



INFORME CONSOLIDADO DE AUDITORÍAS INTERNAS VIGENCIA 2021 2.2-52.20/084

1. DATOS GENERALES

Fecha: 18 de Febrero de 2022

Periodo auditado: Septiembre a Diciembre de 2021

Criterios del programa de auditoría:

- Proyecto Educativo Institucional
- Contexto de la Organización
 - Plan de Desarrollo Institucional
 - Normograma Institucional
 - NTC ISO 2015:9001
 - Caracterizaciones de Procesos
 - Documentación del Sistema Integrado de Gestión
 - Lineamientos de acreditación
 - Proyecto Educativo de Programa
 - Resultado de Auditorías previas
 - Mapa de Riesgos

2. OBJETIVO DEL PROGRAMA

Verificar la eficacia de las acciones contenidas en los planes de mejora.

1. ALCANCE DEL PROGRAMA

El programa de auditoría se desarrollará en los procesos institucionales de la Universidad del Cauca con sede Popayán

4. PROGRAMA DE AUDITORIAS

Proceso	Dependencia	Audidores
Direccionamiento Estratégico	Planeación y Desarrollo Institucional Secretaria General Gestión de la Calidad	Jorge Miguel Diaz Triviño (Externo)
Gestión administrativa y financiera	Gestión de bienes y servicios (Área de adquisiciones, Infraestructura-Mantenimiento) Gestión del talento humano Gestión de la Tecnología	Ruth Isabel Gamez (AL) Martha Palomino (AA)



Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

Proceso	Dependencia	Audidores
Gestión Académica	Gestión de admisiones Registro y Control Egresados Posgrados Gestión de Facultades	Miguel Hugo Corchuelo Mora (AL) Alexandra Muñoz (AA) Alejandra Arias G (AL) Ruth Isabel Gamez (AL) Julio Cesar Ulcué (AL) Miguel Hugo Corchuelo (AL) Ximena Cerón (AL) Paola Marcela Certuche (AL) Clara Inés Tobar (AL) Adriana Milena Hurtado (AL) Olga Lucía Hoyos (AL) Erika Yisella Ruiz Muñoz (AA) Victor Hugo López (AA) Lizzeth Marcelly Torres Francy Lorena Oviedo (AA) Carlos Andrés Chantre (AA) Oscar Amaury Rojas (AA) Alba Lorena Silva José Miguel Palecho (AA) Diego Ericson Huaman (AA)
Gestión de Investigación, Innovación e Interacción Social	Gestión de la Investigación Gestión de Innovación y Transferencia Gestión de la Interacción Social	Ximena Cerón (AL) José Miguel Palechor (AA)
Gestión de Cultura y Bienestar	Unidad de permanencia y graduación Bienestar salud integral y desarrollo humano	Clara Inés Tobar (AL) Adriana Milena Hurtado (AA)
Evaluación y control	Gestión del control y mejoramiento continuo	Clara Inés Tobar (AL) Paola Certuche (AA)
Observaciones: El cumplimiento del programa de auditorías internas de calidad para la vigencia 2021 fue del 100%		

MODALIDAD: Mixta: Presencial: 62% Remota: 38%

Número de programas auditados: 9

Número de dependencias auditadas: 12



5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

5.1 HALLAZGOS GENERALES DE LA AUDITORÍA INTERNA 2021

Para el ciclo de auditoría 2021, se identifican 22 Fortalezas, 17 Oportunidades de Mejora y 2 No Conformidades, como se presenta en el gráfico:



5.2 DE LAS FORTALEZAS INSTITUCIONALES

Los informes señalan en total 43 hallazgos, y al determinar la frecuencia por cada requisito- capítulo y los numerales adscritos se evidencian 22 Fortalezas (columna 1) para la institución, como se presenta en el siguiente cuadro:

NÚMERO DE HALLAZGOS	NUMERAL	FRECUENCIA DE FORTALEZAS
1	5.1	4
2	7.5	4
3	9.1.1	4
4	10.3	4
5	7.4	3
6	4.1	2
7	4.4	2
8	6.1	2
9	7.3	2



Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

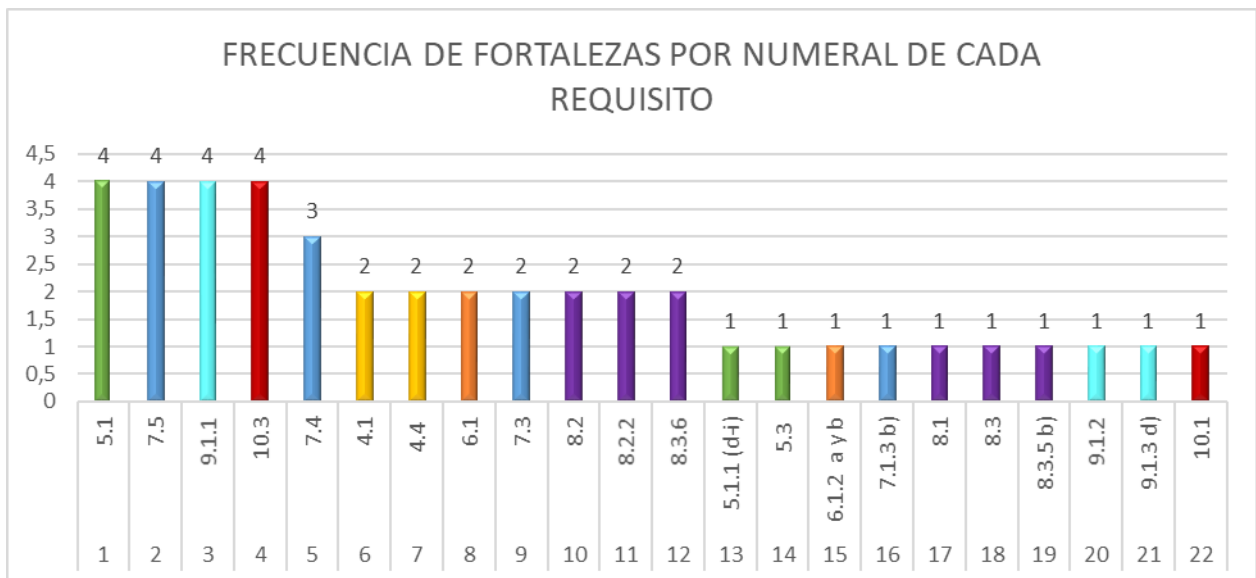
Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

10	8.2	2
11	8.2.2	2
12	8.3.6	2
13	5.1.1 (d-i)	1
14	5.3	1
15	6.1.2 a y b	1
16	7.1.3 b)	1
17	8.1	1
18	8.3	1
19	8.3.5 b)	1
20	9.1.2	1
21	9.1.3 d)	1
22	10.1	1
	Total	43

Al realizar la gráfica y detallar los numerales de los requisitos – capítulos de la NTC ISO 9001:2015, ordenadas por frecuencia y en orden descendente encontramos:



En el [Anexo 1](#) se detalla las fortalezas según el numeral por dependencia y programa académico.

Al consolidar las Fortalezas con respecto a los requisito (R.)- capítulos de la norma NTC ISO 9001:2015 obtenemos:

FRECUENCIA FORTALEZAS POR CAPITULOS - REQUISITOS
NTC ISO 9001:2015




Fuente: propia

*Nota: los capítulos de la norma son nombrados en letras.

La mayoría de fortalezas diez (10) corresponden al requisito – capítulo siete (7): con una frecuencia de cinco (5) que se asocian al numeral 7.5, lo que demuestra que los procesos han avanzado en la gestión de la información documentada; en segundo lugar, con una frecuencia de cuatro (4), se encuentra el numeral 7.4 que exalta la gestión comunicativa de resultados de procesos académicos; en tercer lugar, con frecuencia de dos (2), se evidencia la toma de conciencia del numeral 7.3, donde se percibe mayor apropiación del sistema de gestión y del conocimiento del aporte de valor de la NTC ISO 9001:2015 como componente fundamental para la cultura de la calidad.

Respecto del Capítulo ocho (8) se identifican: nueve (9) fortalezas, que corresponden a los numerales: 8.2 (Con frecuencia 2) sobre requisitos del servicio y el numeral

 <p>Universidad del Cauca*</p>	<p>Gestión de la dirección Universitaria Gestión de la Certificación Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad</p>	
<p>Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16</p>	<p>Versión: 2</p>	<p>Fecha de Actualización: 02-09-2019</p>

8.2.2(Con frecuencia 2) con el cumplimiento específico de los requisitos de programas académicos, acordes con necesidades y realidades del contexto.

Del capítulo cinco (5), se identifican seis (6) fortalezas, correspondientes a los numerales 5.1 (Con frecuencia 4) relacionado con Liderazgo y Compromiso, específicamente los numerales 5.1.1 d) (Con frecuencia 1) sobre la promoción del enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos, además el numeral 5.3 (Con frecuencia 1) exaltando el liderazgo y compromiso en los procesos.

Del capítulo nueve (9) , se encuentran seis (6) fortalezas, que corresponden a los numerales 9.1.1 (Con frecuencia 4) relacionado con las generalidades del seguimiento, medición, análisis y evaluación, el requisito 9.1.3 d) (Con frecuencia 1) donde se exalta el inicio de una cultura de seguimiento, medición, análisis y evaluación y del 9.1.2 (Con frecuencia 1) relacionada con la satisfacción del usuario.

Las dependencias y/o programas con mayor número de fortalezas identificadas se encuentran dentro de los procesos de Gestión Académica con el programa de Filosofía obteniendo siete (7) fortalezas seguido del proceso de Gestión Estratégica con Gestión de la Planeación y Desarrollo Institucional con cinco (5) fortalezas, Secretaria General con cinco (5) y Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional con cuatro (4) fortalezas.

Del capítulo diez (10) con una frecuencia de cinco (5) se evidenció los numerales: 10.3 con frecuencia de cuatro (4) y se relaciona con mejora continua evidenciada como para algunas dependencias; numeral 10.1 con una frecuencia de uno (1) relacionada con generalidades de la mejora lo que indica que se avanza en este requisito.

