



Proceso Estratégico
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

Página 1 de 40

INFORME 2.2-52.20/043
CONSOLIDADO DE AUDITORÍAS INTERNAS VIGENCIA 2022

1. DATOS GENERALES

Fecha: 23 de enero de 2023

Periodo auditado: año 2022

Criterios del programa de auditoría:

- Proyecto Educativo Institucional
- Contexto de la Organización
- Plan de Desarrollo Institucional
- Normograma Institucional
- NTC ISO 9001:2015
- Caracterizaciones de Procesos
- Documentación del Sistema Integrado de Gestión
- Lineamientos de Acreditación
- Proyecto Educativo de Programa
- Resultado de Auditorías previas
- Resultados de Auditoría ICONTEC
- Mapa de Riesgos
- Perfil de Auditor (Docente - Administrativo)

2. OBJETIVO DEL PROGRAMA

Verificar los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 a partir de la gestión en cada uno de los procesos institucionales al cierre del Plan de Desarrollo 2017-2022

1. ALCANCE DEL PROGRAMA

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



SC - CER 450632

4. PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Proceso	Dependencia	Audidores
Direccionamiento Estratégico	Planeación y Desarrollo Institucional Secretaría General Gestión de la Calidad	Jorge Miguel Díaz Triviño (Externo)
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Bienes y Servicios (Área de Adquisiciones, Infraestructura-Mantenimiento) Gestión del Talento Humano Gestión de la Tecnología	Ximena Cerón (AL) Paola Marcela Certuche (AA)
Gestión Académica	Egresados Posgrados Gestión de Facultades	Alexandra Muñoz (AL) Miguel Hugo Corchuelo Mora (AL) Alejandra Arias G (AA) Ruth Isabel Gámez (AA) Julio César Ulcué (AA) Ximena Cerón (AA) Paola Marcela Certuche (AL) Clara Inés Tobar (AA) Adriana Milena Hurtado (AA) Erika Yisella Ruiz Muñoz (AL) Víctor Hugo López (AL) Lizzeth Marcelly Torres (AL) Carlos Andrés Chantre (AL) Oscar Amaury Rojas (AL) Alba Lorena Silva (AL) José Miguel Palechor (AL)
Gestión de Investigación, Innovación e Interacción Social	Gestión de la Investigación Gestión de Innovación y Transferencia Gestión de la Interacción Social	Ruth Isabel Gámez (AL) Martha C. Palomino (AA)
Gestión de Cultura y Bienestar	Unidad de permanencia y graduación Bienestar Salud Integral y Desarrollo Humano	Alejandra Arias (AL) Clara Inés Tobar (AA)



Proceso Estratégico
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

Página 3 de 40

Evaluación y Control	Gestión del Control y Mejoramiento Continuo	Julio César Ulcué (AL) Lizzeth Marcelly Torres (AA)
Observaciones: El cumplimiento del programa de auditorías internas de calidad para la vigencia 2022 fue del 100%		

