promueven 	<ul style="list-style-type: none"> •Brindar capacitación por programa académico sobre las temáticas relacionadas con el sistema de calidad •Realizar socialización de conceptos entre los miembros del programa •Elaboración de un manual que describa las funciones de cada funcionario 	<ul style="list-style-type: none"> •4.1 Se evidencia desconocimiento del mapa de procesos •4.2.2 Se carece del conocimiento sobre la existencia de la caracterización del proceso •4.2.4 Evidencia de actas generales pero no están diligenciadas en el formato establecido por el programa Lvmn •6.3 La infraestructura de la facultad evidencian que las instalaciones no cuentan con acceso para personas en condición de discapacidad •6.4 El programa no cuenta con un espacio



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<ul style="list-style-type: none"> valores de honestidad y transparencia •Las PQRs son resultas de manera inmediata •El programa se encuentra en plan de mejoramiento e implementado el sistema académico •Implementar la matriz de riesgos y sus controles 		adecuado para los docentes
Programa: Derecho	<ul style="list-style-type: none"> •Se evidencia disposición de todos los funcionarios para el desarrollo de la auditoria •Los funcionarios evidencian conocimiento de las funciones acorde con lo establecido por la universidad y la legislación •El personal mantiene actualizado mediante actividades de formación, asegurando así su mejoramiento continuo y cumplimiento de la legislación aplicable 	<ul style="list-style-type: none"> •No existe un documento donde se describan específicamente las responsabilidades y funciones para mejor entendimiento e implementación por parte de los funcionarios •Se debe tramitar o tener copia en físico o magnético del certificado de patrimonio histórico del claustro de santo domingo donde se encuentran las instalaciones de la Facultad •Se debe incluir en el procedimiento pertinente, la metodología para el control del servicio educativo que debe realizarse para cada programa •Se debe cambiar la frecuencia de las evaluaciones de desempeño de los docentes, actualmente se realizan anualmente, sin embargo debería ser semestral conforme al calendario académico, ya que todo esto daría insumos para la mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> •7.3 Se puede evidenciar las etapas del diseño y desarrollo para el programa de derecho; sin embargo no se tiene establecido un documento que describa la metodología, donde se describan detalladamente los pasos a seguir y las respectivas evidencias requeridas por la norma •8.4 No se evidencia el análisis de los datos para la toma de decisiones
Programa: Ciencia política	<ul style="list-style-type: none"> •Gestión documental organizada y completa, salvo la evaluación docente 	Se debe interiorizar a nivel del grupo sobre todo lo que hay el link lvmen	No se presentaron No conformidades



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>Se evidencia un completo conocimiento por parte del equipo de trabajo con todo la relacionado con la prestación del servicio no conforme</p> <p>El proceso de planeación del programa se realiza de acuerdo a lo establecido en los lineamientos</p> <p>Existe un pan de acción y mejoramiento para todo lo relacionado con el producto</p>	<p>Aunque se tiene un plan de acción con indicadores, estos no se miden</p> <p>El plan de acción y mejoramiento tienen un horizonte de tiempo amplio</p>	
<p>Programa: Comunicación Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe claridad en las actividades que se desarrollan y que están contenidas en los formatos y procedimientos establecidos para el proceso. • Es evidente el sentido de pertenencia por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo frente a las actividades que se desarrollan en el programa de Comunicación Social. • Se observa un interés por parte del personal adscrito al programa académico en dar Cumplimiento a las responsabilidades asignadas por la Decanatura así como de otras instancias académico - administrativas. • El proceso de autoevaluación con fines de acreditación de Alta Calidad, es uno de los 	<ul style="list-style-type: none"> • Aunque se tiene conocimiento y claridad frente al mapa de procesos, política y objetivos de calidad, caracterización del proceso, debe darse una mayor socialización de los mismos al resto del equipo académico. • Deben fortalecerse los mecanismos o procesos de empalme tanto a nivel administrativo como del personal docente nuevo, así mismo debe existir mayor claridad frente a las funciones y demás responsabilidades que se desempeñan en cada uno de los cargos, en la relación del Departamento con la Facultad. • Falta señalización frente a rutas de evacuación y disposición de materiales para uso en caso de emergencia, ejemplo extintores con cargas 	<p>No se presentaron No conformidades</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>principales insumos con que cuenta el programa para identificar otras fortalezas y subsanar en el tiempo aquellas debilidades que resulten de la culminación de dicho ejercicio.</p>	<p>vigentes y no vencidas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Aunque el programa cuenta con equipos para el desarrollo de las actividades no son los suficientes, debe mejorarse tanto la actualización y renovación del software y hardware requeridos para la prestación óptima de los servicios, así como el mantenimiento y funcionamiento de los equipos existentes en la sala de sistemas asignada al programa de Comunicación Social, mejorar las condiciones de seguridad y hacer un mayor control en los préstamos de los equipos y en los ingresos a la sala de sistemas por parte de estudiantes y docentes.• Debe construirse la matriz y mapa de riesgos del subproceso y por ende del programa académico. Así mismo debe establecerse la gestión de los riesgos asociados, los de mayor probabilidad e impacto.• Es importante que el programa emplee técnicas estadísticas para la obtención de datos que le permitan la toma de decisiones, así como la medición y seguimiento a las actividades que se desarrollan por cada período académico.	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<ul style="list-style-type: none">• Si bien el programa realiza acciones preventivas, correctivas y de mejora, se hace necesario documentar las mismas en los formatos establecidos para tal fin, de modo que puedan evidenciarse en el tiempo.• Es necesario la utilización de indicadores de gestión y desempeño, así como de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, los cuales están ya definidos dentro del plan de desarrollo institucional.• Si bien el proceso de autoevaluación arroja unos resultados importantes para la medición de varios aspectos relacionados con la calidad del programa, es fundamental medir con cierto grado de frecuencia los niveles de satisfacción en los públicos internos y externos del programa, con el fin de evaluar el alcance de las tareas propuestas para la prestación del servicio.• Se requiere identificar el manejo de los servicios no conformes, en especial que queden debidamente soportados como lo establece la norma. Así mismo se requiere de un procedimiento	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>documentado para el control y tratamiento de las no conformidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aunque la Universidad realiza estudios y análisis de datos relacionados con el proceso de formación, es importante que los mismos sean socializados a nivel de las facultades y programas académicos (ejemplo estudio sobre el nivel de satisfacción en el estamento estudiantil). • Hacer un seguimiento a los planes o acciones de mejora que se establezcan por parte del programa académico como de la misma facultad, de modo que se vayan resolviendo las debilidades y falencias detectadas. • En el caso de los microcurrículos, éstos deben subirse a la plataforma SIMCA, ya que solo se tienen en archivo físico o digital, pero no el aplicativo adaptado por SIMCA para tal fin. 	
<p>Programa: Lic. En educación básica con énfasis castellano e inglés.</p>	<p>Los asistentes mostraron gran disposición y participación en la autoría</p> <p>Se resalta el compromiso evidente, a través del logro de los resultados, con relación a las responsabilidades asignadas, para la mejora de proceso de información en coherencia con los propósitos misionales de la</p>	<p>Fortalecer el liderazgo al interior del proceso de formación con la generación de estrategias de socialización que impulsen el seguimiento eficaz de la información contenida en el programa Lvmen, los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión de la calidad, Plan de Desarrollo e indicadores y su utilidad como guía de</p>	<p>6.1: El programa no cuenta con el número suficiente de docentes de planta para la prestación del servicio, incumpliendo el numeral 6.1 de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con provisión de recursos</p> <p>6.3: En el edificio donde funciona el programa no</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>Universidad del Cauca. Una de las tareas propuestas por la jefatura actual y en ejecución es la estrategia de cargos con la debida inducción y soporte documental.</p> <p>Existen importantes iniciativas de mejoramiento continuo y de gestión de calidad en el programa auditado.</p> <p>Respecto a otros departamentos, el de pedagogía ha avanzado considerablemente en su proyección al construir su plan de acción 2015-2017 con miras al mejoramiento de la formación de maestros.</p>	<p>ruta para el logro de los objetivos propuestos</p> <p>Solicitar apoyo administrativo y acompañamiento del Proceso de Gestión Documental y fortalecer el trabajo en equipo para hacer uso adecuado de las tablas de retención documental y control de documentos.</p> <p>Actualizar por parte de cada docente su hoja de vida a fin de disponer de información acertada.</p>	<p>se han realizado las adecuaciones necesarias para permitir el acceso a personas en situación de discapacidad, incumpliendo el numeral 6.3 de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con infraestructura</p> <p>6.4: se evidencia inconvenientes para la prestación del servicio por insuficientes espacios de trabajo, conectividad y escasez de equipos de cómputo, que en su mayoría ya se encuentran obsoletos; incumpliendo el numeral 6.4 de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con Ambiente de Trabajo</p> <p>-7.5.1:al interior del programa de Licenciatura en educación Básica con énfasis en Castellano e Inglés se han realizado análisis de los posibles eventos adversos que intervienen con la prestación del servicio, sin embargo, no está definida la matriz de riesgos del subproceso siendo un elemento clave en el proceso de toma de decisiones; incumpliendo el numeral 7.5.1 literal g. de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con Control</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
			<p>de Producción y de la prestación del servicio</p> <p>8: Por iniciativa propia se han adoptado acciones tendientes a la mejora continua, sin embargo, a la fecha el programa no ha sido auditado para verificar el cumplimiento de lo planeado. No se tiene conocimiento de los procedimientos de Auditorías Internas de Calidad, tratamiento de producto y servicio no conforme y el de acciones preventivas, correctivas, y de la mejora, según sea conveniente; incumpliendo el numeral 8 de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con Medición, Análisis y Mejora.</p>
Programa: Química	<p>En el ejercicio de auditoría interna de calidad se observó el respaldo por parte del personal docente y administrativo del programa de Química, quienes dieron respuesta y evidencia oportuna acerca del proceso de verificación de cumplimiento de los numerales de la norma</p> <p>Existe claridad en las actividades que se desarrollan y que están contenidas en los formatos y procedimientos establecidos para el proceso.</p>	<p>Si bien se evidencia una planificación anual y por período en la Jefatura del Programa, se requiere evidenciar el seguimiento, medición, análisis o mejoras, en el cumplimiento de los planes de acción y demás actividades establecidas por el programa de Química.</p> <p>Se deben fortalecer los mecanismos o procesos de empalme tanto a nivel administrativo como del personal docente nuevo, así mismo debe existir mayor claridad frente a las</p>	No se presentaron No conformidades