El capítulo cuatro (4) con una frecuencia de cuatro (4) sobre el Contexto se evidencia los numerales 4.1 con una frecuencia de dos (2) que se relaciona con comprensión de



la organización y su contexto y el numeral 4.4 con frecuencia de dos (2) relacionado con el sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

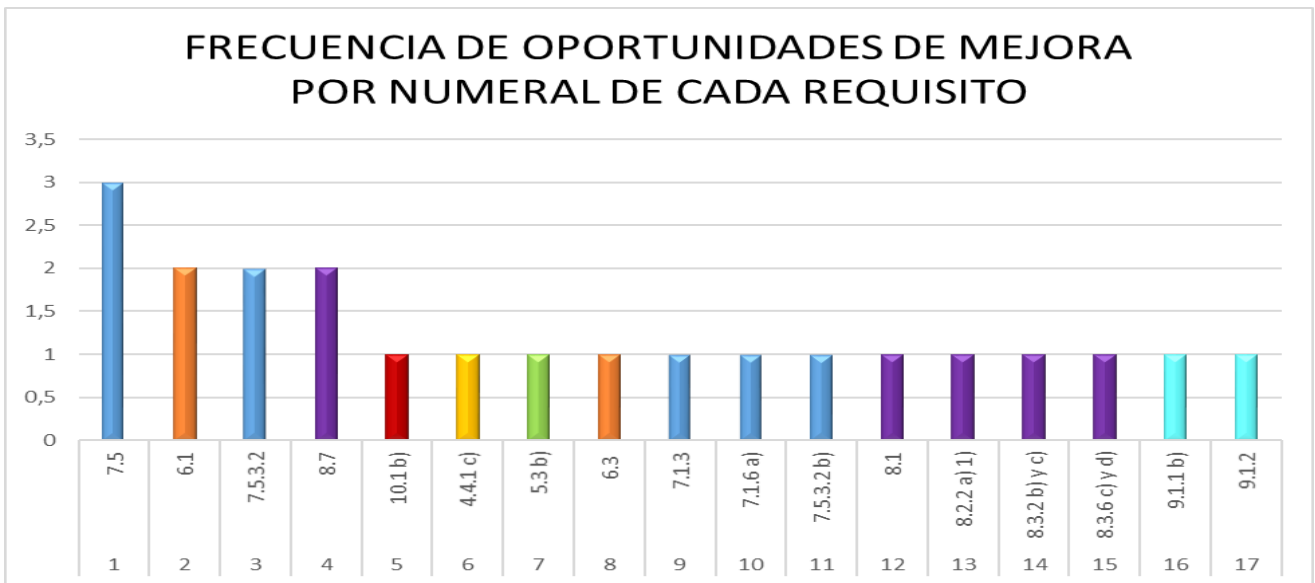
Por último el capítulo seis (6) con una frecuencia de tres (3) con identificación de fortalezas en los numerales: 6.1 con una frecuencia de dos (2) relacionado con acciones para abordar riesgos y oportunidades y el numeral 6.1.2 a) y b) relacionado con la planificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades.

5.3 DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA INSTITUCIONALES

Revisada la información respecto de las oportunidades de mejora se evidenció un total de veintidós (22) hallazgos de auditoría interna los que al asociarlos con la frecuencia en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 se identifican diecisiete (17) Oportunidades de Mejora para la institución, como se presenta en la tabla:

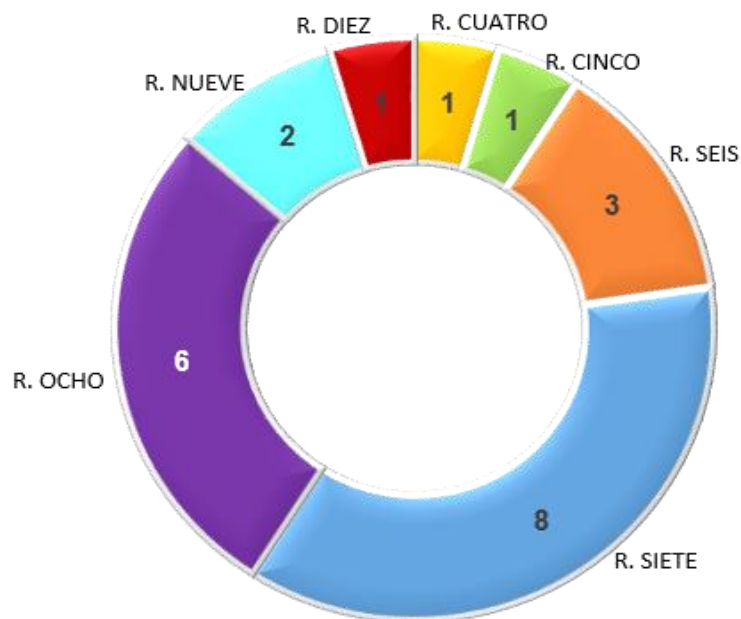
Número	NUMERAL	FRECUENCIA OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	7.5	3
2	6.1	2
3	7.5.3.2	2
4	8.7	2
5	10.1 b)	1
6	4.4.1 c)	1
7	5.3 b)	1
8	6.3	1
9	7.1.3	1
10	7.1.6 a)	1
11	7.5.3.2 b)	1
12	8.1	1
13	8.2.2 a) 1)	1
14	8.3.2 b) y c)	1
15	8.3.6 c) y d)	1
16	9.1.1 b)	1
17	9.1.2	1
Suma		22

Número de Oportunidades de Mejora identificadas, por requisito de la ISO 9001:2015



Fuente: propia.

Una vez consolidada la frecuencia de los numerales se obtiene por capítulo – requisito la siguiente información:



Fuente: propia

*Nota: los capítulos de la norma son nombrados en letras.



Universidad
del Cauca*

Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

La mayoría de Oportunidades de Mejora corresponden al capítulo 7 con una frecuencia de ocho (8), lo que sugiere continuar la mejora en la información documentada para varias dependencias de la institución; de forma detallada para este requisito se evidenció: el numeral 7.5 de Información Documentada, con una frecuencia de tres (3) , además en sus numerales específicos como 7.5.3.2 sobre el control de la información documentada y el numeral 7.5.3.2 b) que se relacionan con almacenamiento y preservación legible de la información documentada, lo que hace parte general del control de la información y se halló con frecuencia de uno (1) en cada caso; también se identifica el numeral requisitos 7.1.3 relacionado con la provisión y mantenimiento de infraestructura necesaria para la operación de los procesos y en conocimientos de la organización requisito 7.1.6 a) con frecuencia de uno (1).

El segundo lugar, en número de hallazgos se encuentra el capítulo ocho (8), con una frecuencia de seis (6) hallazgos, donde se evidencia el numeral 8.7 con una frecuencia de dos (2) y se relaciona con servicio no conforme, con frecuencia de uno (1) el numeral 8.1 relacionado con planificación y el control operacional , el numeral 8.2.2a) con una frecuencia de uno (1) y se relaciona con la determinación de los requisitos para la prestación del servicio; el numeral 8.3.2b) con frecuencia de uno (1) relacionado con revisiones del diseño y desarrollo del servicio educativo y por último el numeral 8.3.6 d), con una frecuencia de uno (1) y se relaciona con cambios en diseño y desarrollo, específicamente las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

En tercer lugar, se encuentra el Capítulo seis (6) con frecuencia de tres (3), evidenciando los numerales 6.1 relacionado con acciones para abordar la gestión de riesgos y oportunidades, con una frecuencia de dos (2) y el numeral 6.3 sobre la, planificación de los cambios con una frecuencia de uno (1).

En cuarto lugar, está el capítulo nueve (9) con frecuencia de dos (2) hallazgos, con oportunidad de mejora de los numerales 9.1.1 b) relacionado con generalidades del seguimiento, medición y análisis de la evaluación, con una frecuencia de uno (1) y el



SC - CER 450632



numeral 9.1.2. con una frecuencia de uno (1) y que se relaciona con la satisfacción del usuario.

5.4 NO CONFORMIDADES

La auditoría interna permitió identificar dos No Conformidades Institucionales evidenciadas en el proceso de Gestión académica con incumplimiento frente a los requisitos 8.1.c que se relaciona con la determinación de los recursos necesarios para para lograr la conformidad con los requisitos del servicio prestado específicamente sobre el talento humano para la prestación del servicio y el numeral 7.5.3.2b). relacionado con almacenamiento y preservación de información documentada.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA ENTRE EL AÑO 2020 Y 2021

HALLAZGOS	2020	2021	TENDENCIA	DIFERENCIA	%
Fortalezas	28	43	Aumentó	15	34.8
Oportunidades De Mejora	39	22	Disminuyó	17	43.5
No Conformidades	7	2	Disminuyó	5	71.4
Total por año	74	67	Disminuyó	7	9.4

Comportamiento histórico de los resultados de la auditoría interna
Fuente: Elaboración propia sobre los informes de auditoría interna de los procesos

- Se observa un incremento del 34.8% en las fortalezas identificadas en el año 2021 con relación al año 2020
- En las oportunidades de mejora se presentó una diferencia del 43.5% con relación al año inmediatamente anterior, con una disminución de 17.



Universidad
del Cauca*

Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

- Al efectuar el análisis de las No Conformidades se observa una disminución del 71.4% con relación al año 2020, estableciéndose en un aspecto muy positivo.
- Durante el ciclo de Auditoría Interna del año 2021, se evidencia una diferencia total de siete (7) hallazgos, que equivalen a una disminución del 9.4% en el total de hallazgos entre las dos vigencias.