MODALIDAD: Presencial: 100%

Número de programas auditados: 14

Número de dependencias auditadas: 12



SC - CER 450632

5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

5.1 HALLAZGOS GENERALES DE LA AUDITORÍA INTERNA 2022

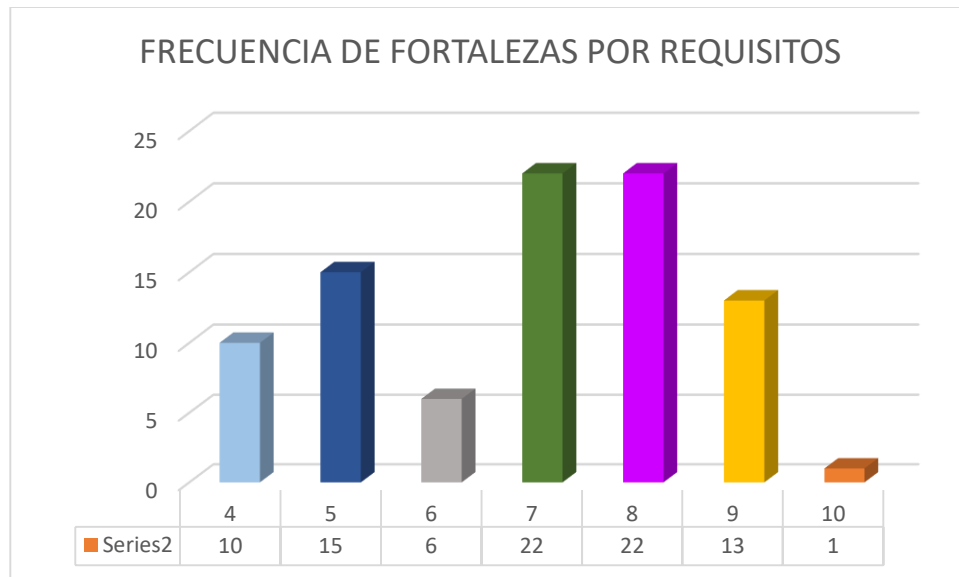
Para el ciclo de auditoría interna vigencia 2022, se identifica un total de 153 hallazgos distribuidos así: 89 Fortalezas, 61 Oportunidades de Mejora y 3 No Conformidades, como se presenta en el gráfico:



5.2 DE LAS FORTALEZAS INSTITUCIONALES

Los informes señalan en total 89 hallazgos, y al determinar la frecuencia por cada requisito- capítulo y los numerales adscritos se evidencian 55 Fortalezas (columna 1) para la institución, como se presenta en el siguiente cuadro:

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



Fuente: propia

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

La mayoría de fortalezas corresponden a los requisito – capítulo siete (7): con una frecuencia de veintidós (22) que se asocian en mayor frecuencia al numeral 7.3, lo que demuestra que hay toma de conciencia, hay apropiación y el reconocimiento del aporte de valor de la NTC ISO 9001:2015 como componente fundamental para la cultura de la calidad