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>Es evidente el sentido de pertenencia por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo frente a las actividades que se desarrollan en el programa de Química.</p> <p>Se observa un interés por parte del personal adscrito al programa académico en dar cumplimiento a las responsabilidades asignadas por la Decanatura así como de otras instancias académico - administrativas.</p> <p>El programa cuenta con una planta docente acorde a las necesidades en la prestación del servicio y que le permite un mayor direccionamiento y cumplimiento en las actividades programadas.</p>	<p>funciones y demás responsabilidades que se desempeñan en cada uno de los cargos, en la relación del Departamento con la Facultad.</p> <p>El programa de Química cuenta con las condiciones mínimas necesarias para la realización de sus actividades, sin embargo hay espacios con poca iluminación y ventilación, otros requieren de trabajos de acondicionamiento en la infraestructura asignada al programa.</p> <p>No todas las áreas cuentan con silletería y escritorios en buenas condiciones, otros espacios no cuentan con sillas ergonómicas y la humedad afecta mucho la conservación de los insumos y demás sustancias químicas.</p> <p>Aunque el programa cuenta con equipos para el desarrollo de las actividades no son los suficientes, en especial para docencia e investigación, debe mejorarse tanto la actualización y renovación del software y hardware requeridos para la prestación óptima de los servicios, así como el mantenimiento y funcionamiento de los equipos existentes.</p> <p>Falta señalización frente a rutas de evacuación y</p>	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>disposición de materiales para uso en caso de emergencia, ejemplo extintores con cargas vigentes y no vencidas.</p> <p>Aunque el personal docente señala que se ha dado respuesta a las inquietudes y peticiones que hacen los estudiantes, es necesario que la información de PQRS que envía la Secretaría General de la Universidad a la Decanatura sea también conocida por el resto del personal adscrito a la coordinación académica del programa.</p> <p>Debe construirse la matriz y mapa de riesgos del subproceso y por ende del programa académico. Así mismo debe establecerse la gestión de los riesgos asociados, los de mayor probabilidad e impacto. No hay una documentación formal pero las acciones tomadas por la Jefatura de Departamento y la Coordinación del Programa han permitido minimizar los riesgos.</p> <p>Si bien el programa realiza acciones preventivas, correctivas y de mejora, se hace necesario documentar las mismas en los formatos establecidos para tal fin, de modo que puedan evidenciarse en el tiempo.</p> <p>Es necesario la utilización</p>	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>de indicadores de gestión y desempeño, así como de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, los cuales están ya definidos dentro del plan de desarrollo institucional.</p> <p>Se requiere identificar el manejo de los servicios no conformes, en especial que queden debidamente soportados como lo establece la norma. Así mismo se requiere de un procedimiento documentado para el control y tratamiento de las no conformidades.</p> <p>Aunque la Universidad realiza estudios y análisis de datos relacionados con el proceso de formación, es importante que los mismos sean socializados a nivel de las facultades y programas académicos (ejemplo estudio sobre el nivel de satisfacción en el estamento estudiantil).</p> <p>Hacer un seguimiento a los planes o acciones de mejora que se establezcan por parte del programa académico como de la misma facultad, de modo que se vayan resolviendo las debilidades y falencias detectadas.</p> <p>En el caso de los microcurrículos, éstos deben subirse a la plataforma SIMCA, ya que solo se tienen en archivo</p>	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>físico o digital, pero no el aplicativo adaptado por SIMCA para tal fin.</p> <p>Los sitios de almacenamiento para los 956 insumos, sustancias y demás reactivos químicos no son los mejores, en la actualidad presentan un alto riesgo en especial para el personal que los tiene a cargo, así mismo ocurre en la bodega auxiliar de materiales de vidrio cuyos estantes son inadecuados y no presentan las mejores condiciones de seguridad para su almacenamiento.</p>	
Programa: Física Ing.	<p>Están en proceso de acreditación cuenta con monitor para este proceso</p> <p>Está en proceso de aprobación propuesta para aumentar nuevos programas de maestría</p> <p>Compromiso en la gestión y desarrollo de actividades</p> <p>Manejo de comunicaciones mediante uso de redes sociales y medios electrónicos</p>	<p>Solicitar capacitación sobre uso de formatos y manejo de programa lvmen</p> <p>Implementar formatos de plan de acción</p>	<p>4.1. y 5.3 Desconocimiento del SGC, desconocimiento de la ubicación en el mapa de procesos, política y objetivos de calidad</p> <p>6.3 y 6.4 No se cuenta con programa de mantenimiento de equipos. Ni actualización de equipos de cómputo o software. La infraestructura física está en malas condiciones adecuadas, ni acondicionamiento</p>
Programa: Lic. en lingüística y semiótica Sede de Santander Quilichao	Programa no ofertado para el año 2015		
Programa: Lic. en Matemáticas	Se evidencia buena aceptación de la auditoria y alto sentido con el alma mater	Se debe fortalecer el nivel de formación a los docentes sobre medios y fines para la acreditación	No se presentaron No conformidades



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>Se han preocupado por crear una página web en la cual puede el usuario puede buscar lo relativo al programa</p> <p>Trabajan de forma articulada el comité de plan con el Depto</p> <p>La sede de del programa de lic. en matemática cuenta con espacios adecuados</p> <p>Personal profesoral idóneo y y corresponde a las necesidades de la institucionales</p> <p>Cuenta con 25 profesores de planta y 2 catedráticos</p> <p>Tiene grupo de semilleros de investigación que se articulan con la VRI</p> <p>La proyección social se da mediante prácticas académicas y pedagógicas que coadyuvan en la enseñanza de niños y adolescentes.</p> <p>El perfil del egresado es el ingreso a la planta docente en instituciones de educación media y básica</p>	<p>de calidad</p> <p>Es necesario que el Sistema Integrado de Gestión se desarrolle estrategias de comunicación a todo el cuerpo profesoral</p> <p>En el programa deberá implementar acciones que les permitan conocer y medir el grado de satisfacción de los usuarios</p> <p>Implementar acciones para conocer sobre indicadores de gestión (cobertura, nivel económico, deserción, impacto en la región, empleabilidad e egresados etc)</p> <p>El SGC debe implementar acciones en el departamento para la comprensión de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad</p>	
<p>Programa: Lic. En educación básica con énfasis en educación artística</p>	<p>Se evidencia la formulación de las políticas, lineamientos diseño curricular</p> <p>Cumplimiento en la implementación y diseño curricular</p>	<p>Mejorar en la interiorización de la norma NTCGP1000</p> <p>Reconocer la caracterización del proceso</p> <p>Reconocer e identificar mapa de riesgos</p>	<p>4.2. No se evidencia en algunas actas la firma de los participantes</p> <p>4.2.3. No se aseguran que los documentos sean fácilmente identificables debido a que el archivo no aplica</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>Se evidencia la autoevaluación y mejora continua en los procesos y programas académicos</p> <p>Se evidencia verificación en criterios y políticas curriculares en el programa</p> <p>Compromiso y participación activa de los docentes adscritos</p>	<p>Identificar la información relacionada con el programa académico en la web</p>	<p>la norma archivística</p> <p>6.3. No evidencian plan de emergencia para el edificio para los días viernes en la noche y sábados donde los estudiantes reciben clase</p> <p>6.3 No se evidencia acceso para personas con discapacidad</p> <p>6.3 No cuenta con los instrumentos musicales para el aprendizaje en artes</p> <p>6.3. Se evidencia que no cuenta con suficiente tecnología para el desarrollo académico como video beam</p> <p>6.3 No cuenta con los espacios suficientes – aulas para el desarrollo de las actividades académicas</p> <p>6.3 Se evidencia insuficiente iluminación en salones de clase</p> <p>8.2 No Cuenta con el adecuado manejo e información de los egresados del programa académico</p>
<p>Programa: Lic. En educación básica con énfasis en educación física</p>	<p>Departamento muy documentado</p> <p>Calidez en la atención</p> <p>Oportunidad en el soporte de información</p>	<p>Socializar al interior del programa la política y objetivos de calidad</p> <p>Formular plan de emergencia para la Facultad que se articule al institucional</p>	<p>8.2.4 No se evidencia mapa de riesgos para el programa</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>Construir formatos que permitan evidenciar la metodología para estadísticas de labor académica</p> <p>Documentar los resultados de satisfacción del personal docente y estudiantil</p> <p>Priorizar los riesgos identificados</p> <p>Solicitar auditorías internas para medición del programa</p> <p>Construir cuantitativamente indicadores, los tienen de manera cualitativa</p> <p>Documentar la responsabilidad y frecuencia para seguimiento de indicadores</p>	
Programa: Biología	<p>Equipo competente, buen clima de trabajo comprometido con el SIG</p> <p>Programa reglamentado, documentado, los funcionarios a cargo conocen y desarrollan los procedimientos institucionales de acuerdo al PDI</p>	<p>Fortalecer y articular el proceso de gestión documental, jefatura, coordinación y áreas de prácticas académicas (laboratorios), para que exista accesibilidad y manejo de los documentos para los equipos de trabajo</p> <p>Aplicar métodos de organización en las áreas de prácticas académicas teniendo en cuenta bienestar, gestión ambiental, seguridad industrial y gestión del riesgo en el almacenamiento e reactivos, vidriería, equipos</p>	No se presentaron No conformidades



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>Aplicar los lineamientos SIG para el proceso PQRs</p> <p>Trabajar indicadores de deserción de los estudiantes por semestre</p> <p>Fijar la labor docente en sitios visibles para que a parte interesada tenga acceso</p> <p>Se explicó el ingreso al sistema y se recomendó explorarlo para mejor la aplicación del sistema a los procesos</p>	
<p>Programa: Lic. En educación básica con énfasis en ciencias naturales y educación ambiental</p>	<p>Disposición y participación en la auditoria</p> <p>Compromiso con relación a las actividades asignadas</p> <p>Existen importantes iniciativas de mejora continua de gestión de calidad</p> <p>Departamento de pedagogía ha avanzado en su proyección a construir plan de acción 2015-2017 con miras a mejoramiento de la formación de maestros</p>	<p>Fortalecer el liderazgo al interior del proceso de formación con la generación de estrategias de socialización que impulsen el seguimiento eficaz de la información contenida en programa lvmen</p> <p>Solicitar apoyo administrativo y acompañamiento al proceso gestión documental y fortalecer el trabajo en equipo para hacer uso adecuado de las TRD y control de documentos</p> <p>Actualizar por parte de cada docente su hoja de vida a fin de disponer de información acertada</p>	<p>6.1. Programa no cuenta con N° suficiente de docentes de planta para la prestación del servicio,</p> <p>6.4 Se evidencian inconvenientes para la prestación del servicio por insuficientes espacios de trabajo, conectividad y escasez de quipos que en su mayoría están obsoletos</p> <p>7.5.1 Se ha analizado análisis de posible eventos adversos, sin embargo no esta definida la matriz de riesgos, siendo un elemento clave en la toma de decisiones</p> <p>8. El programa no había sido auditado para verificar el cumplimiento de lo planeado. No se tiene conocimiento del</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
			procedimiento de auditorías interna, tratamiento del servicio no conforme y el de acciones correctivas, preventivas y de mejora
Programa: Matemáticas	<p>Se evidencia buena disposición para el desarrollo de la auditoria</p> <p>Se han preocupado por crear una página web en la cual puede el usuario puede buscar lo relativo al programa</p> <p>Trabajo de forma articulada el comité de plan del programa con el Depto</p> <p>Cuenta con espacios adecuados para profesores y coordinadores</p> <p>Personal docente idóneo y corresponde a las necesidades Institucionales</p> <p>Cuenta con 18 profesores de planta</p> <p>Esta reglamentando las opciones de grado, teniendo en cuenta el acuerdo 027 de 2012</p> <p>Hace un evento anual para egresados lo que permite el intercambio del conocimiento</p> <p>Las electivas cursadas por los estudiantes permiten el fortalecimiento de aspectos de investigación</p>	<p>Se debe fortalecer el nivel de formación a los docentes sobre medios y fines para la acreditación de calidad</p> <p>Es necesario que el Sistema Integrado de Gestión se desarrolle estrategias de comunicación a todo el cuerpo profesoral</p> <p>En el programa deberá implementar acciones que les permitan conocer y medir el grado de satisfacción de los usuarios</p> <p>Implementar acciones para conocer sobre indicadores de gestión (cobertura, nivel económico, deserción, impacto en la región, empleabilidad e egresados etc)</p> <p>El SGC debe implementar acciones en el departamento para la comprensión de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad</p>	No se presentaron No conformidades