SC - CER 450632

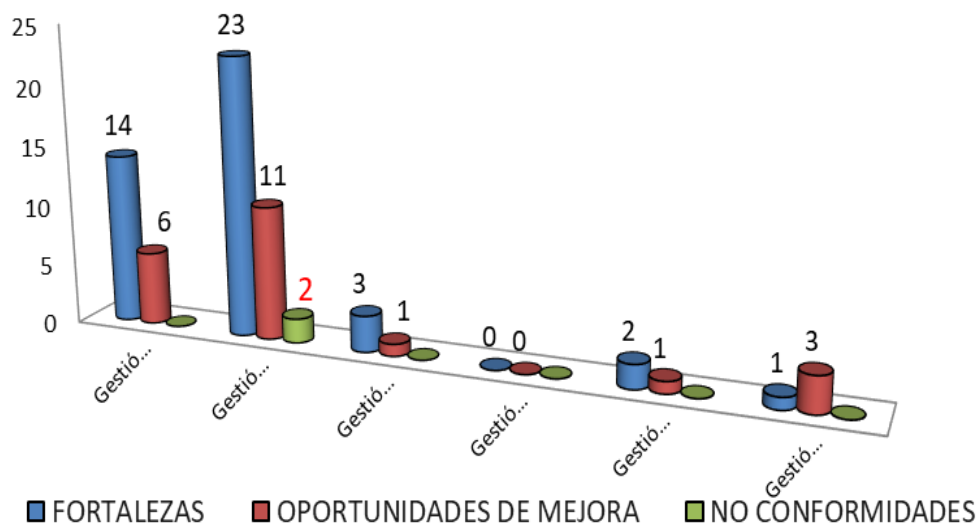


6. CONSOLIDADO DE HALLAZGOS POR PROCESOS

De acuerdo con los numerales de la norma, se identifican hallazgos por proceso, como se aprecia:

Proceso/Dependencia	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades	Total
Gestión Estratégica	14	6	0	20
Gestión Académica	23	11	2	36
Gestión de la Investigación	3	1	0	4
Gestión Administrativa	0	0	0	0
Gestión de Cultura	2	1	0	3
Gestión del Control	1	3	0	4
Total	43	22	2	67

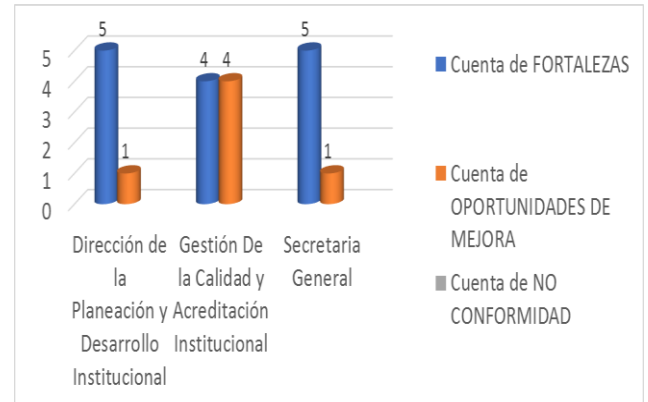
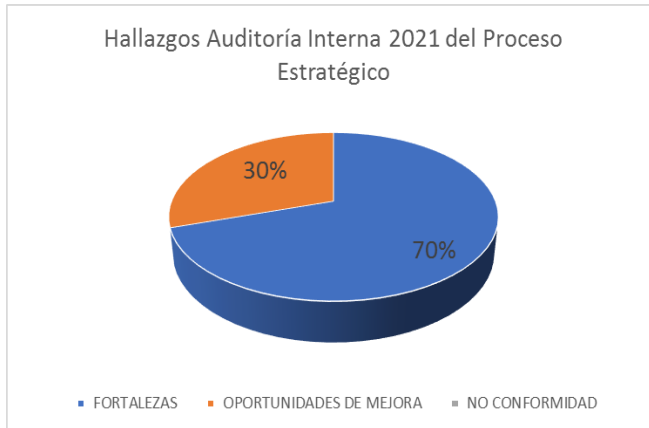
*Nota: se presenta la información por frecuencia de ocurrencia de requisitos.



Se presenta consolidado de hallazgos por proceso y se desglosa por dependencia o programa académico auditado:



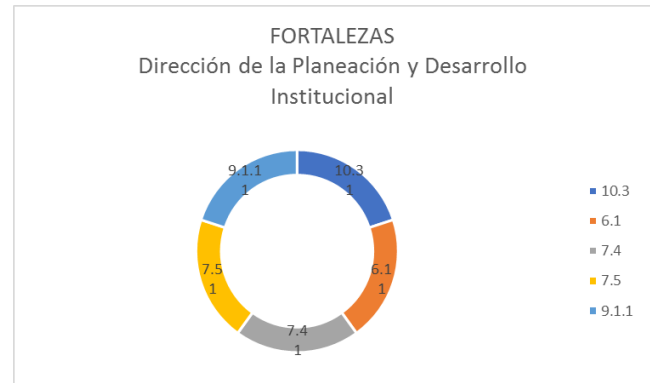
6.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA



Fuente: propia

6.1.1 Dirección de la Planeación y Desarrollo Institucional

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	10.3	1
Fortaleza	6.1	1
Fortaleza	7.4	1
Fortaleza	7.5	1
Fortaleza	9.1.1	1
Oportunidad de Mejora	6.1	1
Total hallazgos		6



Fuente: propia

6.1.2 Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	7.4	1
Fortaleza	7.5	1
Fortaleza	9.1.1	1
Fortaleza	10.3	1
Oportunidad de Mejora	7.5	3
Oportunidad de Mejora	7.5.3.2	1
Total hallazgos		8

Fuente: propia

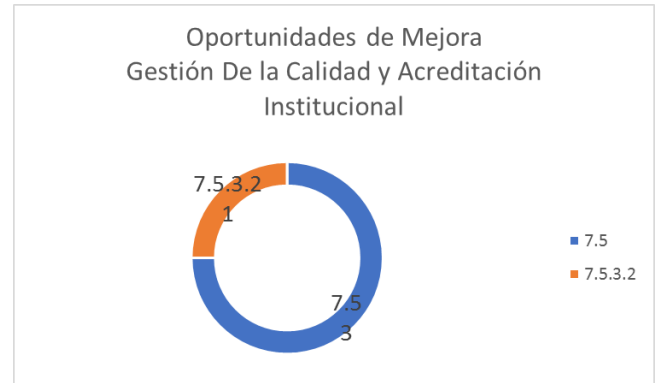
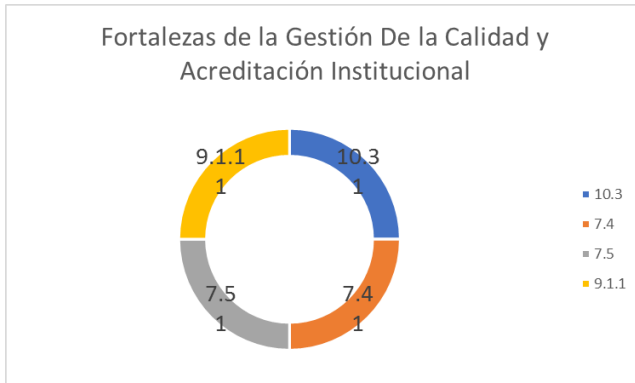


Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

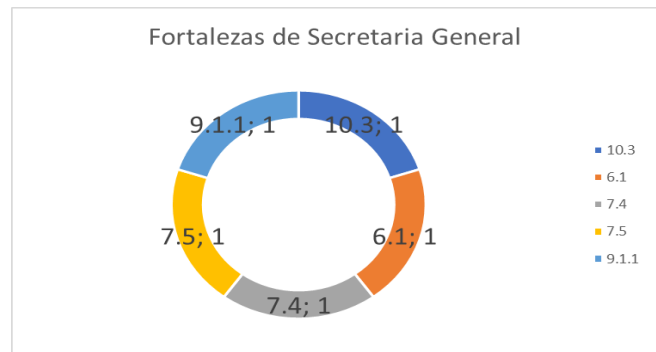
Fecha de Actualización: 02-09-2019



Fuente: propia

6.1.3 Secretaría General

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	6.1	1
Fortaleza	7.4	1
Fortaleza	7.5	1
Fortaleza	7.5.3.2	1
Fortaleza	9.1.1	1
Oportunidad de Mejora	10.3	1
Total hallazgos		6



Fuente: propia

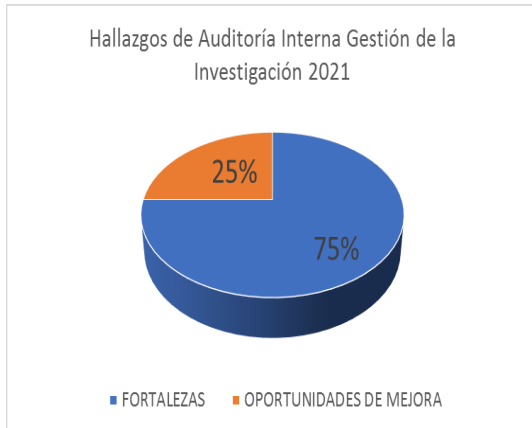
6.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

No presenta ningún tipo de hallazgo evidenciado durante la auditoría interna vigencia 2021.





6.3 GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL



TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	5.1	1
Fortaleza	4.4	1
Fortaleza	9.1.2	1
Oportunidad de Mejora	5.3 b)	1
Total		4

Fuente: propia

6.4 GESTIÓN DE CULTURA Y BIENESTAR

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	4.4.1	1
Fortaleza	8.2.4	1
Oportunidad de Mejora	5.3 b)	1
Total		3



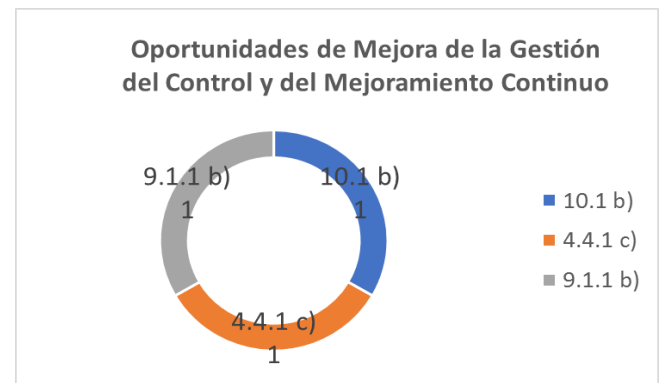
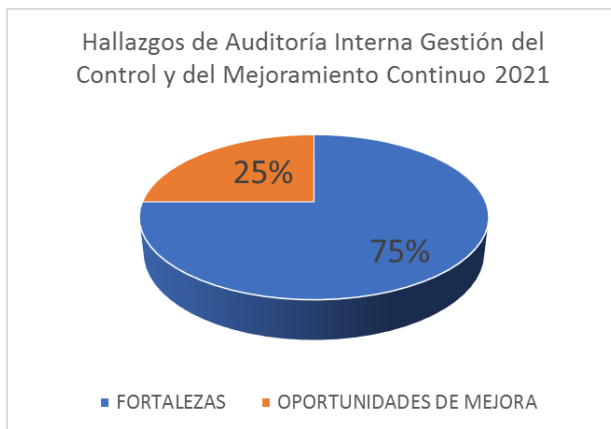
Fuente: propia



6.5 GESTIÓN DEL CONTROL Y DEL MEJORAMIENTO CONTÍNUO

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	7.1.3 b)	1
Oportunidad de Mejora	10.1 b)	1
Oportunidad de Mejora	4.4.1 c)	1
Oportunidad de Mejora	7.1.3 b)	1
Total		4