al interior de la institución; y también con el capítulo ocho (8) relacionado con la operación al interior de los procesos, se evidencia grandes avances en la ejecución del ciclo PHVA para la prestación del servicio.

En segundo lugar, con una frecuencia de quince (15), se encuentra el capítulo cinco (5) relacionado con el liderazgo y compromiso de la comunidad universitaria, se asume la responsabilidad frente a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.



Proceso Estratégico
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

Página 2 de 40

Respecto del Capítulo nueve (9) se identifican: trece (13) fortalezas, que se relacionan con avances en el seguimiento, medición, análisis y evaluación para los procesos de auditoría interna

Del capítulo cuatro (4), se identifican diez (10) fortalezas, relacionadas con la comprensión de la organización y su contexto; se evidencia mayor definición de los grupos de interés en los procesos.

Del capítulo seis (6) se encuentran seis (6) fortalezas, relacionado con la planificación de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.

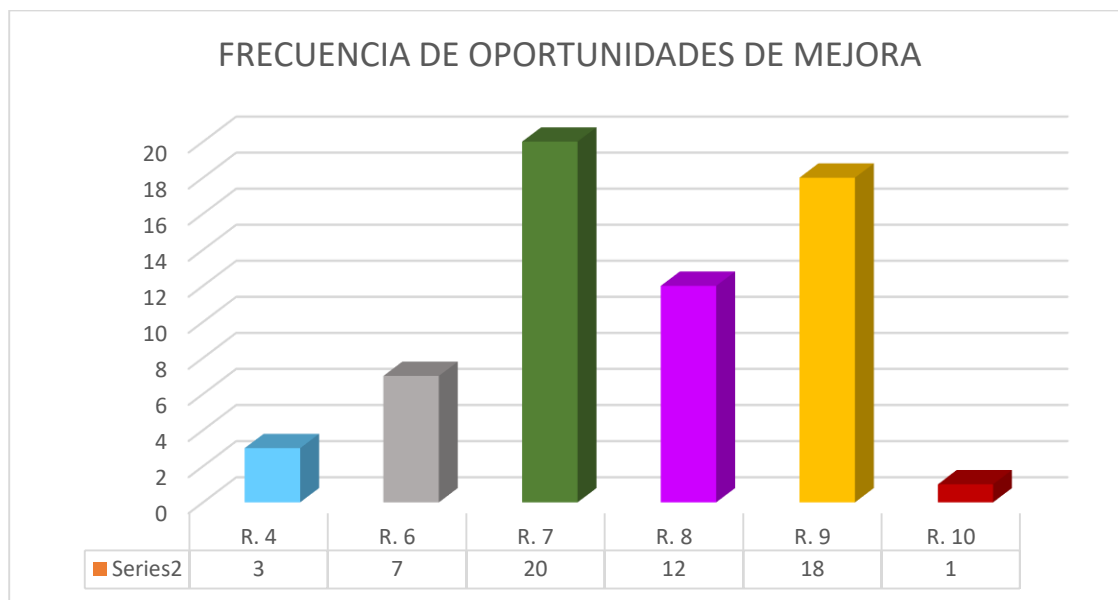
5.3 DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA INSTITUCIONALES