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
Programa Ing. Civil	<p>El personal manifiesta muy buena disposición para atender la integración de sus actividades al sistema integrado de calidad.</p> <p>Se evidencia el compromiso de la facultad con los requisitos legales que los rige,.</p> <p>Se realiza seguimiento integral al estudiante.</p> <p>El personal realiza actividades con la comunidad y la zona en la que se encuentra con los recursos que están a su alcance.</p>	<p>Se sugiere fortalecer los conceptos actualizados en el sistema de Gestión de calidad e implementarlos en la documentación existente.</p> <p>Se recomienda encontrar soluciones para la deficiencias en equipos necesarios para el desarrollo de la labor docente como video been,</p> <p>Se sugiere establecer un método que permita ampliar la capacidad de red inalámbrica de manera que de una mayor cobertura en los espacios de la facultad.</p> <p>Se recomienda establecer líneas de comunicación con la Dirección, las cuales permitan cumplir con los requerimientos de apoyo y servicio a la comunidad.</p> <p>Se sugiere llevar un registro interno de las quejas relacionadas con la facultad tanto de las registradas en SIMCA como las que se realizan directamente en la facultad.</p>	<p>6.2.2 No evidencia perfiles para los cargos</p> <p>6.3 Al realizar una inspección se encuentran espacios con capacidad no acorde a la ocupación real por parte del estudiantado.</p> <p>No se evidencia acceso a personal discapacitado a todas las instalaciones de la facultad, no hay baños para el personal mencionado.</p> <p>6.4 Al realizar una inspección se encuentran espacios con capacidad no acorde a la ocupación real por parte del estudiantado, el laboratorio de suelos presenta deterioro en el cielo raso y pisos. En el laboratorio de Hidráulica no se evidencia una iluminación adecuada.</p> <p>El auditorio presenta deterioro en la silletería.</p>
Programa Geotecnología	<p>Existe una planeación de las actividades que se desarrollan al interior del programa.</p> <p>Existe plan de estudios del programa actual, concuerda en sus créditos con el registro del programa en el Ministerio de Educación Nacional</p>	<p>Establecer un grupo de correo para la difusión de políticas e información dentro de la Facultad, con el fin de identificar los canales adecuados de comunicación que faciliten el cumplimiento de las funciones.</p> <p>Hay debilidad en verificar y</p>	<p>4.2.2: la caracterización del procedimiento está documentada pero hay un desconocimiento por parte de los docentes de la existencia del SIG.</p> <p>5.5.1: Saben las funciones que se deben cumplir para el logro de los objetivos, pero no</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	En cuanto a la infraestructura tienen los equipos para cumplir con la misión y se está cumpliendo un plan de renovación, de la calibración el personal a cargo da cuenta de hacerlo.	actuar del ciclo PHVA, ya que se saben que planean actividades, se hacen, pero no hay registro de cómo se evalúan y actúan para corregir si algo está mal o si está bien, para mejorarlo.	saben las funciones que deben cumplir para el logro de los objetivos, pero no las tienen documentadas esto a nivel de coordinadores y jefes de departamento.
Programa ambiental	<p>Ing.</p> <p>Los asistentes mostraron gran disposición y participación en la auditoría.</p> <p>Se resalta el compromiso evidente, a través del logro de los resultados, con relación a las responsabilidades asignadas, para la mejora del proceso de formación en coherencia con los propósitos misionales de la Universidad del Cauca.</p> <p>A nivel de la Facultad de Ingeniería Civil es el departamento con mayor porcentaje de procesos de investigación establecidos</p> <p>Existen importantes iniciativas de mejoramiento continuo y de gestión de calidad en el programa auditado.</p>	<p>Fortalecer el liderazgo al interior del proceso de formación con la generación de estrategias de socialización que impulsen el seguimiento eficaz de la información contenida en el programa Lymen, los procedimientos del programa del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y su utilidad como guía de ruta para el logro de los objetivos propuestos.</p> <p>Solicitar apoyo administrativo y acompañamiento del proceso de Gestión Documental y fortalecer el trabajo en equipo para hacer para hacer uso adecuado de las tablas de retención documental y control de documentos.</p> <p>Actualizar cuando sea necesario las hojas de vida de los docentes a fin de disponer información más acertada.</p> <p>Mejorar el registro y seguimiento de las acciones contempladas en los planes de mejoramiento.</p>	<p>6.4: Se evidencia inconvenientes por equipos de cómputo obsoletos, escaso parque automotor para el desplazamiento a prácticas académicas, además no se respeta programación de los vehículos; incumpliendo el numeral 6.4 de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con</p> <p>7.5.1: Al interior del programa de ingeniería forestal se han realizado análisis de los posibles eventos adversos que interfieren con la prestación del servicio, sin embargo, no está definida la matriz de riesgo del subproceso siendo un elemento clave en el proceso de toma de decisiones; incumpliendo el numeral 7.5.1 de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con Control de la Producción y de la Prestación del Producto.</p> <p>8: A la fecha el programa no había sido auditado para verificar el</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
			<p>cumplimiento de lo planeado. No se tiene conocimiento de los procedimientos de Auditorías Internas de Calidad, tratamiento de producto y servicios no conformes y el de acciones preventivas, preventivas y de mejora, según sea conveniente; incumpliendo el numeral 8 de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con Medición, Análisis y Mejora</p>
<p>Programa Tec. En Telemática</p>	<p>Se evidencia compromiso en aportar para la mejora del Sistema de Gestión de calidad por parte del coordinadores de los programas de Ingeniería de sistemas y tecnología en telemática</p> <p>Se tiene claramente identificadas las responsabilidades de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.</p> <p>Se evidencia conocimiento de las normas que le aplican al subproceso auditado.</p> <p>Se cuenta con equipos de cómputo en buen estado para las labores de los profesores.</p> <p>Entienden y aplican la política de calidad y se tiene claridad el aporte que desde su trabajo se hace para el logro de los objetivos de calidad.</p>	<p>Reforzar el conocimiento del mapa de procesos, caracterización del proceso, y como se articulación el Sistema de calidad de la calidad con la Facultad de Ingeniería electrónica.</p> <p>Reforzar el conocimiento del procedimiento para la elaboración y control de documentos, disponible en el subproceso Gestión de la calidad administrativa, así como el uso correcto de los documentos del sistema de calidad en su última versión.</p>	<p>4.1g Se puede observar que el tema de la administración del riesgo no es conocido por los profesores, desconocen el mapa de riesgos del proceso de Gestión de la formación.</p> <p>6.3 Se evidencia la necesidad de que el edificio donde funcionan los programas ingeniería de sistemas y tecnología en telemática cuenten con accesibilidad para personas con algún tipo de discapacidad como mujeres en embarazo y personas con dificultad en sus miembros inferiores.</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>Consideran sus oficinas como áreas de puertas abiertas para la atención de las solicitudes y sugerencias de los estudiantes.</p> <p>Se interesan por sus egresados por esta razón se informan a través de las redes sociales, SIMCA, y el observatorio laboral.</p>		
Programa Ing. Automática Industrial	<p>Se tiene conocimiento frente al proceso de gestión administrativo de la Institución</p> <p>Los directivos del programa están enfocados en el cumplimiento de la planeación estrategia de la Universidad</p>	<p>Se evidencia desconocimiento en la construcción y adaptación de indicadores</p> <p>No se tiene identificada la matriz de riesgos ya que no se tiene conocimiento de la construcción</p>	No se presentaron no conformidades
Programa Ing. Electrónica y telecomunicaciones	<p>Alto nivel de compromiso frente al proceso</p> <p>Amabilidad y buena disposición a atender la auditoria</p> <p>Es un proceso que mantiene una disciplina corporativa respecto a la los canales de dirección</p> <p>Es un proceso que tiene su propia documentación respecto a los procedimientos y los aplica al interior</p>	<p>Se sugiere intensificar las capacitaciones con los docentes, estudiantes y coordinadores de programa en el tema de calidad</p> <p>Se recomienda un acompañamiento y apoyo permanente por parte del proceso gestión de la calidad hacia el programa</p> <p>Se requiere que se dé continuidad, atender y dar cumplimiento a las acciones sugeridas en los diagnósticos de auditorías y de acreditación para su continuidad</p> <p>En el caso de DARCA PM-FO-4-FOR-17 asignación de labor académica, se</p>	<p>4.1 No se identifican los procedimientos y procesos con los que está involucrado</p> <p>4.1 y 7.5 No se evidencia el mapa de riesgos del programa</p> <p>4.1. y 5.3 No se tiene claro cuál es la política de calidad</p> <p>4.2.3 No todos los formatos están en Lvmn</p> <p>4.2.3 Tienen procedimientos internos que no se encuentran en Lvmn</p> <p>5.2 Respecto al seguimiento a</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>debe actualizar el aplicativo sigela si no simca</p> <p>Se sugiere destinar tiempo de labor docente para actividades de mejora en temas de acreditación e implementación del Sistema de Calidad</p> <p>Se sugiere realizar taller para coordinadores y jefes de Departamento y decanos para levantar riesgos, indicados, formatos procedimientos entre otros</p> <p>Se sugiere normalizar los procedimientos de las facultades</p>	<p>egresados, se tiene un convenio con asefiet, sin embargo no abarca muchos egresados y no existe internamente un política al respecto</p> <p>6.3 El edificio no está adecuado para personas con algún tipo de discapacidad</p> <p>6.3 De acuerdo a recomendaciones de acreditación se recomienda renovación infraestructura física y equipos y no se ha realizado</p> <p>6.4 Se evidencia la falta de salones, debido a que se han incrementado N° de estudiantes y la infraestructura es prácticamente la misma.</p> <p>7.1 No se evidencia plan de acción 2015</p> <p>7.1 No se evidencia actas de planeación de actividades</p> <p>7.2.3 No se utiliza, ni se fomenta el uso del sistema de PQRs</p> <p>8.2.1 No está definida una metodología para el análisis y seguimiento a satisfacción de usuarios</p> <p>8.2.1 NO se realizan acciones a partir de análisis de satisfacción</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
			<p>de usuarios</p> <p>8.2.3 No se cuenta con indicadores de gestión y de desempeño</p> <p>8.2.3 No se realizan acciones a partir de análisis de indicadores</p> <p>8.3 No se tienen identificadas y documentadas acciones preventivas</p> <p>8.3 No se evidencian acciones de tratamiento del servicio no conforme</p> <p>8.5.2 No se evidencian procedimientos documentados de las acciones preventivas</p> <p>8.5.3 No se evidencian procedimientos documentados de las acciones preventivas</p>
<p>Programa Ing. en sistemas</p>	<p>Se evidencia compromiso en aportar para la mejora del Sistema de Gestión de calidad por parte del coordinadores de los programas de Ingeniería de sistemas y tecnología en telemática</p> <p>Se tiene claramente identificadas las responsabilidades de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.</p> <p>Se evidencia conocimiento de las normas que le</p>	<p>Reforzar el conocimiento del mapa de procesos, caracterización del proceso, y como se articula el Sistema de calidad de la calidad con la Facultad de Ingeniería electrónica.</p> <p>Reforzar el conocimiento del procedimiento para la elaboración y control de documentos, disponible en el subproceso Gestión de la calidad administrativa, así como el uso correcto de los documentos del sistema</p>	<p>4.1 g Se puede observar que el tema de la administración del riesgo no es conocido por los profesores, desconocen el mapa de riesgos del proceso de Gestión de la formación.</p> <p>6.3 Se evidencia la necesidad de que el edificio donde funcionan los programas ingeniería de sistemas y tecnología en telemática cuenten con accesibilidad para</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>aplican al subproceso auditado.</p> <p>Se cuenta con equipos de cómputo en buen estado para las labores de los profesores.</p> <p>Entienden y aplican la política de calidad y se tiene claridad el aporte que desde su trabajo se hace para el logro de los objetivos de calidad.</p> <p>Consideran sus oficinas como áreas de puertas abiertas para la atención de las solicitudes y sugerencias de los estudiantes.</p> <p>Se interesan por sus egresados por esta razón se informan a través de las redes sociales, SIMCA, y el observatorio laboral.</p>	<p>de calidad en su última versión.</p>	<p>personas con algún tipo de discapacidad como mujeres en embarazo y personas con dificultad en sus miembros inferiores.</p>
Programa Medicina	<p>Se tiene conocimiento frente al proceso de gestión administrativa de la Facultad</p> <p>Los directivos del programa están enfocados en el cumplimiento de la planeación estratégica</p>	<p>Se evidencia desconocimiento en la construcción, evaluación y adaptación de indicadores.</p> <p>No se tiene la identificación de la matriz de riesgos, ya que no se tiene conocimiento de la construcción de los mismos</p> <p>Se requiere socialización de la información contenida en la plataforma Lvmen</p>	
Programa Enfermería	<p>Cuentan con acreditación y en proceso de recreditación</p>	<p>Socializar SGC, caracterización del procesos con todos los</p>	<p>7.5 No se cuenta con la matriz de riesgos para el programa</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>Equipo de trabajo comprometido con el sistema de calidad</p> <p>Organización en sus procesos</p> <p>Realizan convenios docentes-asistencial, con otras entidades externas en beneficio de la Institucional</p> <p>Actualización tecnológica para el programa (página web en prueba)</p> <p>Se contó con la participación y disposición para realizar la auditoria</p> <p>Realizan seguimiento a sus egresados</p>	<p>funcionarios</p> <p>Socializar plan de emergencia institucional</p> <p>Solicitar al área de mantenimiento el cronograma de los mantenimientos preventivos</p> <p>Reubicar a los estudiantes en salones más espaciosos</p> <p>Revisión y actualización documental (fechas de vigencia, versión) en el programa Lvmen</p> <p>Elaborar y analizar indicadores cuantitativos para la gestión y desempeño y acciones de mejora</p> <p>Documentar los procedimientos que se realizan al interior del programa</p> <p>Identificar y construir la matriz del riesgos del programa</p> <p>Adecuar la infraestructura para brindar mejores condiciones de acceso a personas con discapacidad</p>	<p>7.5.1 No se gestionan los riesgos asociados los de mayor probabilidad e impacto</p>
Programa Fonoaudiología	<p>El proceso se encuentra organizado y documentado, los funcionarios a cargo conocen y desarrollan los procedimientos de acuerdo a lo establecido</p>	<p>Implementar la matriz de riesgo, teniendo en cuenta que se evalúan, se crean planes de mejoramiento para realizar los indicadores de los riesgos</p>	<p>6.3 Se detectó que en proceso de gestión de la formación-)programa fonoaudiología), que no existen rampas ni ascensores para el ingreso de personas con discapacidad</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16	Versión: 0	Fecha de actualización: 30-09-2015
----------------------------	------------	------------------------------------

