



## INFORME CONSOLIDADO DE AUDITORÍAS INTERNAS VIGENCIA 2020 2.2-52.20/062

### 1. DATOS GENERALES

Fecha: Marzo de 2021

**Periodo auditado:** Septiembre a Diciembre de 2020

**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

1. Evidenciar el estado de mejora continua de los procesos del sistema de gestión de calidad de la Universidad del Cauca a través del seguimiento a las acciones contenidas en los Planes de Mejoramiento derivados de los informes de Auditoría interna, auditoría ICONTEC 2019, procesos de autoevaluación y la gestión de riesgos
2. Verificar la gestión y el control del cambio en los procesos institucionales generados por las nuevas condiciones del contexto.

### 3. ALCANCE DEL PROGRAMA

La auditoría interna abarca el seguimiento a los procesos del sistema de gestión de calidad de la Universidad del Cauca con referencia en la Norma ISO 9001:2015, considerando de manera particular los avances en los Planes de Mejoramiento derivados de los informes de Auditoría interna, la auditoría ICONTEC 2019, los procesos de autoevaluación, la gestión de riesgos y la gestión del cambio.



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

#### 4. PROGRAMA DE AUDITORIAS

Proceso	Dependencia	Audidores
Direccionamiento Estratégico	Planeación y Desarrollo Institucional Secretaría General Gestión de la Calidad	Jorge Miguel Diaz Triviño (Externo)
Gestión Académica	Gestión de admisión registro y control Gestión de medios y recursos bibliográficos Egresados Posgrados Gestión de facultades	Julio Ulcué (AA) Alejandra Arias (AL) Clara Inés Tobar (AA) Paola Marcela Certuche (AA) Alexandra Muñoz (AA) Ximena Cerón (AA)- (AL) Adiana Milena Hurtado(AA) Adriana Benavidez (AA) Ruth Isabel Gamez (AL) Olga Lucía Hoyos (AL)
Gestión de investigación, innovación e interacción social	Gestión de la investigación Gestión de innovación y transferencia Gestión de la interacción social	Ximena Cerón (AL) Miguel Hugo Corchuelo M (AA)
Gestión de cultura y bienestar	Unidad de permanencia y graduación Bienestar salud integral y desarrollo humano	Clara Inés Tobar (AL) Alexandra Muñoz (AA)
Gestión administrativa y financiera	Gestión de bienes y servicios (Area de adquisiciones, Infraestructura- Mantenimiento) Gestión del talento humano Gestión de la Tecnología	Ruth Isabel Gamez (AL) Diana Marcela Espinosa (AA)
Evaluación y control	Gestión del control y mejoramiento continuo	Clara Inés Tobar (AL) Paola Marcela Certuche (AA)

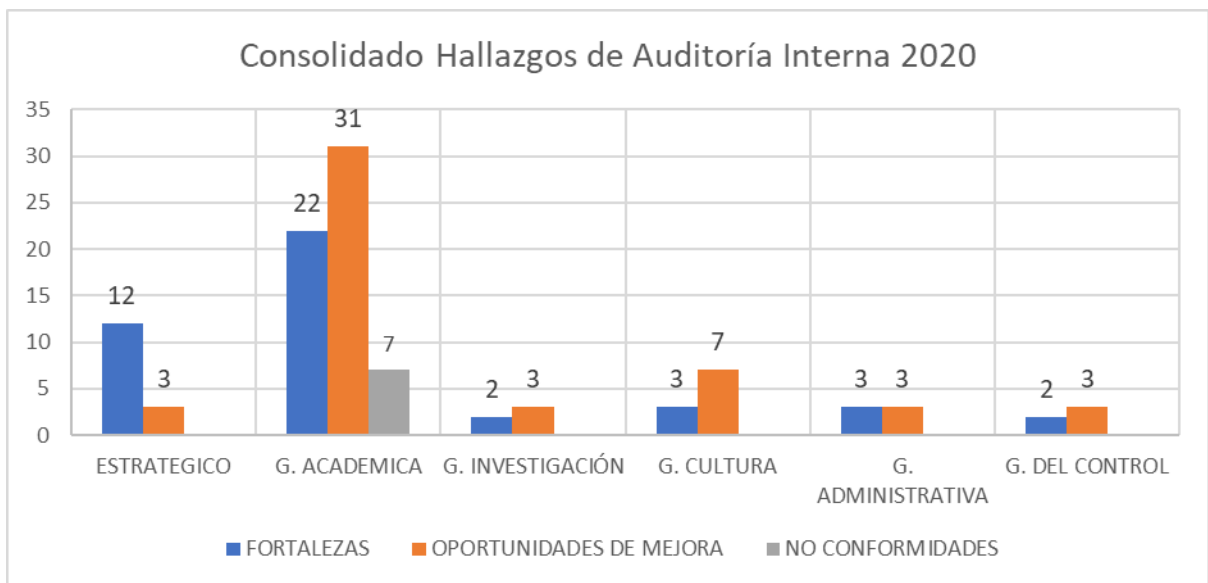
Observaciones: El cumplimiento del programa de auditorías internas de calidad para la vigencia 2020 fue del **100%**