Revisada la información respecto de las oportunidades de mejora se evidenció un total de sesenta y uno (61) hallazgos de auditoría interna los que al asociarlos con la frecuencia en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, se identifican treinta y siete (37) Oportunidades de Mejora para la institución, como se presenta en la tabla:



SC - CER 450632

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.

De las sesenta y un (61) oportunidades de mejora identificadas, se evidenció que la mayoría corresponden al capítulo 7 con una frecuencia de veinte (20) y que básicamente corresponden a la dotación de recursos, infraestructura, así como la mejora en la información documentada.

El segundo lugar, en número de oportunidades de mejora se encuentra el capítulo nueve (9), con una frecuencia de diez y ocho (18) hallazgos, y se relaciona con los métodos para seguimiento, análisis y evaluación de los resultados.

En tercer lugar, se encuentra el capítulo ocho (8) con frecuencia de doce (12), oportunidades relacionadas con acciones para mejorar la planificación y control operacional a partir de los criterios para establecer requisitos y mejorar el tratamiento del Servicio No Conforme.

En cuarto lugar, está el capítulo seis (6) con frecuencia de siete (7) oportunidades relacionadas con la mejora en las acciones para abordar riesgos.

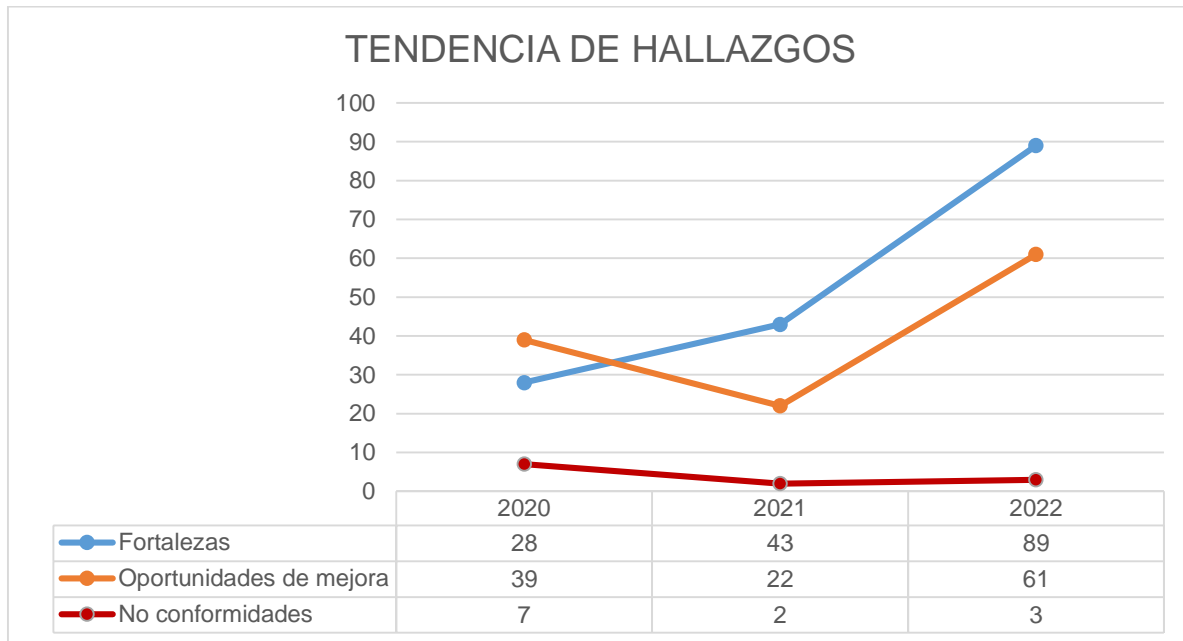
5.4 NO CONFORMIDADES

La auditoría interna permitió identificar tres (3) No Conformidades evidenciadas en el proceso de Gestión Académica. Dos corresponden al incumplimiento frente a los requisitos 9.1 que se relaciona con el seguimiento, medición análisis y evaluación de las acciones de mejora en los programas de Ing. Física y Lic. en Educación Artística. La otra corresponde al requisito 4.2 b) frente a los grupos de interés.

5.5 HISTÓRICO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA ENTRE LOS AÑOS 2020, 2021 y 2022

HALLAZGOS	2020	2021	2022
Fortalezas	28	43	91
Oportunidades De Mejora	39	22	61
No Conformidades	7	2	3
Total por año	74	67	155

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



- En la auditoría del 2022, se observa un incremento significativo, superior al 100% en las fortalezas identificadas respecto del año 2021, lo que corrobora la mejora en la apropiación del sistema de gestión de calidad al interior de la institución.
- Se evidencia también un aumento en las oportunidades de mejora con relación al año inmediatamente anterior, lo que se infiere como resultado de la experiencia de los auditores internos en la valoración de los requisitos.
- Al efectuar el análisis de las No Conformidades se observa un ligero incremento respecto del año 2021.
- Durante el ciclo de Auditoría Interna del año 2022, se evidencia un número mayor de hallazgos respecto del año 2021 lo que sugiere la eficacia de las



Proceso Estratégico
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

Página 6 de 40

capacitaciones del equipo auditor frente a la evaluación de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.