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>La organización y conocimiento de los involucrados del proceso lo que permitió durante la auditoria la trazabilidad de las actividades</p> <p>Se destaca el manejo de la información tanto sistematizada como de gestión documental</p>		<p>6.4 Cuenta con las condiciones mínimas para la realización de las actividades académicas y administrativas relacionadas con la prestación del servicio, pero faltan aulas de clase, por cobertura, los salones son muy pequeños, hay más oferta educativa. Igualmente falta un área para la atención de los estudiantes.</p> <p>La Oficina de coordinación de programa no cuenta con ventanas para aireación (mucho calor)</p> <p>La Oficina por estar cerca a la portería de la Facultad evidencia mucho ruido, además del ruido generado por la planta física cuando hay eventos en el auditorio.</p> <p>8.5.2 Se requiere realizar la matriz de riesgos del programa de fonoaudiología y realizar los indicadores de cumplimiento de los mismos.</p>
Programa: Fisioterapia	<p>Se tiene conocimiento frente a la gestión administrativa de la Universidad del Cauca</p> <p>Se conoce y se maneja la plataforma Lvmn</p>	<p>Se evidencia desconocimiento en la construcción, evaluación y adaptación de indicadores</p> <p>No se tiene identificada la matriz de riesgos, ya que no se tiene conocimiento</p>	<p>6.3. No se cuentan con las herramientas adecuadas ya que todos los docente, no cuentan con la herramientas necesarias</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>Los directivos del programa están enfocados en el cumplimiento de la planeación estratégica</p>	<p>de la construcción y orientación de los mismos</p>	<p>7.5.1 No se tiene identificado la gestión de los riesgos, ni los controles en el desarrollo de las actividades</p> <p>7.5.2 No se han identificado los criterios para la revisión de los procesos y no se conocen los registros de validación de los procesos</p> <p>8.2.3 No se tiene un mecanismo establecido en la medición de los procesos y se conocen algunos indicadores pero no las responsabilidades, frecuencia y seguimiento a los mismos.</p>
<p>Programa: Ing. Agroindustrial</p>	<p>Departamento bastante documentado</p> <p>Calidez en la atención</p> <p>Oportunidad en el soporte de información</p>	<p>Socializar al interior del personal que labora en el departamento sobre política y objetivos de calidad</p> <p>Diligenciar oportunamente las actas de reunión del depto. Evitando atrasos</p> <p>Formular plan de emergencia para la facultad que se articule al Institucional</p> <p>Documentar la planeación la planeación, evaluación, asesoría acompañamiento y seguimiento de las actividades académicas del programa</p>	<p>8.2.4 No se evidencia la matriz de riesgos para el programa</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>Construir formatos que permitan evidenciar la metodología para establecer la labor académica</p> <p>Documentar los resultados de satisfacción del personal docente y estudiantil</p> <p>Priorizar riesgos identificados</p> <p>Solicitar auditorías internas para medición del programa</p> <p>Construir cuantitativamente indicadores los tienen de manera cuantitativa</p> <p>Documentar la responsabilidad y frecuencia para seguimiento de indicadores se hace la practica</p>	
<p>Programa: Ing. Agropecuaria</p>	<p>Los asistentes mostraron gran disposición y participación en la auditoría.</p> <p>Se resalta el compromiso evidente, a través del logro de los resultados, con relación a las responsabilidades asignadas, para la mejora del proceso de formación en coherencia con los propósitos misionales de la Universidad del Cauca.</p> <p>A nivel de Facultades, la Facultad de ciencias agrarias es una de las que más ha gestionado</p>	<p>-Fortalecer el liderazgo al interior del proceso de formación con la generación de estrategias de socialización que impulsen el seguimiento eficaz de la información contenida en el programa Lvmn, los procedimientos del programa del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y su utilidad como guía de ruta para el logro de los objetivos propuestos.</p> <p>Solicitar apoyo administrativo y acompañamiento del proceso de Gestión</p>	<p>-6.4: Se evidencia inconvenientes por equipos de cómputo obsoletos, incumpliendo el numeral 6.4 de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con</p> <p>7.5.1: Al interior del programa de ingeniería forestal se han realizado análisis de los posibles eventos adversos que interfieren con la prestación del servicio, sin embargo, no está definida la matriz de riesgo del subproceso siendo un elemento</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>proyectos a través del Sistema Nacional de Regalías. Existen importantes iniciativas de mejoramiento continuo y de gestión de calidad en el programa auditado.</p> <p>Respecto a otras unidades académicas, han avanzado considerablemente en el ingreso de información de contenidos programáticos al aplicativo SIMCA</p>	<p>Documental y fortalecer el trabajo en equipo para hacer para hacer uso adecuado de las tablas de retención documental y control de documentos.</p> <p>Socializar y mejorar el análisis de datos y toma de decisiones de acuerdo de los resultados de los indicadores del proceso de formación</p>	<p>clave en el proceso de toma de decisiones; incumpliendo el numeral 7.5.1 de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con Control de la Producción y de la Prestación del Producto.</p> <p>8: A la fecha el programa no había sido auditado para verificar el cumplimiento de lo planeado. No se tiene conocimiento de los procedimientos de Auditorías Internas de Calidad, tratamiento de producto y servicios no conformes y el de acciones preventivas, preventivas y de mejora, según sea conveniente; incumpliendo el numeral 8 de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con Medición, Análisis y Mejora</p>
Programa: Tecnología en Agroindustria	No hay registros	No hay registros	No se presentaron No conformidades
Programa: Forestal Ing.	<p>Los asistentes mostraron gran disposición y participación en la auditoría.</p> <p>Se resalta el compromiso evidente, a través del logro de los resultados, con relación a las responsabilidades asignadas, para la mejora del proceso de formación en coherencia con los propósitos misionales de la Universidad del Cauca.</p>	<p>Fortalecer el liderazgo al interior del proceso de formación con la generación de estrategias de socialización que impulsen el seguimiento eficaz de la información contenida en el programa Lvmen, los procedimientos del programa del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y su utilidad como guía de ruta para el logro de los objetivos propuestos.</p>	<p>6.4: Se evidencia inconvenientes por equipos de cómputo obsoletos, escaso parque automotor para el desplazamiento a prácticas académicas, además no se respeta programación de los vehículos; incumpliendo el numeral 6.4 de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>A nivel de Facultades, la Facultad de ciencias agrarias es una de las que más ha gestionado proyectos a través del Sistema Nacional de Regalías.</p> <p>Existen importantes iniciativas de mejoramiento continuo y de gestión de calidad en el programa auditado.</p> <p>Respecto a otras unidades académicas, han avanzado considerablemente en el ingreso de información de contenidos programáticos al aplicativo SIMCA</p>	<p>Solicitar apoyo administrativo y acompañamiento del proceso de Gestión Documental y fortalecer el trabajo en equipo para hacer para hacer uso adecuado de las tablas de retención documental y control de documentos.</p> <p>Socializar y mejorar el análisis de datos y toma de decisiones de acuerdo de los resultados de los indicadores del proceso de formación</p>	<p>7.5.1: Al interior del programa de ingeniería forestal se han realizado análisis de los posibles eventos adversos que interfieren con la prestación del servicio, sin embargo, no está definida la matriz de riesgo del subproceso siendo un elemento clave en el proceso de toma de decisiones; incumpliendo el numeral 7.5.1 de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con Control de la Producción y de la Prestación del Producto.</p> <p>8: A la fecha el programa no había sido auditado para verificar el cumplimiento de lo planeado. No se tiene conocimiento de los procedimientos de Auditorías Internas de Calidad, tratamiento de producto y servicios no conformes y el de acciones preventivas, preventivas y de mejora, según sea conveniente; incumpliendo el numeral 8 de la norma NTCGP1000:2009 relacionado con Medición, Análisis y Mejora</p>
Programa: Contaduría Pública	Se evidencia compromiso en aportar para la mejora del Sistema de Gestión de calidad por parte del coordinador del programa de Contaduría Pública.	Reforzar el conocimiento del mapa de procesos, caracterización del proceso, y como se articula el Sistema de calidad de la calidad con la Facultad de Ciencias	4.1g Se puede observar que el tema de la administración del riesgo no es conocido por los docentes, desconocen el mapa de riesgos del proceso de