## 5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Proceso/Dependencia	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades
ESTRATEGICO	12	3	0
G. ACADEMICA	22	31	7
G. INVESTIGACIÓN	2	3	0
G. CULTURA	3	7	0
G. ADMINISTRATIVA	3	3	0
G. DEL CONTROL	2	3	0
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>50</b>	<b>7</b>

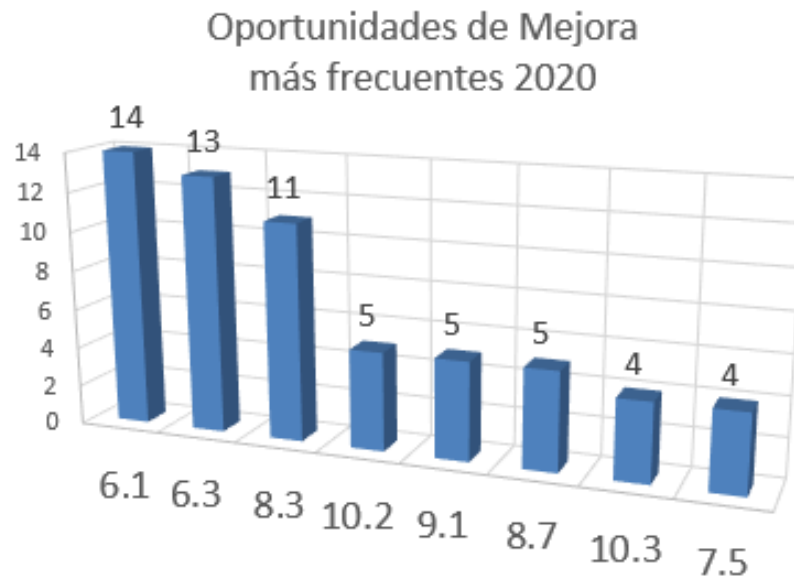


Discriminados los hallazgos se encontró:

- En cuanto a fortalezas, en auditoría interna 2020 se identificaron 28, las que tuvieron mayor frecuencia se relacionan con los requisitos: 5.1, 4.1, 4.2, 8.3 y 7.1



Se levantaron 39 Oportunidades de Mejora frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los numerales que presentaron mayor frecuencia son: 6.1 (14), 6.3 (13), 8.3 (11), 10.2 (5) 9.1 (5), 8.7 (5), 10.3 (4), 7.5 (4)



La auditoría interna permitió identificar 7 No Conformidades, en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, en 12 hallazgos, así: numeral 10.2 con una frecuencia de 3, numerales 10.1, 9.2, 9.3.3 con frecuencia de 2 y numerales 4.1, 6.1 y 10.3 con frecuencia de 1, respectivamente. Estos hallazgos se presentaron en procesos misionales.





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

En conclusión frente a los hallazgos del ejercicio de la auditoría interna de calidad vigencia 2020 se encontró : que las fortalezas identificadas se relacionan con el liderazgo y compromiso de grupos de interés manifestado hacia el Sistema de Gestión de Calidad, el conocimiento del contexto, disponibilidad de recursos y conformidad en el diseño y desarrollo de programas académicos.

En tiempos de Pandemia, las oportunidades de mejora se enmarcan en acciones para abordar riesgos y oportunidades, la planificación y control de cambios, diseño y desarrollo acorde a las nuevas condiciones del contexto; el seguimiento y medición del desempeño frente a la modalidad de trabajo en remoto, información documentada derivado de la virtualidad, servicios no conformes y acciones de mejora continua de procesos.

Las debilidades se relacionan con el tratamiento de no conformidades, acción correctiva y mejora, así es necesario fortalecer etapas del proceso de auditoría interna y revisión por la dirección, se denota la importancia del desarrollo a cabalidad el ciclo PHVA de la auditoría interna para mejorar el desempeño y eficacia del SGC.



SC - CER 450632



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 – 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 CONFORMIDAD									SEGUIMIENTO/ VALIDACIÓN
	10.1	10.2	10.3	4.1	6.1	9.2	9.3.3	Total general	Formulado	
Derecho (Pre)				1				1	SI	Marzo
Doctorado en Ciencias Agrarias y Agroindustriales (Pos)	1	1				1	1	4	SI	Marzo
Gestión de Admisiones, Registro y Control Académico			1					1	SI	Marzo
Ingeniería Ambiental (Pre)		1						1	SI	Marzo
Ingeniería Forestal (Pre)	1	1				1	1	4	SI	Marzo
Maestría en Gobierno y Política Pública					1			1	No	Falta definir fecha
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>83%</b>	