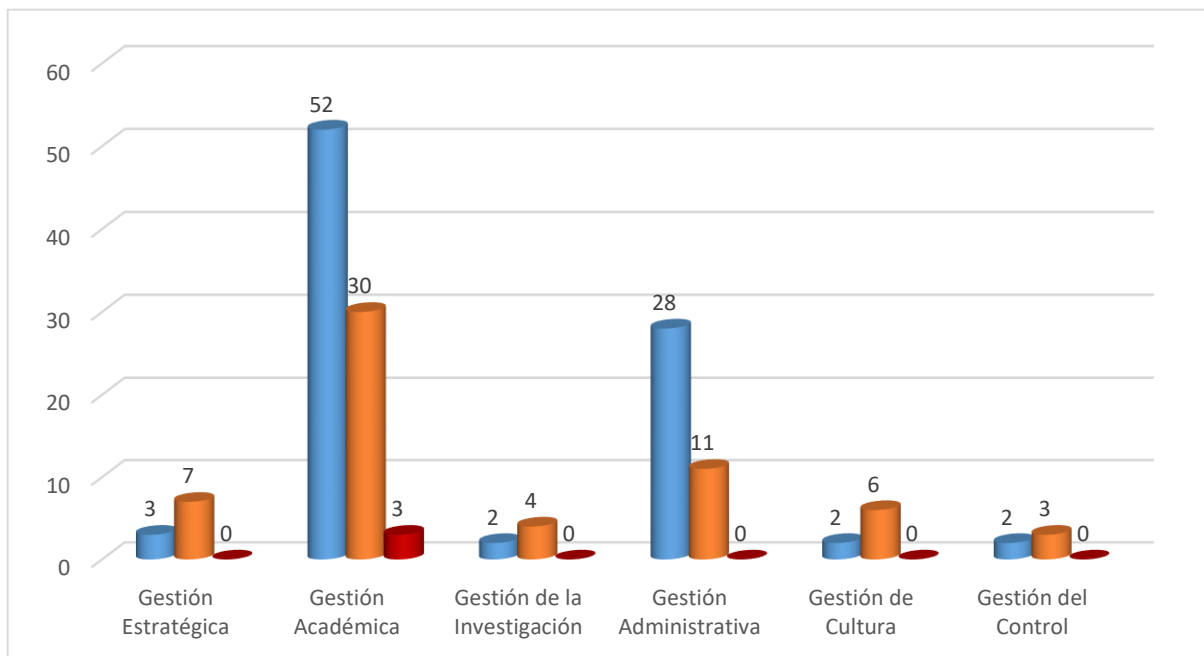
SC - CER 450632

6. CONSOLIDADO DE HALLAZGOS POR PROCESOS

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

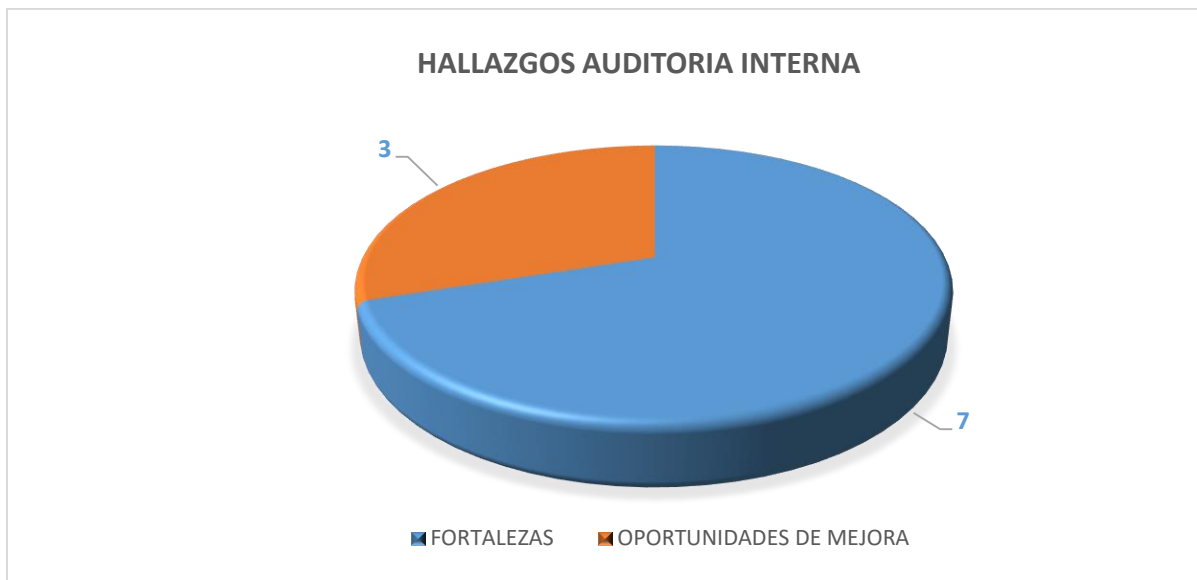
Proceso/Dependencia	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No conformidades	Total
Gestión Estratégica	3	7	0	10
Gestión Académica	52	30	3	85
Gestión de la Investigación	2	4	0	6
Gestión Administrativa	28	11	0	39
Gestión de Cultura	2	6	0	8
Gestión del Control	2	3	0	5
Total	89	61	3	153