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>Se tiene claramente identificadas las responsabilidades de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.</p> <p>Se evidencia conocimiento de las normas que le aplican al subproceso auditado.</p> <p>Entienden y aplican la política de calidad y se tiene claridad el aporte que desde su trabajo se hace para el logro de los objetivos de calidad.</p> <p>Consideran sus oficinas como áreas de puertas abiertas para la atención de las solicitudes y sugerencias de los estudiantes.</p>	<p>Contables, Económicas y Administrativas.</p> <p>Reforzar el conocimiento del procedimiento para la elaboración y control de documentos, disponible en el subproceso Gestión de la calidad administrativa, así como el uso correcto de los documentos del sistema de calidad en su última versión.</p> <p>Reforzar los conceptos de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>Revisar los indicadores de gestión del Proceso de Formación que evidencien la eficiencia, eficacia y efectividad.</p>	<p>Gestión de la formación.</p> <p>4.2.2 Desconocimiento de la caracterización del proceso de Gestión de la Formación, revisar la caracterización requiere ajustes con el responsable de proceso y subproceso</p> <p>8.3 El concepto servicio no conforme no es conocido en su totalidad por los docentes, lo que no permite controlar el mismo antes de que esté sea prestado al usuario</p>
Programa: Tec. Administración financiera	<p>El programa cumple con los requisitos del Decreto 1075</p> <p>Dentro de la Gestión Documental cumplen con todos los aspectos de la norma</p> <p>El coordinador del programa tiene claro los formatos y procedimientos del subproceso</p>	<p>Siendo un programa en convenio, la Universidad del Cauca no tiene facilidad de realizar reformas por cuanto el registro calificado no le pertenece.</p> <p>El Decano de la Facultad gestiona la Renovación del Registro calificado del programa para incorporarlo por regionalización y deje de pertenecer en convenio a la Universidad del Tolima</p>	<p>No se presentaron No conformidades</p>
Programa: Turismo	<p>Se evidencia compromiso en aportar para la mejora del sistema de gestión de calidad por parte del Jefe del Departamento de Ciencia del turismo</p> <p>Se tiene claramente identificadas las responsabilidades de cada</p>	<p>Reforzar el conocimiento del mapa de procesos, caracterización y la articulación del SGC con la Facultad de CCEA</p> <p>Reforzar conocimiento del procedimiento para la elaboración y control de documentos</p>	<p>4.1 g Se puede observar que el tema de la administración del riesgo no es conocido por los docentes, desconocen el mapa de riesgos del proceso de gestión de la formación</p> <p>4.2.2 Desconocimiento</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>uno de los integrantes del equipo de trabajo</p> <p>Se evidencia conocimiento de las normas que le aplican al programa auditado</p> <p>Entienden y aplican la política de calidad y se tiene claridad el aporte que desde su trabajo se hace para el logro de los objetivos de calidad</p> <p>Consideran sus oficinas como áreas de puertas abiertas para la atención de las solicitudes y sugerencia de los estudiantes</p>	<p>Reforzar conceptos acciones correctivas y preventivas</p> <p>Revisar indicadores de gestión del proceso de formación que evidencia la eficiencia, eficacia y efectividad</p>	<p>de la caracterización del gestión de la formación, revisar la caracterización requiere ajustes con el responsable de proceso y subproceso</p> <p>8.3 El concepto servicio no conforme no es conocido en su totalidad por los docentes, lo que no permite controlar el mismo antes de que este sea prestado al usuario</p>
Programa: Economía	<p>El programa cumple con los requisitos del decreto 1075</p> <p>Dentro de la gestión documental cumplen con todos los aspectos de la norma</p> <p>La Jefe del departamento y el coordinador del programa tienen claro los formatos y procedimientos del programa</p>	<p>No hay registros</p>	<p>No se presentaron No conformidades</p>
Programa: Administración empresas	<p>Se evidencia compromiso en aportar para la mejora del Sistema de Gestión de calidad por parte del coordinador del programa de administración de empresas.</p> <p>Se tiene claramente identificadas las responsabilidades de cada uno de los integrantes del</p>	<p>Reforzar el conocimiento del mapa de procesos, caracterización del proceso, y como se articula el Sistema de calidad de la calidad con la Facultad de Ciencias contables, económicas y administrativas</p> <p>Reforzar el conocimiento del procedimiento para la</p>	<p>4.1 g Se puede observar que el tema de la administración del riesgo no es conocido por los profesores, desconocen el mapa de riesgos del proceso de Gestión de la formación.</p> <p>6.3 Se evidencia la necesidad de contar</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>equipo de trabajo.</p> <p>Se evidencia conocimiento de las normas que le aplican al subproceso auditado.</p> <p>La Estructura de la Facultad cumple con las disposiciones de ley para permitir la accesibilidad de la personas.</p>	<p>elaboración y control de documentos, disponible en el subproceso Gestión de la calidad administrativa, así como el uso correcto de los documentos en su última versión.</p>	<p>con equipos de cómputo para el desempeño administrativo tanto del Jefe del Departamento como del coordinador de programa de administración de empresas</p> <p>7.2.3 No se encuentra disponible el registro de la medición de la satisfacción del usuario que mide la conformidad con el servicio prestado.</p> <p>7.5.3 A pesar de contar con una base de datos de egresados, no se hace seguimiento a los mismos, lo que no permite tomar decisiones para mejorar la calidad y la pertinencia de los programas académicos</p> <p>8.3 El concepto servicio no conforme no es conocido en el programa, lo que no permite controlar el mismo antes de que éste sea prestado al usuario</p>
Gestión de infraestructura y mantenimiento	<p>El personal maneja y conoce la integración de sus actividades al sistema integrado de calidad.</p> <p>Se evidencia el compromiso por parte de los jefes del área de mantenimiento con los requisitos legales y del SGC.</p>	<p>Se recomienda direccionar procedimientos teniendo en cuenta los últimos cambios en la organización al subproceso correspondiente.</p> <p>Se sugiere mantener los perfiles de los cargos de la Facultad en medio físico o magnético para su debido</p>	<p>6.3 Las instalaciones del área de mantenimiento cuentan con buenos espacios, iluminación, ventilación, sin embargo en la inspección realizada a la mayoría de las instalaciones de la Universidad se encontraron algunas</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>Se realizan las actividades en el área de mantenimiento, dando respuesta en la medida que los recursos lo permiten a las necesidades presentadas a diarias por parte de la comunidad universitaria.</p> <p>Se realiza una auto evaluación, se detectan las posibles falencias en mantenimiento, el caso de cambio de lámparas en los sitios que lo requiere.</p>	<p>seguimiento al personal</p> <p>Se recomienda establecer un método de evaluación que de alcance, a todo el personal tanto de planta como contratistas.</p> <p>Es recomendable que la entidad cuente con la logística requerida para el trabajo en alturas puntos de anclaje requeridos para esta actividad.</p> <p>Para optimizar el seguimiento de las acciones realizadas en el plan de mantenimiento es recomendable implementar un programa que facilite dicha labor</p> <p>Para un mejor control de las actividades que realiza el subproceso, se recomienda completar Matriz de riesgos del subproceso en el SGC.</p> <p>Se lleva planeación seguimiento de las actividades del subproceso, como es el caso banco de proyectos.</p> <p>El personal maneja y conoce la integración de sus actividades al sistema integrado de calidad.</p> <p>Se evidencia el compromiso en el personal con los requisitos legales y del SGC.</p> <p>Gestión en la solicitud.</p>	<p>deficiencias que no garantizan que la infraestructura sea la más adecuada para la circulación de estudiantes, docentes y administrativos. (Ver anexo 1).</p> <p>6.4 La inspección realizada a la mayoría de las instalaciones de la Universidad arroja algunas deficiencias que garanticen las condiciones de ambiente de trabajo y de estudio en algunos espacios. (Ver anexo 1)</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		Fuerte motivación en la mejora continua.	
Apoyo administrativo	Se evidencia el interés y el compromiso por mejorar el Sistema Integrado Gestión de la Calidad, el buen manejo del programa Ivmen por parte de los funcionarios.	<p>Reforzar los conceptos de proceso, mapa de procesos, política, objetivos de Calidad, acciones correctivas, preventivas de mejora.</p> <p>Reforzar la articulación de lo planeado mediante el plan de acción estratégico, en la ejecución de dicho plan, no se utiliza técnicas estadísticas, que permita mejor toma de decisiones con base en análisis de datos.</p>	<p>4.1 Desconocimiento del tema Administración del Riesgo, el uso de la matriz de riesgos del proceso gestión estratégica.</p> <p>4.2.1 Los formatos utilizados en la Vicerrectoría Administrativa son insuficientes, se están usando formatos propios.</p> <p>4.2.2 Desconocimiento de la caracterización del Proceso Gestión Administrativa</p> <p>4.2.4 El archivo requiere mayor organización, realizar la transferencia del archivo 2014, y adecuar un espacio apropiado para tener el archivo.</p> <p>5.3 Desconocimiento de la política, objetivos de calidad</p> <p>8.2.1 No se mide la satisfacción del cliente, recientemente se ha implementado el buzón de sugerencias, aunque no existe una metodología para la medición de satisfacción de la parte interesada.</p>
Gestión de la salud ocupacional	El perfil de las personas que laboran en el área de salud ocupacional es muy calificado y cumple con	La política de seguridad y salud en el trabajo de la Universidad del cauca está bien redactada y cumple	4.1 No se evidencia en la caracterización del proceso Gestión Administrativa, la