## 7. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA

Finalizado el proceso de auditoría interna de calidad se programó reunión con los auditores con la finalidad de realizar el ejercicio de evaluación para ajuste a cada una de las fases del proceso así:

### 7.1 FASE DEL PLANEAR

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los instrumentos o formatos para la elaboración del informe.</li> <li>2. Los medios utilizados para comunicar y divulgar el programa de auditoría fueron efectivos para los grupos de interés.</li> <li>3. Capacitación realizada por parte del <b>CGCAI</b>.</li> <li>4. La inmediatez de acuerdo a los recursos tecnológicos.</li> <li>5. Experiencia del equipo auditor.</li> <li>6. Los objetivos, en cuanto a la gestión del cambio para el cumplimiento del plan con la guía de auditorías remotas, los planes de mejora y la documentación</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fechas de auditorías</li> <li>2. Poco tiempo para preparar la auditoría</li> <li>3. Involucrar más auditores al proceso</li> <li>4. Capacitación sobre técnicas para auditar en modalidad remoto</li> <li>5. Organizar previamente el conjunto de instrumentos para la auditoría</li> <li>6. Adherencia de los involucrados a los cambios del contexto, tablas de retención documental</li> <li>7. Mejorar instructivos para los instrumentos</li> <li>8. Aumentar las reuniones de auditores</li> </ol>

### 7.2 FASE HACER

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se puede revisar la evidencia en línea o adjuntar por medios tecnológicos.</li> <li>2. Trabajo en equipo de auditores</li> <li>3. Accesibilidad de auditados para auditoría en remoto</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Directriz para la organización y desarrollo de las auditorías a nivel de dependencias</li> <li>2. Los tiempos de ejecución de las auditorías</li> <li>3. Ratificación del compromiso en</li> </ol>



**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>4. El compromiso de los decanos para el desarrollo del ejercicio</p> <p>5. Confianza de los auditados frente al proceso en remoto</p> <p>6. Acompañamiento del CGCyAI para retroalimentación del programa de Auditoría y resolución de inquietudes y necesidades</p>	<p>la formulación y ejecución de planes de mejora derivados de Auditoría Interna con la Resolución 290</p> <p>4. Estandarización en la forma de generar los registros de asistencia</p> <p>5. Más apoyo de los gestores - resolución 290 de 2019</p>
---	--

### 7.3 FASE VERIFICAR

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>1. Contar con el equipo de gestores</p> <p>2. Mejora en la redacción de hallazgos</p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>1. Felicitaciones para Auditores Internos 2020</p> <p>2. Compartir el balance de auditoría a los gestores</p> <p>3. Ubicar en Drive la información de Planes de Mejora e informes de auditoría</p> <p>4. Elaborar un video tutorial para diligenciar el plan de mejora</p> <p>5. Evaluación de auditores con formulario en línea</p>
---	---

El proceso de auditoría vigencia 2020 una vez evaluado por los auditores participantes se identificaron oportunidades de mejora que deben considerarse para el nuevo ciclo de auditorías y dentro de las principales se consideraron como compromiso:

- Video tutorial de plan de mejora
- La generación de evaluación de auditores en línea
- Estimar el cambio en el calendario para la ejecución del programa de auditoría

De igual manera se identificaron varias fortalezas evidenciando mejora en el proceso aún siendo una modalidad diferente: remota, con el apoyo de los instrumentos y herramientas ajustados para tal fin.







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

## 8. CONCLUSIONES:

1. El ejercicio de auditoría interna, permitió evidenciar el avance en la implementación de la mejora continua al interior de los procesos institucionales, no obstante en el ejercicio se incluyó para el proceso de Gestión académica, algunos programas que no habían tenido la oportunidad de ser auditados encontrando avance de las acciones contenidas en los Planes de Mejoramiento derivados de los procesos de autoevaluación para acreditación y renovación de registro calificado así como los programas relacionados con el hallazgo identificado por ICONTEC; ratificando el firme compromiso de ejecutar las acciones mejoradoras derivadas de un nuevo proceso para los auditados y fortalecer el requisito 10 de la ISO 9001:2015 y la cultura de seguimiento. Referente a la gestión del riesgo se evidenció que el 7% de los auditados incumplen el requisito mientras que el 93% tienen oportunidad de mejorar el tratamiento y adherirse a la metodología establecida por la Universidad (MARUC).

2. Referente a la gestión y el control del cambio en los procesos institucionales generados por las nuevas condiciones del contexto y en cumplimiento del requisito 6.3 de la ISO 9001:2015, se encontró que el 13% de los auditados aprovecharon la situación de crisis como una oportunidad para fortalecer la prestación del servicio, mientras que el 87% evidencia gestión pero con oportunidades para mejorar específicamente en la parte documental del proceso y otros el fortalecimiento de la planificación y el control del mismo.

CLARA INÉS TOBAR  
Responsable del Informe



SC - CER 450632