Consolidado de Hallazgos por Procesos Institucionales

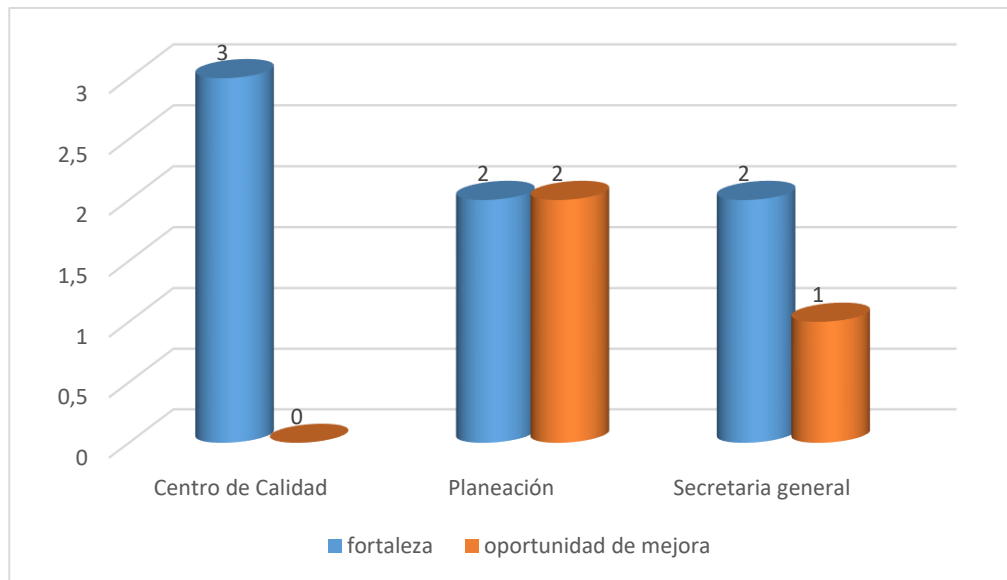


6.1 PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA

Para el proceso en general, se encontraron diez (10) hallazgos de los cuales siete (7) corresponden a fortalezas y tres (3) a oportunidades de mejora:



6.1 HALLAZGOS POR DEPENDENCIAS DEL PROCESO



6.1.1 Gestión de la Planeación y Desarrollo Institucional

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	9.1.1.	2
Fortaleza	9.1.3	3
Oportunidad de Mejora	4.1	1
Oportunidad de Mejora	9.1	1
Total hallazgos		7

Las fortalezas evidenciadas en la dependencia se relacionan en su gran mayoría con el seguimiento y medición de los indicadores del Plan de Desarrollo Institucional y las oportunidades de mejora que se relacionan con la comprensión del contexto y la otra con los instrumentos para la medición de los indicadores.

6.1.2 Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	9.1.1	2
Fortaleza	9.1.3	3
Fortaleza	10.3	1
Fortaleza	10.3	1
Total hallazgos		7

Las fortalezas identificadas se relacionan con el seguimiento medición, análisis y evaluación del desempeño de los procesos y con el fortalecimiento de la mejora continua.

6.1.3 Secretaría General

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	9.1.1	2
Fortaleza	9.1.3	2
Oportunidad de Mejora	9.1.3	3
Total hallazgos		7

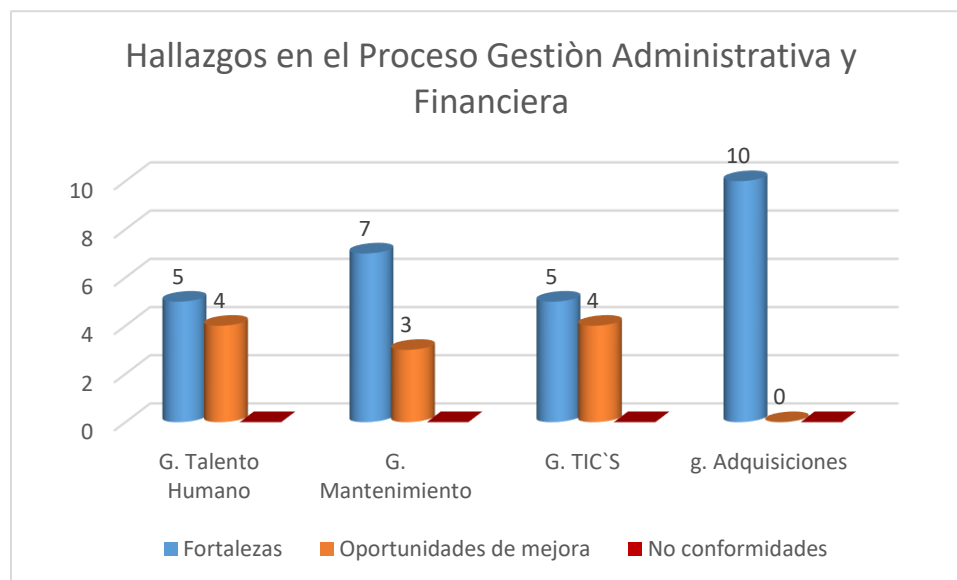
Las fortalezas evidenciadas en la dependencia se relacionan en su gran mayoría con el seguimiento y medición de las PQRS y la oportunidad de mejora que se relaciona con el uso de los instrumentos para la medición de los indicadores.