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>creces</p> <p>Se evidencia disposición de todos los funcionarios para el desarrollo de la auditoria</p> <p>Los funcionarios evidencian conocimiento de las funciones</p> <p>Las instalaciones físicas son adecuadas para garantizar un buen ambiente de trabajo</p>	<p>con las exigencia de ley requeridas; sin embargo le falta la fecha en la cual fue firmada por el Recto, ya que por decisión de actualización, esta debe ser actualizada en forma anual</p> <p>Se tiene la “matriz de peligros resumen por mapa de procesos”, sin embargo faltarían las matrices específicas de cada proceso, subproceso o área de toda la Universidad</p> <p>No se ha implementado la matriz de riesgo psicosocial a todo el personal de la Universidad conforme a la R-2646 2008</p> <p>Se evidencia, que aunque se tiene conformada una brigada de emergencia el N° de brigadistas es insuficiente para el tamaño de la Universidad</p>	<p>relación de las actividades que desarrolla el área de salud ocupacional</p> <p>Legal No se evidencia la totalidad e los simulacros de evacuación para todas las áreas de a Universidad</p>
Gestión jurídica	<p>Se evidencia un alto compromiso en la mejora y mantenimiento del Sistema de Gestión de calidad por parte de la responsable del subproceso y su equipo de trabajo</p> <p>Se evidencia claridad en las actividades de los procedimientos auditados.</p> <p>Se evidencia conocimiento de las normas que le aplican al subproceso auditado.</p>	<p>Reforzar el conocimiento de la caracterización del proceso gestión administrativa</p>	<p>4.2.4 Se evidencia que existen dos formatos: “pago acta parcia” y “trámite para anticipo” inscritos al subproceso, pero que no pertenecen a la gestión jurídica, lo que puede presentar confusiones en el desarrollo de la gestión.</p> <p>6.2 Se puede observar que algunos funcionarios desconocen las funciones y responsabilidades de su</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>Se evidencia alto conocimiento de la Directora de la Oficina Jurídica con respecto a las funciones de su equipo de trabajo, así como el interés de ofrecer siempre un buen servicio.</p> <p>Se constató que las quejas que llegan al subproceso se cumplen en los términos establecidos por ley</p>		<p>cargo lo que puede conllevar a afectar el grado de eficiencia del objetivo de la Oficina.</p> <p>6.3 Aunque existen equipos de cómputo, se puede evidenciar que se encuentran en malas condiciones tanto en hardware como software, lo que puede obstaculizar el normal desarrollo administrativo de la Oficina</p> <p>5.6.2 h Se evidencio no se han asegurado el conocimiento del mapa de riesgos del subproceso, además es necesario hacer el ejercicio para identificar nuevos riesgos, lo que puede afectar el logro del objetivo de la Oficina y de la Universidad</p> <p>6.4 Después de revisar la infraestructura físico, se puede observar que no se cuenta con el espacio suficiente para el almacenamiento del acervo documental de los procesos judiciales, extrajudiciales y administrativos, y que requieren la conservación y custodia, lo que puede representar a futuro inconvenientes legales para la Institución.</p> <p>8.2.3 A pesar de contar con indicadores para medir el avance de las</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
			actividades, estos no se han vuelto a medir y se encuentran documentados en ficha de indicador obsoleta.
Gestión de la seguridad y movilidad	<p>Se evidencia compromiso en la mejora y mantenimiento del Sistema de Gestión de calidad por parte de la responsable del subproceso y su equipo de trabajo</p> <p>Se evidencia claridad en las actividades de los procedimientos auditados.</p>	<p>Reforzar el conocimiento de la caracterización del proceso gestión administrativa</p> <p>Es importante que los vehículos que se estacionan en el área de parqueo lo hagan en posición de salida.</p>	<p>6.3 Aunque en la práctica los vehículos universitarios (buses) se encuentren operando, se puede evidenciar que se estos no cuenta con dispositivos que faciliten el acceso a personas con discapacidad, lo que puede limitar el ingreso de esta parte de la población y futuros inconvenientes legales</p> <p>5.6.2 h Se evidencio no se han asegurado el conocimiento del mapa de riesgos del subproceso, además es necesario hacer el ejercicio para identificar nuevos riesgos, lo que puede afectar el logro del objetivo de la Oficina y de la Universidad</p> <p>8.2.3 No se ha definido los indicadores que permitan medir la gestión del subproceso</p>
Gestión de recursos tecnológicos	<p>Se evidencia el interés y compromiso en aportar para la mejora del Sistema de Gestión de calidad por parte del Jefe de División de Recursos Tecnológicos.</p> <p>Se evidencia buena sinergia, buen ambiente laboral, clima</p>	<p>Reforzar el conocimiento frente a la caracterización del proceso, creación, actualización o baja de documentos, listado maestro de procedimientos de la Universidad y como se articula el Sistema de calidad de la calidad con la División de Recursos</p>	<p>4.1 Se puede observar que el tema de la administración del riesgo no es conocido en su totalidad, desconocen el mapa de riesgos del proceso de Gestión Administrativa y la ubicación de los riesgos</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>organizacional, atención oportuna a las solicitudes de la parte interesada (estudiantes, docentes, administrativos, etc.)</p> <p>El Jefe de la División de Recursos Tecnológicos y sus funcionarios conocen el proceso/subproceso en el cual desarrollan sus actividades, la Política, Objetivos de Calidad y sus procedimientos.</p> <p>El responsable del subproceso conoce el procedimiento para la elaboración y control de documentos, disponible en el subproceso Gestión de la calidad administrativa, así como el uso correcto de los documentos en su última versión.</p> <p>Se tiene claramente identificadas las responsabilidades de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.</p> <p>Se realiza correcta difusión de los procedimientos del subproceso tanto al personal interno como a la parte interesada utilizando diversos medios de comunicación.</p>	<p>Tecnológicos.</p> <p>Reforzar los conceptos de acciones correctivas, preventivas de mejora.</p> <p>Aunque se realizan acciones para conocer la satisfacción del cliente, no existe una metodología que permita medir el nivel de satisfacción de la parte interesada.</p> <p>Revisar los indicadores de gestión del Área de Recursos Tecnológicos para que apunten a la eficacia, eficiencia y efectividad</p>	<p>relacionados con el subproceso.</p> <p>4.2.2 Desconocimiento de la caracterización del Proceso Gestión Administrativa, revisar la caracterización requiere ajustes con el responsable de proceso y subproceso.</p> <p>7.2.1 No se encuentra disponible el registro de la medición de la satisfacción del usuario que mide la conformidad con el servicio prestado.</p> <p>7.5 A pesar de contar con una base de datos con la información relacionada con el servicio de prestación de recursos tecnológicos, no se hace seguimiento a los mismos, lo que no permite tomar decisiones para mejorar la calidad del servicio.</p> <p>8.2.3 Desconocimiento de los conceptos de acciones correctivas, preventivas y demerora (ACPM) y el registro de las mismas.</p> <p>8.3 El concepto servicio no conforme no es conocido en su totalidad por la División de Recursos y medios Tecnológicos, lo que no permite controlar el mismo antes de que</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
			éste sea prestado al usuario.
Gestión Financiera	<p>Se evidencia disposición de todos los funcionarios para el desarrollo de la Auditoría, demostrando apertura y buena comunicación.</p> <p>Los funcionarios evidencian conocimientos de las funciones acorde con lo establecido con la Universidad y las funciones propias de la división financiera</p> <p>El equipo de trabajo del subproceso tiene muy buenos perfiles de educación y formación, aportando todos al cumplimiento y buen desempeño de las labores a realizar</p>	<p>Se debería tener en cuenta el riesgo de la actualización del software FINANZAS PLUS, con el fin de analizar el impacto del cambio en la división financiera y en la gestión de la Universidad.</p> <p>Se debería trabajar en un manual de funciones específico de talento humano de la división financiera, con el fin de tener documentadas las actividades de cada puesto de trabajo y poder fomentar la polivalencia del personal</p>	No se presentaron No conformidades
Gestión documental	<p>Se evidencia disposición de todos los funcionarios para el desarrollo de la auditoría.</p> <p>Los funcionarios evidencian conocimiento de las funciones acorde con lo establecido por la Universidad y la legislación aplicable.</p> <p>El personal del subproceso mantiene actualizado mediante actividades de formación, asegurando así su mejoramiento continuo y cumplimiento de la legislación aplicable.</p>	<p>A pesar de que existe el formato de las tablas de retención documental para la administración de los documentos de la Universidad del Cauca, no se encuentra codificado e incluido en la documentación del sistema integrado de gestión con su respectivo código.</p> <p>No se evidencia en la organización del subproceso una persona con la responsabilidad y autoridad para reemplazar a la Coordinadora, afectando esto el mejoramiento en el desarrollo de las funciones y responsabilidades propias del subproceso, en</p>	6.3 y 6.4 Las instalaciones actuales del subproceso, son insuficientes en espacio para todos los documentos que se manejan y administran directamente. Se requiere más espacio en archivo y en oficinas, para archivar los documentos conforme a la normatividad aplicable y mejorar la distribución de los puestos de trabajo.



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>el caso de ausencia o para la distribución de funciones y así poder abarcar más y mejor los diferentes subprocesos, áreas o dependencias de la Universidad, mejorando la funcionalidad y cumplimiento del objeto de la gestión documental.</p>	
<p>Gestión de recursos bibliográficos</p>	<p>Se evidencia el interés y compromiso en aportar para la mejora del Sistema de Gestión de calidad por parte del Jefe de División de Medios y Recursos Bibliográficos.</p> <p>Se evidencia buena sinergia, buen ambiente laboral, clima organizacional, atención oportuna a las solicitudes de la parte interesada (estudiantes, docentes, administrativos, etc.)</p> <p>El Jefe de la División de Medios y Recursos Bibliográficos y sus funcionarios conocen el proceso/subproceso en el cual desarrollan sus actividades, la Política, Objetivos de Calidad y sus procedimientos.</p> <p>El responsable del subproceso conoce el procedimiento para la elaboración y control de documentos, disponible en el subproceso Gestión de la Calidad Administrativa, así como el uso correcto de los documentos en su última versión.</p>	<p>Reforzar el conocimiento del mapa de procesos, caracterización del proceso, listado maestro de procedimientos y como se articula el Sistema de calidad de la calidad con la División de Medios y Recursos Bibliográficos.</p> <p>Reforzar los conceptos de acciones correctivas, preventivas de mejora.</p> <p>Aunque se realizan acciones para conocer la satisfacción del cliente, no existe una metodología que permita medir el nivel de satisfacción de la parte interesada.</p> <p>Revisar los indicadores de gestión de la División Medios y Recursos Bibliográficos para que apunten a la eficacia, eficiencia y efectividad.</p> <p>Se evidencia la necesidad de mejorar el sistema biométrico del carnet institucional que afecta la verificación y prestación del servicio bibliotecario.</p>	<p>4.1 Se puede observar que el tema de la administración del riesgo no es conocido en su totalidad, desconocen el mapa de riesgos del proceso de Gestión Administrativa y la ubicación de los riesgos relacionados con el subproceso.</p> <p>4.2.2 Desconocimiento de la caracterización del Proceso Gestión Administrativa, revisar la caracterización requiere ajustes con el responsable de proceso y subproceso.</p> <p>5.2 No se encuentra disponible el registro de la medición de la satisfacción del usuario que mide la conformidad con el servicio prestado.</p> <p>7.5 A pesar de contar con una base de datos con la información relacionada con el servicio de prestación de recursos bibliográficos, no se hace seguimiento a los mismos, lo que no</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>Se tiene claramente identificadas las responsabilidades de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.</p> <p>Se realiza correcta difusión de los procedimientos del subproceso tanto al personal interno como a la parte interesada utilizando diversos medios de comunicación.</p> <p>Se evidencia conocimiento de las normas que le aplican al subproceso auditado.</p> <p>La Estructura de la División, cumple con las disposiciones de ley para permitir la accesibilidad y prestación del servicio.</p>		<p>permite tomar decisiones para mejorar la calidad del servicio.</p> <p>8.2.3 Desconocimiento de los conceptos de acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) y el registro de las mismas.</p> <p>8.3 El concepto servicio no conforme no es conocido en la División de Medios y Recursos y medios bibliográficos, lo que no permite controlar el mismo antes de que éste sea prestado al usuario.</p>
Gestión de la transferencia del conocimiento	<p>Se evidencia el interés y el compromiso por mejorar el Sistema Integrado Gestión de la Calidad, el buen manejo del programa Ivmen por parte de los funcionarios, evidenciaron conocimiento del proceso al cual pertenecen y al subproceso.</p> <p>Se evidencia buena sinergia, buen ambiente laboral, clima organizacional.</p> <p>El Jefe de la División de Articulación con el Entorno conoce el proceso/subproceso en el cual desarrollan sus actividades, procedimientos.</p>	<p>Reforzar los conceptos de Política, Objetivos de Calidad, acciones correctivas, preventivas de mejora.</p> <p>Levantar y documentar procedimientos realizados con las actividades de emprendimiento y promoción (foros, talleres, investigador del mes, exposiciones, encuentros) y subir en el programa Ivmen el manual para la protección de intangibles, realizado por la División de Articulación con el Entorno.</p> <p>Articular los procedimientos de la transferencia del conocimiento con los procedimientos de gestión</p>	<p>4.1 Desconocimiento del tema Administración del Riesgo, el uso de la matriz de riesgos del proceso Gestión de la Investigación.</p> <p>4.2.1 Los formatos y/o procedimientos disponibles en el subproceso Gestión de la transferencia del conocimiento en el programa Ivmen son insuficientes.</p> <p>4.2.2 Desconocimiento y ajuste de la caracterización del Proceso Gestión de la Investigación.</p> <p>4.2.4 El archivo requiere mayor</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16	Versión: 0	Fecha de actualización: 30-09-2015
----------------------------	------------	------------------------------------