Fuente: propia



Fuente: propia



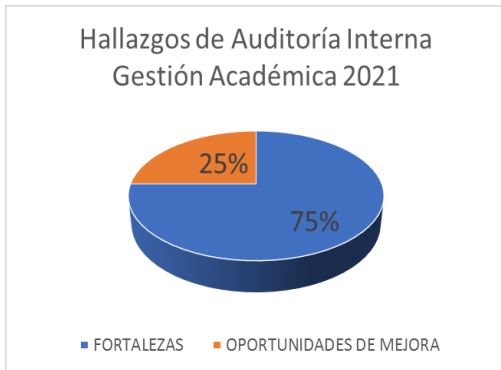
Gestión de la dirección Universitaria
 Gestión de la Certificación
 Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

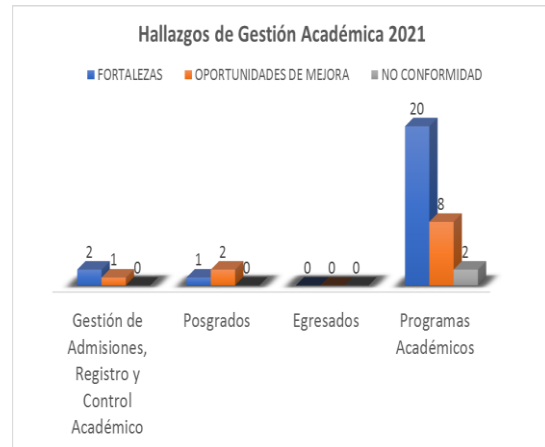
Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

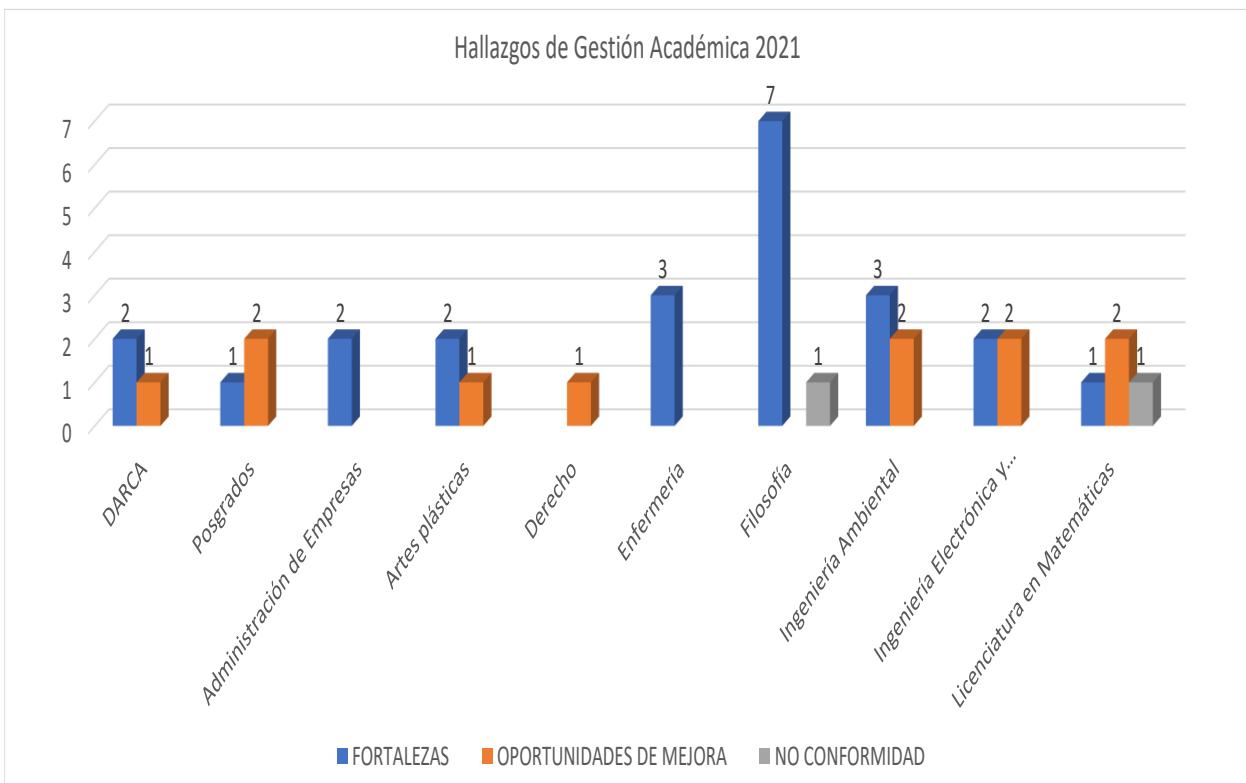
6.6 GESTIÓN ACADÉMICA



Fuente: propia



Fuente: propia



Fuente: propia



6.6.1 División de Admisión Registro y Control Académico (DARCA)

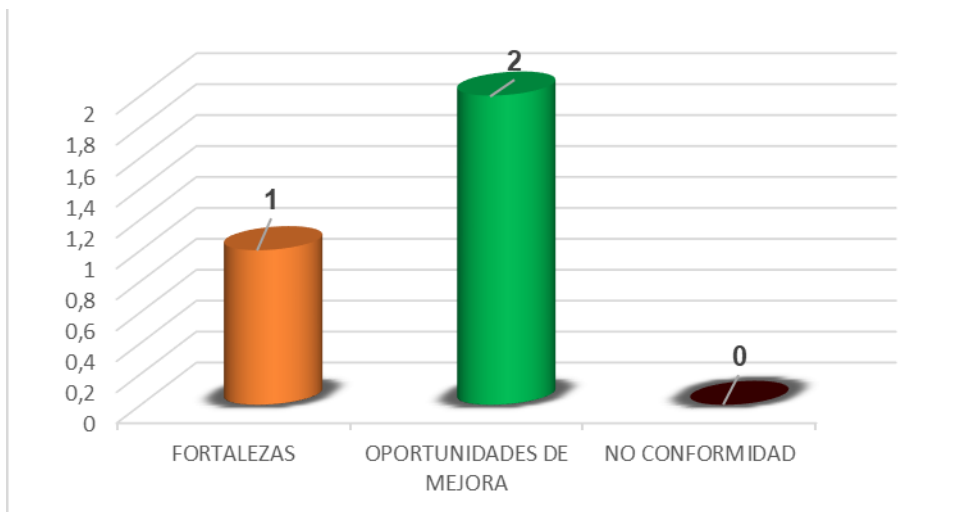


Fuente: propia

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	4.1	1
Fortaleza	8.3.6	1
Oportunidad de Mejora	8.7	1
TOTAL		3

Fuente: propia

6.6.2 Posgrados



Fuente: propia



Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	7.5	1
Oportunidad de Mejora	6.1	1
Oportunidad de Mejora	8.1	1
Total		3

Fuente: propia

6.6.3 Egresados

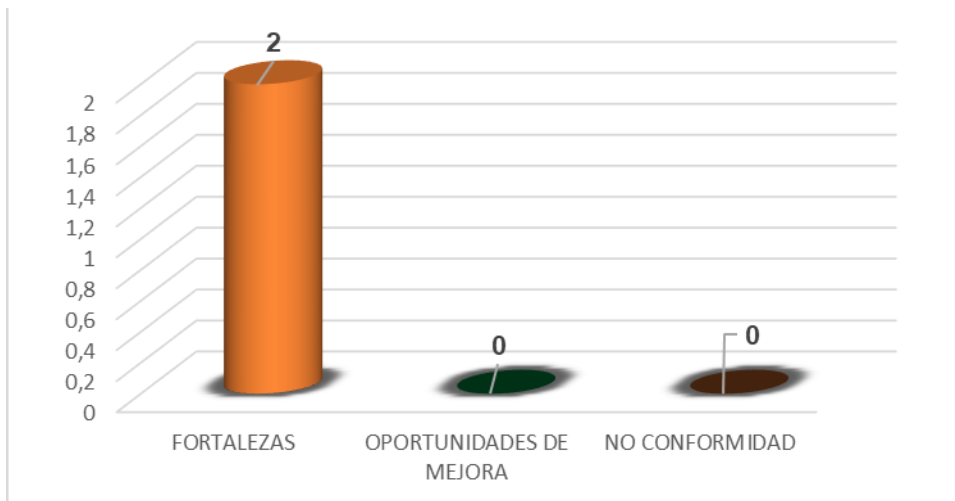
En la auditoría interna se realiza seguimiento al plan de mejoramiento y no se generan hallazgos.



6.6.4 Administración de Empresas

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	6.1.2 a y b	1
Fortaleza	7.3	1
Total		2

Fuente: propia



Fuente: propia

6.6.5 Artes Plásticas

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	5.1.1 (d-i)	1
Fortaleza	9.1.3 d)	1
Oportunidad de Mejora	7.5.3.2 b)	1
Total		3

Fuente: propia



Fuente: propia

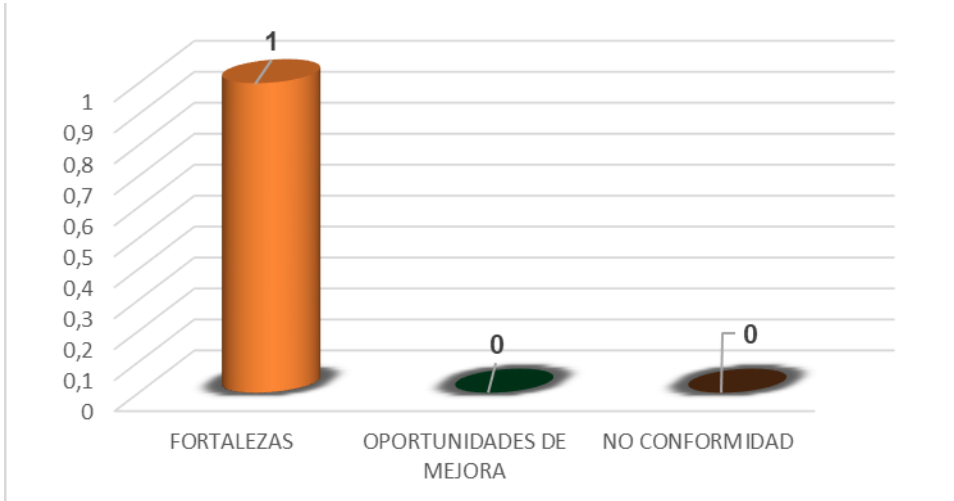
6.6.6 Derecho

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Oportunidad de Mejora	9.1.2	1
Total		1