6.2 PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Durante la auditoría vigencia 2022 se evidencia para el proceso los siguientes hallazgos

TIPO DE HALLAZGO	Cantidad
Fortaleza	28
Oportunidad de Mejora	11
No conformidad	0
Total	39

6.2.1 Hallazgos por Dependencias del Proceso



6.2.1 Gestión del Talento Humano

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	5.1.1 i)	1
Fortaleza	5.1.1 h)	1
Fortaleza	7.3	1
Fortaleza	7.5.1 a)	1
Fortaleza	5.3 d)	1
Oportunidad de Mejora	9.1.3	1
Oportunidad de Mejora	6.2.2	1
Oportunidad de Mejora	6.3	1
Oportunidad de Mejora	7.1.2	1
Total		9

Se evidencia fortalezas relacionadas con liderazgo y compromiso, la toma de conciencia, la información documentada y la definición de roles, responsabilidades y autoridades en el proceso. Por otro lado, las oportunidades de mejora obedecen a un mejor análisis y evaluación para el talento humano, una mejor planificación para avanzar en el objetivo de calidad, la mejora en la planificación de los cambios y mejoras para determinar y proporcionar talento humano necesario para la operación en los procesos.

6.2.3 Gestión del Mantenimiento

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	6.2.2	1
Fortaleza	7.3 c)	1
Fortaleza	7.4.1	1
Fortaleza	6.3	1
Fortaleza	5.1.1 g)	1
Fortaleza	7.5.1 b)	1
Oportunidad de mejora	9.1.1 a)	1
Oportunidad de Mejora	7.4	1
Oportunidad de Mejora	9.1.3	1
Total		9

Se evidencia fortalezas relacionadas con la planificación de objetivos y la planificación de los cambios, con la toma de conciencia, las comunicaciones, el liderazgo y compromiso y la información documentada.

Por otro lado, se evidencias oportunidades de mejora relacionadas con identificar la necesidad de seguimiento y medición y también con la mejora en el análisis y la evaluación.

6.2.4 Gestión de las TIC



Proceso Estratégico
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

Página 14 de 40

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	5.1.1 i	1
Fortaleza	7.1.2	1
Fortaleza	7.1.3 b	1
Fortaleza	7.3	1
Fortaleza	6.2.2	1
Oportunidad de Mejora	8.2.1 a	1
Oportunidad de Mejora	7.5.1 b	1
Oportunidad de Mejora	9.1.3	1
Oportunidad de Mejora	6.1.2	1
	Total	9

Para esta dependencia se evidencia fortalezas relacionadas con liderazgo y compromiso, con el talento humano necesario, con la dotación de equipos incluyendo hardware y software, la toma de conciencia y la planificación de los objetivos. También se evidencia oportunidades de mejora que se relacionan con: la comunicación con los usuarios, con mejora en la información documentada, con mejora en la revisión del sistema de gestión en la dependencia y con la planificación de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.