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>Se realiza el seguimiento de lo planeado mediante el plan de acción estratégico y plan de acción de gestión, que permite mejor toma de decisiones con base en análisis de datos.</p> <p>Se identifica claramente las responsabilidades de cada uno de los funcionarios.</p> <p>Se evidencia conocimiento de la normatividad del proceso auditado.</p> <p>Se realiza correcta difusión de los procedimientos, utilizando diversos medios, televisión, radio, prensa, carteles, plegables, formatos impresos.</p>	<p>de la investigación, no se evidencia el ciclo PHVA.</p>	<p>organización, de acuerdo a la tabla de retención documental y los requisitos de gestión documental de la Universidad del Cauca.</p> <p>7.2.3 No se encuentra disponible el registro de la medición de la satisfacción del usuario que mide la conformidad con el servicio prestado.</p> <p>8.2.3 Desconocimiento de los conceptos acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>8.3 El concepto servicio no conforme no es conocido por la División, lo que no permite controlar el mismo antes de que éste sea prestado al usuario</p>
<p>Gestión de las relaciones internacionales e interinstitucionales</p>	<p>Se evidencia el interés y el compromiso por mejorar el Sistema Integrado Gestión de la Calidad, el buen manejo del programa lvmen por parte de los funcionarios.</p> <p>Se evidencia buena sinergia, buen ambiente laboral, clima organizacional, atención oportuna a las solicitudes de la parte interesada (estudiantes, docentes, administrativos, etc.).</p> <p>Se realiza actividades de difusión y comunicación</p>	<p>Reforzar los conceptos de Política, Objetivos de Calidad.</p> <p>Adecuar un espacio físico amplio que permita tener una sala de recibo de estudiantes.</p> <p>Solicitud de un aplicativo para la Movilidad entrante y saliente que permita ahorro de papel.</p> <p>Implementar otros mecanismos que permitan la medición del nivel de satisfacción de la parte interesada, la oficina de</p>	<p>4.1 Desconocimiento del tema Administración del Riesgo, el uso de la matriz de riesgos del proceso gestión estratégica.</p> <p>No se están usando las versiones vigentes de los formatos establecidos por el</p> <p>4.2.1 Sistema de Gestión de la Calidad, los formatos y/o procedimientos disponibles en el subproceso Gestión de las relaciones</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>mediante socializaciones, charlas, registro físico, redes sociales, página web, eventos llevados a cabo por la Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales.</p> <p>Conocen la articulación de la planeación definida por la Universidad del Cauca, mediante el plan de desarrollo, plan de acción estratégico y los indicadores que miden la gestión</p>	<p>relaciones interinstitucionales e internacionales realiza entrevistas a los estudiantes de movilidad académica, lo cual ha permitido visibilizar la internacionalización.</p>	<p>interinstitucionales e internacionales en el programa Ivmen son insuficientes.</p> <p>4.2.2. Desconocimiento de la caracterización del Proceso Gestión Estratégica.</p> <p>4.2.4 El archivo requiere mayor organización, de acuerdo a la tabla de retención documental y los requisitos de gestión documental de la Universidad del Cauca, se evidencio en la carpeta 2015 de listados de asistencia, no tienen rótulos, no se cuenta con un archivador, requiere apoyo del área gestión documental.</p> <p>5.2 No se realiza medición de la satisfacción del cliente.</p> <p>6.3 El sistema SIMCA no se ajusta a las necesidades o requerimientos del procedimiento de movilidad académica, como consecuencia el procedimiento de matrícula de los estudiantes de movilidad presenta inconvenientes, retrasos en los trámites administrativos.</p> <p>8.2.3 Desconocimiento de los conceptos ACPM</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
			acciones correctivas, preventivas y de mejora y el uso del formato PE-GS-2.2.1-FOR-13 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.
Gestión de las comunicaciones	<p>Tanto el equipo conformado por la Secretaría General de la Universidad como de la División de Comunicaciones cuentan con un personal altamente cualificado para el desempeño de sus responsabilidades y demás funciones asignadas por parte de la Universidad.</p> <p>Existe claridad en las actividades que se desarrollan y que están contenidas en los formatos y procedimientos establecidos para el proceso.</p> <p>Es evidente el sentido de pertenencia por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo frente a las actividades que se desarrollan en cada una de las áreas de trabajo.</p> <p>Durante el ejercicio se observó el respaldo por parte del personal administrativo para el desarrollo de la auditoría interna de calidad, quienes además dieron respuesta y evidencia oportuna acerca del proceso de verificación de cumplimiento de los numerales de la norma</p>	<p>Aunque se tiene conocimiento y claridad frente al mapa de procesos, política y objetivos de calidad, caracterización del proceso, debe darse una mayor socialización de los mismos al resto de cada uno de los equipos de trabajo, así como una capacitación sobre los demás aspectos relacionados con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.</p> <p>En el caso de la División de Comunicaciones deben fortalecerse los mecanismos o procesos de empalme, así mismo debe existir mayor claridad frente a las funciones y demás responsabilidades que se desempeñan en cada uno de los cargos.</p> <p>Si bien se hacen copias de seguridad a los archivos y demás herramientas electrónicas, es necesario contar con servidores externos que almacenen la información de las áreas, en especial la protección de datos y seguridad informática, un tema que es de tan alta importancia para la misma Universidad.</p>	No se presentaron No conformidades



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	NTCGP1000:2009.	<p>Las herramientas de trabajo en cada una de las áreas no son suficientes, se requiere contar con equipos de alta tecnología que faciliten y optimicen los procedimientos que se llevan a cabo.</p> <p>Es indispensable mejorar los ambientes de trabajo en términos de mobiliario, ergonomía, reducción del ruido, ventilación,</p> <p>Si bien se realizan acciones preventivas, correctivas y de mejora, se hace necesario documentar las mismas en los formatos establecidos para tal fin, de modo que puedan evidenciarse en el tiempo.</p> <p>Para el caso de la División de Comunicaciones debe hacerse una revisión de los formatos y procedimientos utilizados frente a la actualización de los mismos en la plataforma Lvmen, por ejemplo el formato de cuñas debe actualizarse.</p> <p>Aunque la División de Comunicaciones cuenta con equipos para el desarrollo de las actividades no son los suficientes, debe mejorarse tanto la actualización y renovación del software y hardware requeridos para la prestación óptima de los</p>	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		<p>servicios, así como el mantenimiento frecuente y el óptimo funcionamiento de los equipos existentes.</p> <p>Debe construirse la matriz y mapa de riesgos del subproceso. Así mismo debe establecerse la gestión de los riesgos asociados, los de mayor probabilidad e impacto.</p> <p>Falta señalización frente a rutas de evacuación y disposición de materiales para uso en caso de emergencia, ejemplo extintores con cargas vigentes y no vencidas, o espacios destinados para la colocación de extintores pero que en el momento se encuentran vacíos.</p> <p>Es necesario la utilización de indicadores de gestión y desempeño, así como de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, los cuales están ya definidos dentro del plan de desarrollo institucional para cada uno de los ejes estratégicos.</p> <p>Se requiere identificar el manejo de los servicios no conformes, en especial que queden debidamente soportados como lo establece la norma. Así mismo se requiere de un procedimiento documentado para el control y tratamiento de las no conformidades.</p>	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
		Cada una de las áreas de trabajo debe fortalecer las acciones de seguimiento relacionadas con los planes de mejoramiento existentes.	
Gestión de la cultura	<p>Se evidencia el interés y el compromiso por mejorar el Sistema Integrado Gestión de la Calidad, el buen manejo del programa Ivmen por parte de los funcionarios, evidenciaron conocimiento del proceso al cual pertenecen y al subproceso.</p> <p>Se evidencia buena sinergia, buen ambiente laboral, clima organizacional.</p> <p>El Jefe de la División de la Cultura conoce el proceso/subproceso en el cual desarrollan sus actividades, procedimientos.</p> <p>Se identifica claramente las responsabilidades de cada uno de los funcionarios.</p> <p>Se evidencia conocimiento de la normatividad del proceso auditado.</p> <p>Conocen los objetivos y la Política de Calidad y el aporte desde sus procedimientos, se evidencio por parte de los funcionarios manifestaron que sus procedimientos se relacionan con el objetivo 4, propiciando espacios de</p>	<p>Evidenciar el seguimiento de lo planeado mediante el plan de acción estratégico y el plan de acción de gestión, que permite mejor toma de decisiones con base en análisis de datos.</p> <p>Reforzar los conceptos de Política, Objetivos de Calidad, acciones correctivas, preventivas de mejora.</p> <p>Se hace acciones para conocer la satisfacción del cliente con el uso de la bitácora en la cual las personas visitantes del Museo Casa Mosquera manifiestan comentarios, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, pero no existe una metodología que permita medir el nivel de satisfacción de la parte interesada. En el Panteón de los próceres se realizó una encuesta en los diferentes museos, con base en la información obtenida se realizó la planeación de las actividades del 2015 de la División de Gestión de la Cultura.</p> <p>Articular los procedimientos realizados en el Museo de Historia Natural con los</p>	<p>4.1 Desconocimiento del tema Administración del Riesgo, el uso de la matriz de riesgos del proceso gestión de cultura y bienestar</p> <p>4.2.1 Los formatos y/o procedimientos disponibles en el subproceso Gestión de la Cultura en el programa Ivmen son insuficientes.</p> <p>4.2.2 Desconocimiento de la caracterización del Proceso Gestión la Cultura, revisar la caracterización requiere ajustes con el responsable de proceso y subproceso.</p> <p>4.2.3 Los funcionarios para el desarrollo de las actividades utilizan formatos Ivmen, pero con vigencias desactualizadas.</p> <p>5.2 y 7.2.3 No se encuentra disponible el registro de la medición de la satisfacción del usuario que mide la conformidad con el servicio prestado</p> <p>8.2.3 Desconocimiento de los conceptos acciones correctivas,</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16 Versión: 0 Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	<p>formación integral, desarrollo humano, semilleros, rutas de patrimonio, organización de eventos institucionales.</p> <p>Se realiza correcta difusión de los procedimientos, utilizando diversos medios, televisión, radio, prensa, carteles, plegables, formatos impresos, portal de la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar.</p> <p>Conoce y evidencia las responsabilidades realizadas en la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar y la División de Gestión de la Cultura y patrimonio (Acuerdo 030 de 2015 y Acuerdo 105 de 1993).</p>	<p>procedimientos vigentes en el subproceso gestión de la Cultura.</p> <p>Utilizar herramientas estadísticas para el seguimiento y control de procedimientos, cuentan con información precisa, para el caso del procedimiento Expresiones Artísticas de inscritos en el caso de los talleres de expresiones artísticas.</p>	<p>preventivas y de mejora.</p> <p>8.3 El concepto servicio no conforme no es conocido en el programa, lo que no permite controlar el mismo antes de que éste sea prestado al usuario</p> <p>legal No se ha implementado aún el procedimiento para el inventario, y la conservación del patrimonio tangible: muebles o inmuebles, piezas artísticas albergadas en colecciones(museos) o simplemente en espacios universitarios(salones y facultades)</p>
Gestión asistencial unidad de salud	-----	-----	-----
Gestión de la formación humana	<p>Se encuentra compromiso frente a la implementación del SGC</p> <p>Se tiene una adecuada interiorización del funcionamiento del SGC</p> <p>El procedimiento voluntariado se encuentra bien estructurado</p>	<p>Aunque tienen buen sistema para conocer la opinión de los usuarios, se sugiere utilizar el buzón de sugerencias de apoyo</p> <p>Se sugiere implementar una estrategia de capacitación masiva e intensiva sobre el SGC</p>	<p>5.3 Se tiene conocimiento pero falta interiorizar la política y objetivos de calidad</p> <p>5.3 El personal de apoyo no conoce el SGC incluyendo la política de calidad</p> <p>4.2.3 Se evidencia que aunque se utilizan los formatos, no se utiliza el formato PA-GU-7-FOR-46 vigente en lvmen</p> <p>4.2.4 y 7.1 No se encontró evidencia de las actas donde se socializa ante el</p>



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/ Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
			<p>consejo de Cultura y Bienestar</p> <p>4.2.4. Se encontraron actas sin firma del presidente del Consejo de Cultura</p> <p>6.4 Existe hacinamiento, aunque se esta trabajando en un proyecto para mejor esta situación, aun no está documentado, ni implementado</p> <p>8.2.1. No están implementadas las acciones a partir del análisis de las satisfacción del cliente</p> <p>8.2.3. Están definidos los indicadores y frecuencia, pero falta actualizar los responsables</p> <p>8.3 NO se encontró evidencia del producto o servicio no conforme</p> <p>8.5 No se encontró evidencia de la implementación del formato de acciones correctivas</p> <p>8.5.3 No se encontró evidencia de la existencia de planes de mejoramiento (acciones preventivas</p>

Resumen cuantitativo

Proceso/Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
--------------------	------------	-------------------------	------------------