Fuente: propia



6.6.7 Enfermería

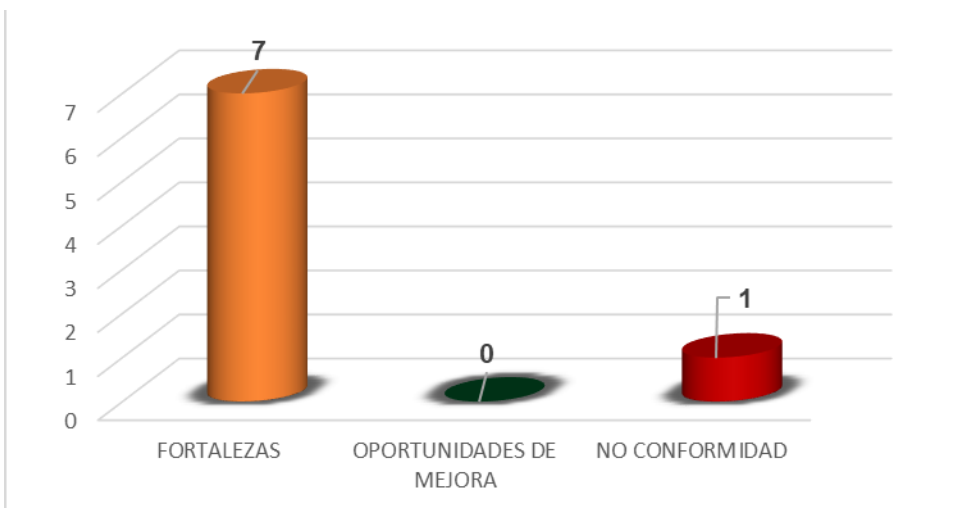


Fuente: propia

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	7.3	1
Fortaleza	8.2.2	2
Total		3

Fuente: propia

6.6.8 Filosofía



Fuente: propia



Universidad
del Cauca*

Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

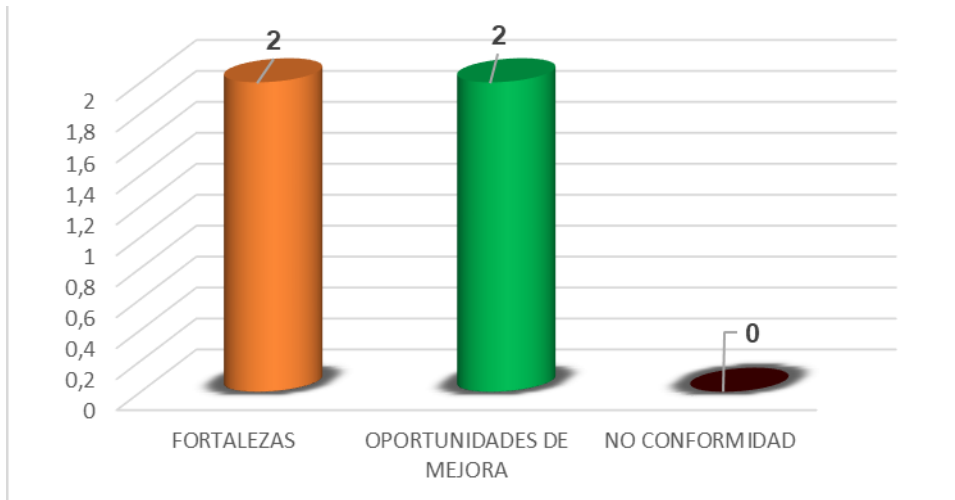
TIPO HALLAZGO	DE	Numeral	Cantidad
Fortaleza		4.1	1
Fortaleza		5.1	1
Fortaleza		5.3	1
Fortaleza		8.1	1
Fortaleza		8.2	1
Fortaleza		8.3	1
Fortaleza		8.3.6	1
No conformidad		7.5.3.2 b)	1
Total			8

Fuente: propia

Ingeniería Forestal

En la auditoría interna se realiza seguimiento al plan de mejoramiento y no se generan hallazgos.

Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones



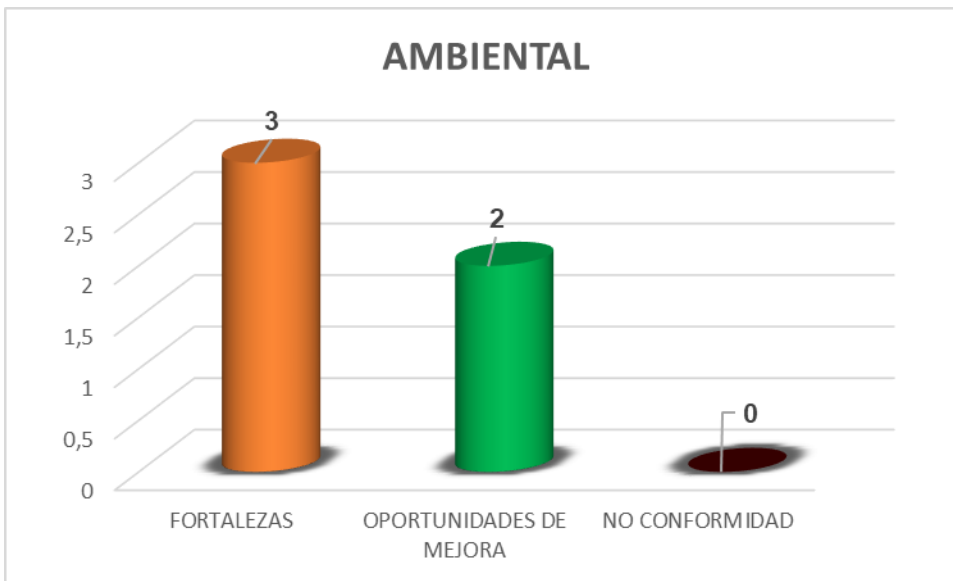
Fuente: propia



TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	5.1	1
Fortaleza	10.3	1
Oportunidad de Mejora	6.3	1
Oportunidad de Mejora	7.1.6 a)	1
Total		4

Fuente: propia

Ingeniería Ambiental



Fuente: propia

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	5.1	1
Fortaleza	9.1.1	1
Fortaleza	10.1	1
Oportunidad de Mejora	7.1.3	1
Oportunidad de Mejora	8.7	1
Total		5

Fuente: propia



Licenciatura en Matemáticas



Fuente: propia

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	8.3.5 b)	1
Oportunidad de Mejora	8.3.2 b) y c)	1
Oportunidad de Mejora	8.3.6 c) y d)	1
No Conformidad	8.1.c	1
Total		4

Fuente: propia



Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

6. SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA AUDITORÍA INTERNA 2020

6.1 CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO 2020

PROGRAMA O DEPENDENCIA	PORCENTAJE DE AVANCE	MEDICIÓN DE EFICACIA
Gestión De la Calidad y Acreditación Institucional	80%	80%
Dirección de la Planeación y Desarrollo Institucional	100%	100%
Secretaría General	100%	100%
1 Gestión de Admisiones, Registro y Control Académico	85%	90%
3 Egresados	70%	65%
4 Posgrados	90%	90%
Enfermería	50%	90%
Artes plásticas	100%	100%
Ingeniería Forestal	55%	55%
Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	20%	20%
Ingeniería Ambiental	75%	70%
Derecho	48%	89%
Administración de Empresas	100%	100%
Licenciatura en Matemáticas	45%	45%
Gestión de la Investigación Innovación e Interacción Social	65%	65%
Gestión del Talento Humano	100%	50%
Gestión de Bienes y Servicios (Área de adquisiciones, Infraestructura-Mantenimiento)	97,5%	80%
Gestión de la Tecnología	74%	-
Unidad de permanencia y graduación		
Bienestar salud integral y desarrollo humano	82%	78%
Oficina Control Interno	67%	53%
PROMEDIO	75%	75%

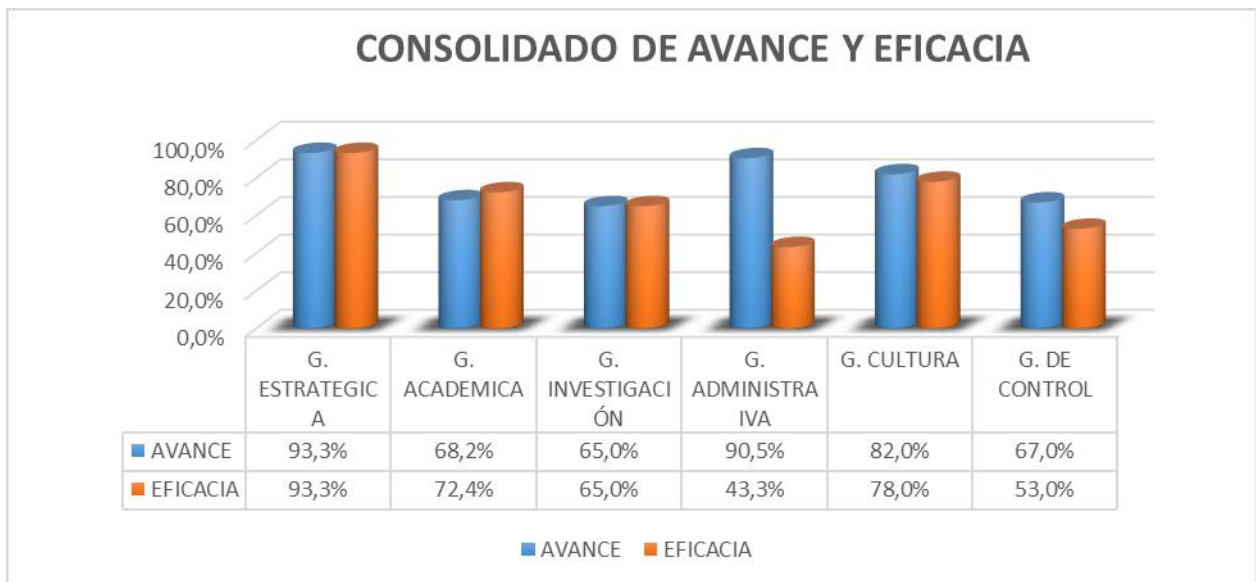
Fuente: propia

Para el año 2021 se da inició a la medición de eficacia de las acciones contenidas en planes de mejoramiento, en respuesta a una de las oportunidades de mejora generada durante la visita de ICONTEC del año anterior; se estructuraron herramientas para



SC - CER 450632

facilitar la medición como la Guía Metodológica de Seguimiento a Planes de Mejora que incluyó criterios para la valoración, a nivel institucional se logró determinar 75% de avance y eficacia de las acciones, ubicándose en la escala en “Eficiente y Eficaz” y “Eficiente y Muy Eficaz”, un resultado satisfactorio para la institución pero sugiere que se debe dar continuidad al monitoreo de las acciones en pro de la mejora continua.



Una vez analizado el consolidado de seguimiento y medición de eficacia se encontró que el proceso Estratégico obtiene el mayor porcentaje con el 93.3% en la medición de avance de las acciones, en segundo lugar el proceso de Gestión Administrativa con el 90.5%, en tercer lugar el proceso de Gestión de Cultura con el 82%, en cuarto lugar Gestión Académica con el 68.2%, en quinto lugar Gestión del Control con el 67% y en sexto lugar gestión de la Investigación.

PROCESO	AVANCE
G. ESTRATEGICA	93,3%
G. ADMINISTRATIVA	90,5%



Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

G. CULTURA	82,0%
G. ACADEMICA	68,2%
G. DE CONTROL	67,0%
G. INVESTIGACIÓN	65,0%

En relación a la evaluación de la eficacia de las acciones se encuentra el proceso Estratégico con el 93.3%, en segundo lugar el proceso de Gestión de Cultura con el 78%, en tercer lugar el proceso de Gestión Académica con el 72.4%, en cuarto lugar el proceso de Gestión de la Investigación con un 65%, en quinto lugar Gestión del control con el 53% y en sexto lugar el proceso de Gestión Administrativa.

PROCESO	EFICACIA
G. ESTRATEGICA	93,3%
G. CULTURA	78,0%
G. ACADEMICA	72,4%
G. INVESTIGACIÓN	65,0%
G. DE CONTROL	53,0%
G. ADMINISTRATIVA	43,3%



Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

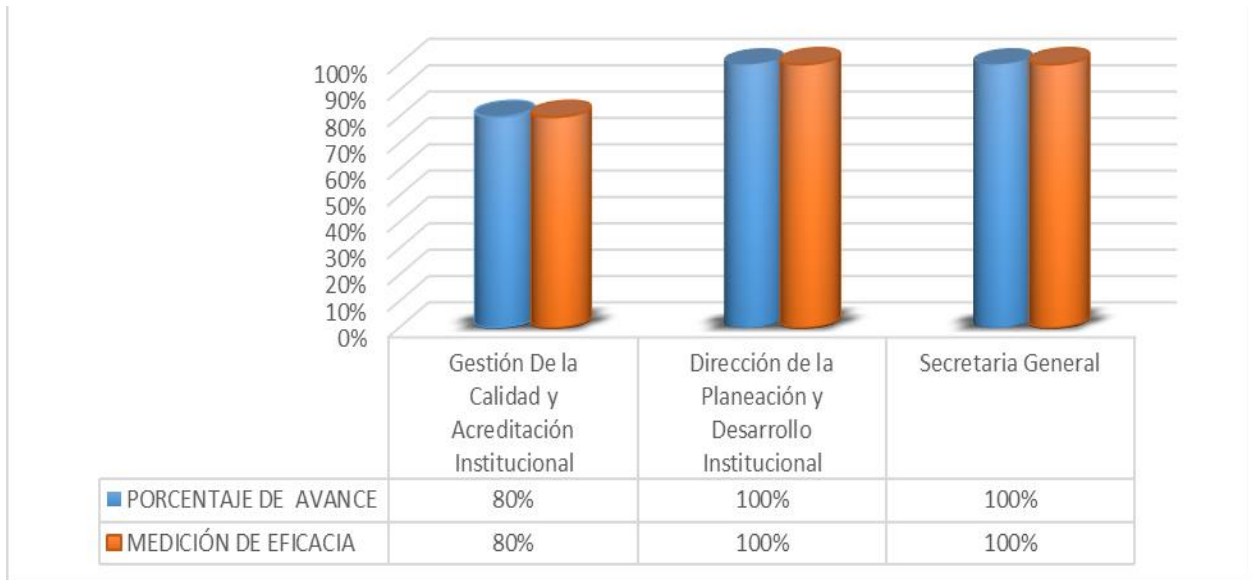
Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

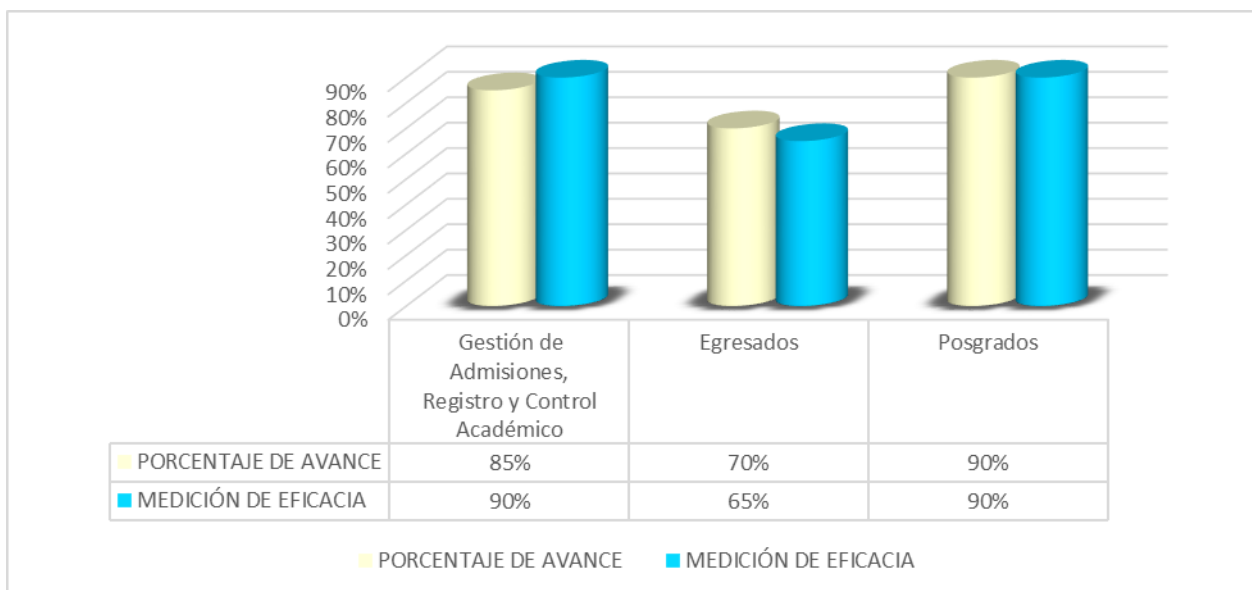
6.1.1 SEGUIMIENTO AL AVANCE Y EFICACIA POR PROCESO

6.1.1.1 Gestión Estratégica



Se promedia para el proceso un avance en la gestión de las acciones mejoradoras el 93.3% y en la evaluación de la eficacia de las mismas un 93.3%.

6.1.1.2 Gestión Académica





Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

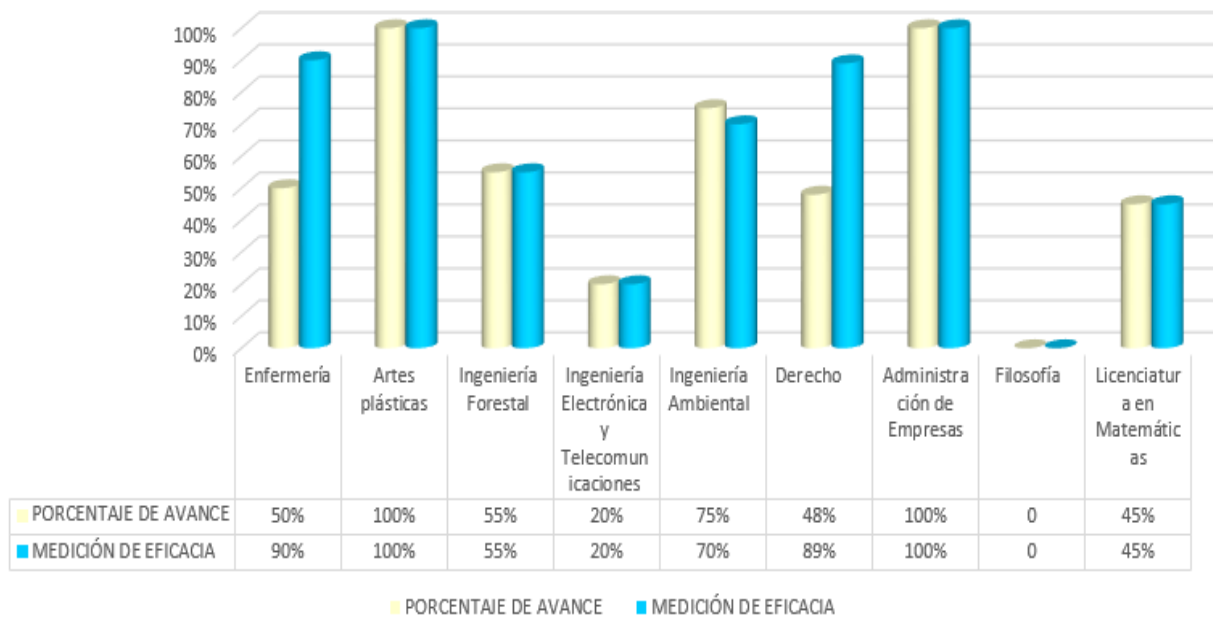
Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

Para estas áreas del proceso de gestión académica se determinó un avance en la gestión de las acciones de mejora del 81.6% y un 81.6% en la medición de eficacia de sus acciones.