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/Subproceso		Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
Gestión de la Formación	Programa: Artes Plásticas	2	2	2
	Programa: Diseño gráfico	5	10	6
	Programa: Dirección de banda	9	1	8
	Programa: Música Instrumental	4	17	0
	Programa: Licenciatura en música	4	1	4
	Programa: Historia	4	5	5
	Programa: Geografía	5	1	0
	Programa: Lic. Español y literatura	3	5	3
	Programa: Lic. en Etnoeducación	5	4	4
	Programa: Lenguas modernas	6	18	0
	Programa: Antropología	-----	-----	-----
	Programa: Filosofía	10	3	5
	Programa: Derecho	3	4	2
	Programa: Ciencia política	4	3	0
	Programa: Comunicación Social	4	12	0
	Programa: Lic. En educación básica con énfasis castellano e inglés.	4	3	5
	Programa: Química	5	15	0
	Programa: Ing. Física	4	2	2
	Programa: Lic. en lingüística y semiótica Sede Santander de Quilichao	0	0	0
	Programa: Lic. en Matemáticas	9	5	0
	Programa: Lic. En educación básica con énfasis en educación artística	5	4	9
	Programa: Lic. En educación básica con énfasis en educación física	3	9	1
	Programa: Biología	2	6	0
Programa: Lic. En educación básica con énfasis en ciencias naturales y educación ambiental	4	3	4	
Programa: Matemáticas	9	5	0	



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/Subproceso		Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
	Programa Ing. Civil	4	5	3
	Programa Geo tecnología	3	2	2
	Programa Ing. ambiental	4	4	3
	Programa Tec. En Telemática	7	2	2
	Programa Ing. Automática Industrial	2	3	0
	Programa Ing. Electrónica y telecomunicaciones	4	7	20
	Programa Ing. en sistemas	7	2	2
	Programa Medicina	2	3	0
	Programa Enfermería	9	9	2
	Programa Fonoaudiología	3	1	3
	Programa: Fisioterapia	3	2	5
	Programa: Ing. Agroindustrial	3	10	1
	Programa: Ing. Agropecuaria	5	3	3
	Programa: Tecnología en Agroindustria	0	0	0
	Programa: Ing. Forestal	5	3	3
	Programa: Contaduría Pública	5	4	3
	Programa: Tec. Administración financiera	3	2	0
	Programa: Turismo	5	4	3
	Programa: Economía	3	0	0
	Programa: Administración empresas	4	2	5
Gestión Administrativa	Gestión de infraestructura y mantenimiento	9	6	2
	Apoyo administrativo	1	2	6
	Gestión de la salud ocupacional	4	4	2
	Gestión jurídica	5	1	6
	Gestión de la seguridad y movilidad	2	2	3
	Gestión de recursos tecnológicos	8	4	4
	Gestión Financiera	3	2	0
	Gestión documental	3	2	1
Gestión de la interacción social	Gestión de recursos bibliográficos	8	5	6
	Gestión de la transferencia del conocimiento	7	3	7



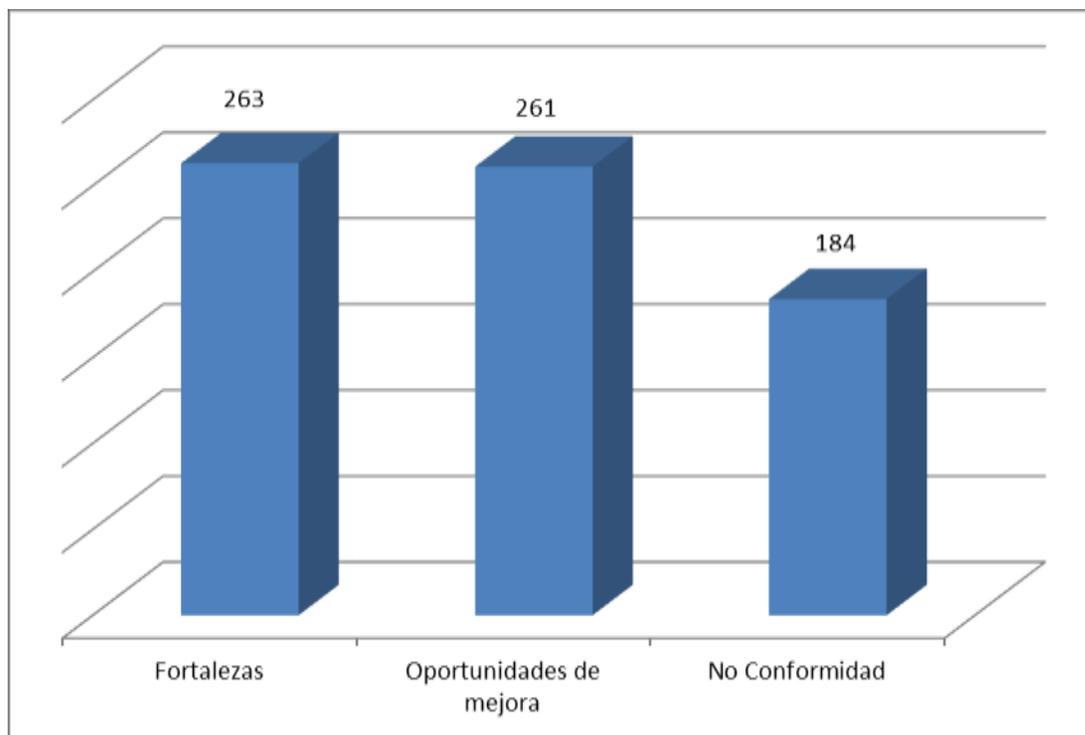
Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/Subproceso		Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
Gestión Estratégica	Gestión de las relaciones internacionales e interinstitucionales	4	4	7
	Gestión de las comunicaciones	4	13	0
Gestión de la Cultura y el bienestar	Gestión de la cultura	8	5	9
	Gestión asistencial unidad de salud	-----	-----	-----
	Gestión de la formación humana	3	2	11
Total		263	261	184



6. SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Proceso/Subproceso	Fecha de seguimiento	Responsable seguimiento
Programa: Artes Plásticas	Enero 2016	Cesar Salinas Balcázar
Programa: Diseño gráfico		Laura Cecilia Erazo Villaquiran
Programa: Dirección de banda		Ximena Cerón
Programa: Música Instrumental		Carlos Mario Cardona Santos
Programa: Licenciatura en música		Wilder Fabián Patiño Moncayo
Programa: Historia		Sonia Magola Guzmán,



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/Subproceso	Fecha de seguimiento	Responsable seguimiento
		Auditoría realizada por Liliana Portilla
Programa: Geografía		Victoria Eugenia Muñoz
Programa: Lic. Español y literatura		Marisol Muñoz
Programa: Lic. en Etnoeducación		Isabel Gámez Farías
Programa: Lenguas modernas		Tania Maritza Pabón Auditoría realizada por Carlos Mario Cardona santos
Programa: Antropología		Edgar tintinago Gómez
Programa: Filosofía		Diana Agudelo Sterling
Programa: Derecho		Juan Manuel Rentería
Programa: Ciencia política		Carlos Andrés Sarzosa
Programa: Comunicación Social		Carlos Mario Cardona santos
Programa: Lic. En educación básica con énfasis castellano e inglés.		Alexandra Muñoz Campo
Programa: Química		Gloria Ávila Programa: Química Auditoría realizada por Carlos Mario Cardona santos
Programa: Ing. Física		Gloria Ávila
Programa: Lic. en lingüística y semiótica Sede Santander de Quilichao		Jaime Villegas Arias Auditoría no realizada, programa no ofertado
Programa: Lic. en Matemáticas		Helga Maite Certuche
Programa: Lic. En educación básica con énfasis en educación artística		Claudia Lucia Parra
Programa: Lic. En educación básica con énfasis en educación física		María Isabel Plaza
Programa: Biología		Lucila Aidé Certuche
Programa: Lic. En educación básica con énfasis en ciencias naturales y educación ambiental		Alexandra Muñoz Campo
Programa: Matemáticas		Helga Maite Certuche
Programa Ing. Civil		Francy Lorena Oviedo
Programa Geo tecnología		Julio Cesar Ulcue
Programa Ing. ambiental		Alexandra Muñoz Campo
Programa Tec. En Telemática		Jaime Villegas Arias
Programa Ing. Automática Industrial		Iván Ruiz
Programa Ing. Electrónica y telecomunicaciones		Elena Rodríguez
Programa Ing. en sistemas		Juan Manuel Rentería Auditoría realizada por Jaime Villegas Arias
Programa Medicina		Catalina Zarama Ruiz
Programa Enfermería		Amanda Mercedes Pajoy
Programa Fonoaudiología		Janeth Gutiérrez
Programa: Fisioterapia		Emilse Maritza Sánchez
Programa: Ing. Agroindustrial		Clara Tobar



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

Proceso/Subproceso	Fecha de seguimiento	Responsable seguimiento
Programa: Ing. Agropecuaria	Enero 2016	Alexandra Muñoz Campo
Programa: Tecnología en Agroindustria		Clara Tobar
Programa: Ing. Forestal		Alexandra Muñoz Campo
Programa: Contaduría Pública		Julián Andrés Valencia López
Programa: Tec. Administración financiera		María Fernanda Mosquera
Programa: Turismo		Sonia Magola Guzmán Auditoría realizada por Julián Andrés Valencia López
Programa: Economía		María Fernanda Mosquera
Programa: Administración empresas		Liliana Portilla Ortega Auditoría realizada por Jaime Villegas Arias
Gestión de infraestructura y mantenimiento		Victoria Eugenia Muñoz Valencia Francy Lorena Oviedo Perdomo Experto técnico: Arq. Mauricio Velasco Experto técnico: Ing. Enrique Concha Experto técnico: Iván Ruiz
Apoyo administrativo		Liliana Portilla Ortega
Gestión de la salud ocupacional		Juan Manuel Rentería
Gestión jurídica		Jaime Villegas Arias
Gestión de la seguridad y movilidad		Jaime Villegas Arias
Gestión de recursos tecnológicos		Julián Andrés Valencia López
Gestión Financiera		Marisol Muñoz Auditoría realizada por Juan Manuel Rentería A.
Gestión documental		Juan Manuel Rentería Agudelo
Gestión de recursos bibliográficos		Julián Andrés Valencia López
Gestión de la transferencia del conocimiento		Jaime Villegas Arias Auditoría realizada por Liliana Portilla Ortega
Gestión de las relaciones internacionales e interinstitucionales		Liliana Portilla Ortega
Gestión de las comunicaciones		Carlos Mario Cardona
Gestión de la cultura	Liliana Portilla Ortega	
Gestión asistencial unidad de salud	Gloria Ávila	
Gestión de la formación humana	Elena Rodríguez Méndez	

7. OBSERVACIONES:

- El programa de antropología no se audito por incapacidad médica de la Jefe de Departamento y a su vez coordinadora del mismo.
- El subproceso gestión asistencial de la Unidad de salud no se audito por actividades laborales que debía desempeñar el funcionario encargado de su realización.

8. CONCLUSIONES:



Área Sistema Integrado Gestión de la calidad
Informe consolidado auditorías internas de calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 0

Fecha de actualización: 30-09-2015

- Porcentaje de Ejecución de Auditorias: 97%.
- El seguimiento de las no conformidades y oportunidades de mejora relacionadas en este informe, se realizarán en el mes de enero 2016 por parte de los auditores internos de calidad
- Las no conformidades y oportunidades de mejora están centradas en el desconocimiento del sistema de gestión de la calidad por parte del proceso Gestión de la formación (Facultades), para lo cual se establecerán estrategias de comunicación con la División de comunicaciones y prensa y con la División Gestión del talento humano para que a través de actividades de inducción y reducción se pueda dar tratamiento y darles solución.
- Es necesario fortalecer en los auditores internos de calidad, la competencia en la redacción de no conformidades, debido a que existen muchas debilidades en la documentación de los mismos

Original firmado

Firma Responsable del informe
Nombre: Jaime León Villegas Arias
Cargo: Profesional Universitario