En el seguimiento y evaluación a los planes de mejora de los programas de las nueve facultades se encontró:



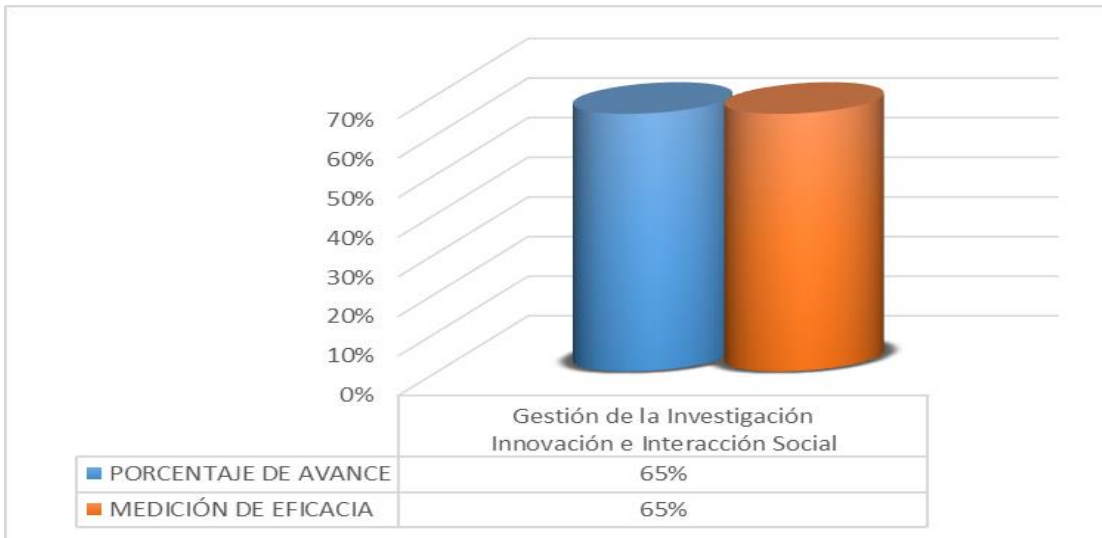
Obteniendo un avance promedio del 54.7% en las acciones mejoradoras de los planes formulados por los programas y una valoración promedio del 63.2% de la eficacia de las mismas.

Al consolidar los resultados obtenidos de Facultades, DARCA, área de egresados y posgrados el proceso de gestión académica registra un 68.2% de avance en las acciones y un 72.4% de eficacia de sus acciones.



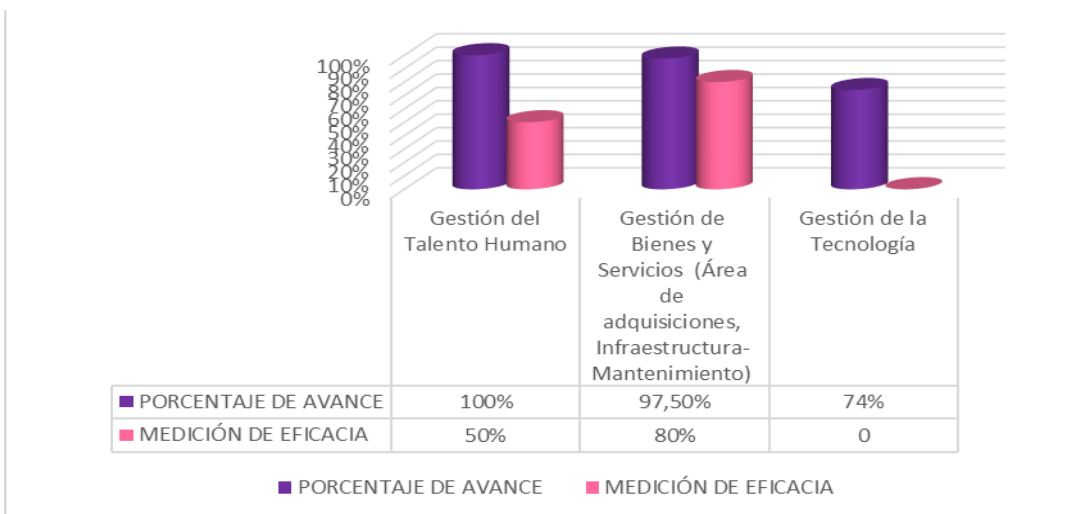


6.1.1.3 Gestión De La Investigación, La Innovación e Interacción Social



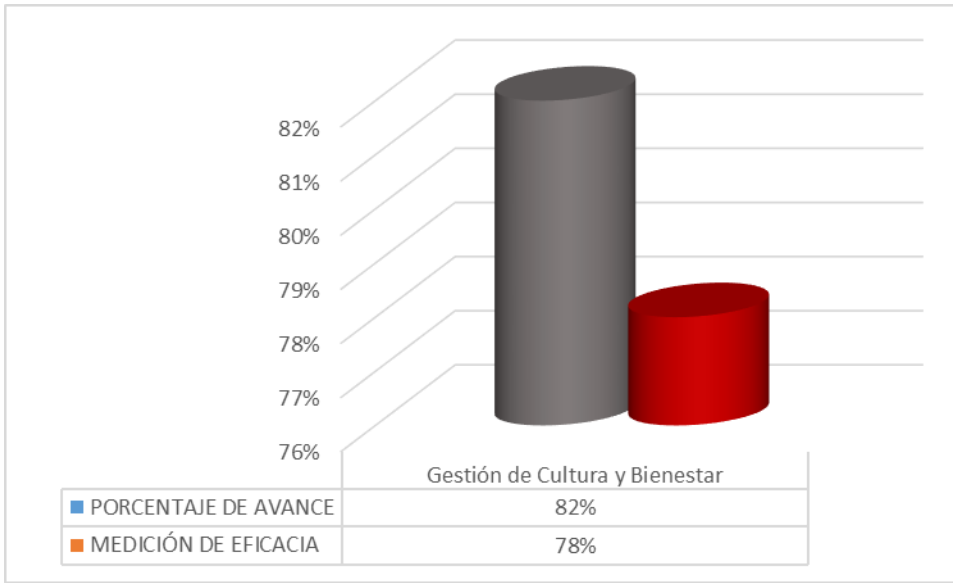
Para el proceso se determina tanto el porcentaje de avance como el de la eficacia de las acciones en un 65%.

6.1.1.4 Gestión Administrativa Y Financiera



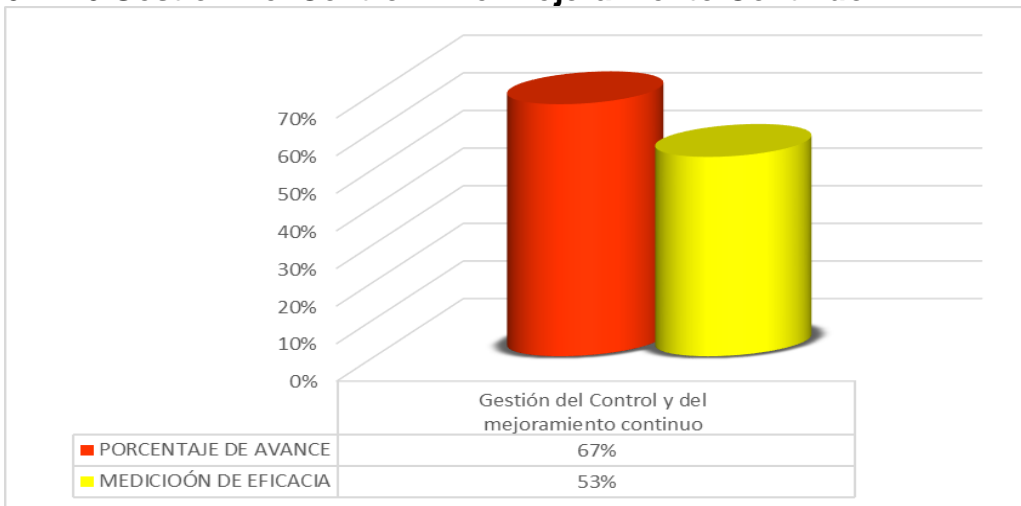
Para el proceso se determina un promedio en el porcentaje de avance de las acciones de mejora en un 90.5% y la evaluación de eficacia de sus acciones en un 43.3%.

6.1.1.5 Gestión De Cultura Y Bienestar



Se determina para este proceso un promedio en el porcentaje de avance de las acciones de mejora en un 82% y la evaluación de eficacia de sus acciones en un 78%.

6.1.1.6 Gestión Del Control Y Del Mejoramiento Continuo



Para este proceso se evidencia un avance en sus acciones del 67% y una valoración de eficacia del 53%.



6.2 TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

Finalizado el ciclo de auditorías internas de calidad y atendiendo al cumplimiento de uno de los objetivos se verificó avance en la mejora continua de los procesos y dependencias auditadas denotando a su vez el interés en los actores de avanzar en su aprendizaje sobre la dinámica de la mejora producto del análisis integrado de los resultados de la evaluación institucional, la acreditación de los procesos universitarios, la gestión de la calidad y el control interno y respecto al seguimiento de las acciones de mejora formuladas para las No Conformidades evidenciadas en el año 2020 se encontró que el proceso de validación de avance en las mismas, se pactó para realizar en el mes de marzo así:

DEPENDENCIA - PROGRAMA ACADÉMICO	NO CONFORMIDADES								Formulado	% Avance	% Eficacia
	10.1	10.2	10.3	4.1	6.1	9.2	9.3.3	Total			
Derecho				1				1	SI	90%	80%
Gestión de Admisiones, Registro y Control Académico			1					1	SI	100%	100%
Ingeniería Ambiental		1						1	SI	10%	0%
Ingeniería Forestal	1	1				1	1	4	SI	40%	40%
TOTAL	2	3	1	1	1	2	2	12	83%	60%	55%

Fuente: propia

Una vez analizado el proceso es importante señalar que el ejercicio de auditoría interna vigencia 2021, permitió evidenciar el avance en la implementación de la mejora continua al interior de los procesos institucionales; los hallazgos de Auditoría Interna permiten indicar que las dependencias y programas auditados se han fortalecido en mayor proporción en los procesos de Apoyo y Operación, y, a su vez, se identifican oportunidades que le pueden contribuir al mejoramiento continuo de la operación y en la planificación; las no conformidades identificadas obedecen a información documentada y a un requisito particular de planificación operacional para programas académicos. En el informe de auditoría interna del programa de Ingeniería Ambiental, los auditores registran que el programa está realizando la gestión para recibir



capacitación en análisis de causas para la No Conformidad por lo que se presenta registro de avance muy bajo y no permite la valoración de eficacia.

7. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA

Finalizado el ejercicio de auditoría interna de calidad se programó reunión con los auditores con la finalidad de realizar el ejercicio de evaluación para el ajuste a cada una de las fases del proceso y que serán tenidas en cuenta al momento de planificar el nuevo ciclo de auditorías internas vigencia 2022 así:

7.1 FASE DEL PLANEAR

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación de auditores 2. Socialización de Programa de Auditoría con tiempo 3. Fortalecimiento del equipo de auditoría 4. Equipo Auditor Docente – Administrativo (Dominio de temas) 5. Idoneidad frente a los criterios 6. Articulación de la gestión ambiental 7. Experiencia previa 8. Objetivo de auditoría focalizado 9. Flexibilidad del cronograma de auditoría 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar los criterios para selección de programas y dependencias auditadas 2. Articulación auditado con el gestor de calidad en el aprestamiento al proceso de auditoría interna

7.2 FASE HACER

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso, disposición y responsabilidad de los auditados 2. Enfoque al acompañamiento del ejercicio de auditoría mejora el clima para su desarrollo 3. Conciliación de fechas para la 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinación de agendas (Auditado-auditor) 2. Estimación del tiempo de duración del proceso



Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16


Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

<p>auditoría</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Acompañamiento de gestores 5. Caja de herramientas 6. Plan de mejora unificado 7. Articulación programa-jefatura y decanatura 	
--	--

7.3 FASE VERIFICAR

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Participación de todo el equipo 2. La retroalimentación de las experiencias 3. Seguimiento legitima el uso del formato y avance de acciones 4. Instrumento para evaluar eficacia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afectaciones de los cambios de coordinadores 2. Acompañamiento de las decanaturas 3. Socializar más el diligenciamiento del formato del plan de mejora 4. Coordinación con control interno para las visitas 5. No contar con los informes de las auditorías 6. Diferenciar los propósitos de seguimiento, auditoría interna y auditoría de control interno 7. Canales de comunicación para mejorar entrega de informes aprobados por los auditados

 <p>Universidad del Cauca*</p>	<p>Gestión de la dirección Universitaria Gestión de la Certificación Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad</p>	
<p>Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16</p>	<p>Versión: 2</p>	<p>Fecha de Actualización: 02-09-2019</p>


RETROALIMENTACIÓN CON CICLO DE AUDITORÍA

Del balance de Auditorías Internas 2021 se desarrolló:

- Fortalecimiento de competencia de auditores internos certificados por ICONTEC e incremento en el número.
- Ajuste de flexibilidad en el calendario y modalidad para la ejecución del programa de auditoría.
- Diseño y divulgación de caja de herramientas para auditores internos de calidad.
- Video tutorial de plan de mejora.
- La generación de evaluación de auditores en línea.

RECOMENDACIONES GENERALES DEL BALANCE DE AUDITORÍA INTERNA

- Diferenciar el rol del gestor- auditor en el proceso de auditoría
- Revisión documental

 <p>Universidad del Cauca*</p>	<p>Gestión de la dirección Universitaria Gestión de la Certificación Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad</p>	
<p>Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16</p>	<p>Versión: 2</p>	<p>Fecha de Actualización: 02-09-2019</p>

8. CONCLUSIONES DEL PROCESO DE AUDITORIA INTERNA 2021:

- Como resultado general de la auditoría interna 2021, se identifica que los programas académicos y dependencias auditados se han fortalecido en la información documentada de sus procesos; sin embargo, es necesario continuar mejorando en el control documental, requisito 7.5.3.2. Así mismo, se han fortalecido en requisitos de operación de programas académicos; sin embargo, se reitera la necesidad de continuar mejorando en planificación operacional, diseño y desarrollo, servicio no conforme y la medición, análisis y evaluación de la satisfacción.
- Los resultados de la auditoría confirman el avance del Sistema de Gestión de la Universidad hacia un sistema más maduro, con mayor capacidad de gestión para generar resultados logrados a través de la ejecución de la planeación en los procesos con miras a la óptima prestación del servicio, no obstante es importante que cada proceso reconozca las debilidades y formule acciones encaminadas a la mejora continua.
- La formación de un mayor número de docentes como auditores internos de calidad de la Universidad, aportó un valor muy significativo al ejercicio de las auditorías vigencia 2021 dado que permitió de manera objetiva la identificación de hallazgos específicos al interior de los programas académicos que recibieron la visita.
- Se evidenció que los líderes de los procesos institucionales han tenido una mayor apropiación de los requisitos y elementos del Sistema de Gestión de Calidad, mostrando mayor compromiso y liderazgo, demostrando mayor conocimiento de sus procesos y de la institución lo que asegura que la política y



Universidad
del Cauca*

Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

los objetivos son compatibles con la dirección estratégica de la Universidad y se encuentra integrada en los procesos, promoviendo así el enfoque de procesos y la capacidad de gestión para la mejora continua.

- Con base en la evidencia aportada en el desarrollo de la auditoría, para el muestreo realizado, y los criterios definidos para el ciclo de auditoría 2021, se concluye que el Sistema de Gestión de Calidad es:

Adecuado porque tiene la capacidad para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001 y los requisitos reglamentarios establecidos en la normatividad aplicable, sin embargo se recomienda establecer un plan para gestionar los cambios pertinentes al Sistema de Gestión.

Conveniente se encuentra alineado con la dirección Estratégica y contribuye a la gestión por procesos, a la optimización del uso de los recursos y al fortalecimiento de la capacidad administrativa y misional en busca de la satisfacción de sus usuarios y se recomienda fortalecer el análisis de los indicadores con el propósito de tomar medidas oportunas al interior de los procesos

Eficaz evidenciado por los resultados satisfactorios en la mayoría de los procesos que recibieron la visita lo que sugiere que el sistema logra aportar a la conformidad del servicio prestado garantizando la satisfacción de sus usuarios y el cumplimiento de los objetivos institucionales. No obstante se recomienda el control (seguimiento y cierre) de las acciones que se generen de su seguimiento y medición, de las auditorías internas, externas y procesos de autoevaluación para que logren tener un cierre eficaz.

- El Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad del Cauca es eficiente, eficaz y efectivo de acuerdo con la NTC ISO 9001:2015 dado que se evidenció que el mismo, está en capacidad de responder en la práctica al cumplimiento de los requisitos planificados y atender satisfactoriamente al cumplimiento de los objetivos de la Universidad; no obstante, es prioritario se atiendan los hallazgos



SC - CER 450832



Universidad
del Cauca*

Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

de No Conformidad identificados para los diferentes procesos en el desarrollo de la auditoría interna, así como las oportunidades de mejora a fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos

CLARA INÉS TOBAR
Responsable del Informe



Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

ANEXO 1

Número	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	SUMA	
FORTALEZAS POR PROGRAMAS DEPENDENCIAS	4.1	4.4	5.1	5.1.1 (d-i)	5.3	6.1	6.1.2 a y b	7.1.3 b)	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.2.2	8.3	8.3.5 b)	8.3.6	9.1.1	9.1.2	9.1.3 d)	10.1	10.3		
Filosofía	1		1		1							1	1		1		1							7
Dirección de la Planeación y Desarrollo Institucional						1				1	1								1				1	5
Secretaría General						1				1	1								1				1	5
Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional										1	1								1				1	4
Enfermería									1					2										3
Gestión de la Investigación		1	1																	1				3
Ingeniería Ambiental			1															1				1		3
Administración de Empresas							1		1															2
Artes Plásticas				1																		1		2
Gestión de Admisiones, Registro y Control Académico	1																1							2
Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones			1																				1	2
Gestión de la Cultura y Bienestar		1											1											2
Licenciatura en Matemáticas																1								1
Oficina Control Interno								1																1
Posgrados											1													1
SUMA	2	2	4	1	1	2	1	1	2	3	4	1	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1	4	43





Universidad
del Cauca®

Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

ANEXO 2

A continuación, se presentan todas las fortalezas identificadas por programas académicos y dependencias, en orden descendente:

NÚMERO DE FORTALEZAS	NUMERAL	Filosofía	Dirección de la Planeación y Desarrollo Institucional	Secretaría General	Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional	Enfermería	Gestión de la Investigación	Ingeniería Ambiental	Administración de Empresas	Artes plásticas	Gestión de Admisiones, Registro y Control Académico	Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	Gestión de la Cultura y Bienestar	Licenciatura en Matemáticas	Oficina Control Interno	Posgrados	SUMA
1	5.1	1					1	1				1					4
2	7.5		1	1	1											1	4
3	9.1.1		1	1	1			1									4
4	10.3		1	1	1							1					4
5	7.4		1	1	1												3
6	4.1	1									1						2
7	4.4						1						1				2
8	6.1		1	1													2
9	7.3					1			1								2
10	8.2	1											1				2
11	8.2.2					2											2
12	8.3.6	1									1						2
13	5.1.1 (d-i)									1							1
14	5.3	1															1
15	6.1.2 a y b								1								1
16	7.1.3 b)														1		1
17	8.1	1															1
18	8.3	1															1
19	8.3.5 b)													1			1
20	9.1.2						1										1
21	9.1.3 d)									1							1
22	10.1							1									1
SUMA		7	5	5	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	43



SC - CER 450832



Universidad
del Cauca®

Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019

A continuación, se presentan todas las oportunidades de mejora identificadas por programas académicos y dependencias, en orden descendente:

# OPORTUNIDADES DE MEJORA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	SUMATORIA
NUMERALES DEPENDENCIA O PROGRAMA ACADÉMICO	10.1 b)	4.4.1 c)	5.3 b)	6.1	6.3	7.1.3	7.1.6 a)	7.5	7.5.3.2	7.5.3.2 b)	8.1	8.2.2 a) 1)	8.3.2 b) y c)	8.3.6 c) y d)	8.7	9.1.1 b)	9.1.2	
Gestión De la Calidad y Acreditación Institucional								3	1									4
Oficina Control Interno	1	1														1		3
Ingeniería Ambiental						1									1			2
Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones					1		1											2
Licenciatura Matemáticas en													1	1				2
Posgrados				1							1							2
Artes plásticas										1								1
Derecho																	1	1
Dirección de la Planeación y Desarrollo Institucional				1														1
Gestión de Admisiones, Registro y Control Académico															1			1
Gestión de la Cultura y Bienestar												1						1
Gestión de la Investigación			1															1
Secretaría General									1									1
SUMATORIA	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	22



SC - CER 450832



Gestión de la dirección Universitaria
Gestión de la Certificación
Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-09-2019



SC - CER 450632