SC - CER 450632

6.2.4 Gestión de Adquisiciones

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	5.1.1 i)	1
Fortaleza	7.3	1
Fortaleza	7.5.1	1
Fortaleza	7.5.2	1
Fortaleza	7.5.3	1
Fortaleza	8.2.2	1
Fortaleza	8.2.3.1	1
Fortaleza	8.4.3	1
Fortaleza	9.1.1	1
Fortaleza	9.1.2	1
Oportunidad de Mejora	8.5.1 h	1
Oportunidad de Mejora	7.1.3	1
Oportunidad de Mejora	9.1.3	1
Oportunidad de Mejora	4.4.1 b)	1
Total		14

Para esta dependencia se evidencian varios hallazgos relacionados con las fortalezas así: Liderazgo y compromiso, toma de conciencia, con el manejo de la información documentada, su actualización y control de la misma, la identificación de los requisitos para los servicios prestados, la organización para los proveedores externos, el seguimiento, medición análisis, evaluación y la medición de satisfacción de los usuarios. No obstante, se evidenciaron también oportunidades de mejora que se relacionan con: el control de la producción y de la provisión del servicio, mejoras en la infraestructura, también en el análisis y evaluación de seguimiento y medición definidos, así como apropiar el sistema de gestión de la calidad en la dependencia.

6.3 PROCESO GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	4.4.1	1
Fortaleza	5.1.1	1
Oportunidad de Mejora	6.2	1
Oportunidad de Mejora	7.1.5	1
Oportunidad de Mejora	7.5	1
Oportunidad de Mejora	7.5.3	1
Total		6

Una vez realizada la auditoría interna se evidencia en el proceso fortalezas que se relacionan con la apropiación del sistema de gestión, así como el compromiso y liderazgo, no obstante, se evidencia también oportunidades de mejora que se relacionan con la formulación la planificación de actividades para lograr los objetivos, frente a los recursos de seguimiento y medición, mejoras en la información documentada y el control de la misma.

6.4 PROCESO GESTIÓN DE CULTURA Y BIENESTAR

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	4.2 b)	1
Fortaleza	4.1.1 b)	1
Oportunidad de Mejora	6.3	1
Oportunidad de Mejora	4.2	1
Oportunidad de Mejora	7.1.2	1
Oportunidad de Mejora	8.5.2	1
Oportunidad de Mejora	8.6	1
Oportunidad de Mejora	9.1.1	1
	Total	8

Para el proceso de Gestión de la Cultura se evidencian fortalezas relacionadas con: la comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. También se evidenció oportunidades de mejora frente a la planificación de los cambios, la suficiencia del talento humano para la prestación del servicio, la identificación y trazabilidad del servicio prestado, frente a la liberación del servicio y la mejora en el seguimiento, medición análisis y evaluación.

6.5 PROCESO GESTIÓN DEL CONTROL Y DEL MEJORAMIENTO CONTÍNUO

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	7.5	1



Proceso Estratégico
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

Página 18 de 40

Fortaleza	9	1
Oportunidad de Mejora	7.1.2	1
Oportunidad de Mejora	7.1.3 b)	1
Oportunidad de Mejora	7.1.3 d)	1
TOTAL		5

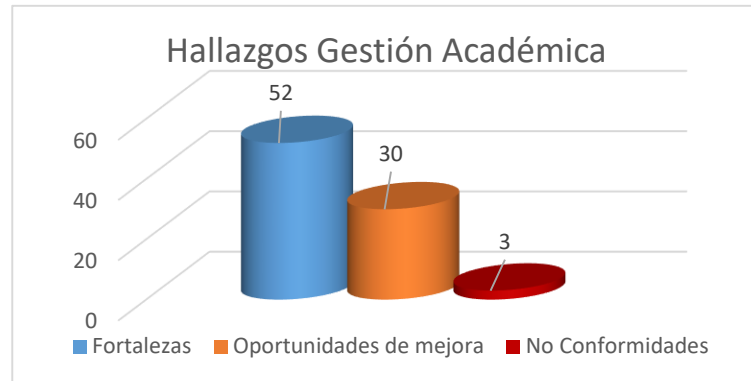
Para el proceso se evidenció fortalezas relacionadas con toma de conciencia y evaluación del desempeño y también oportunidades de mejora relacionadas con la suficiencia del talento humano para la prestación del servicio en la dependencia, así como la mejora en la infraestructura tecnológica.



SC - CER 450632

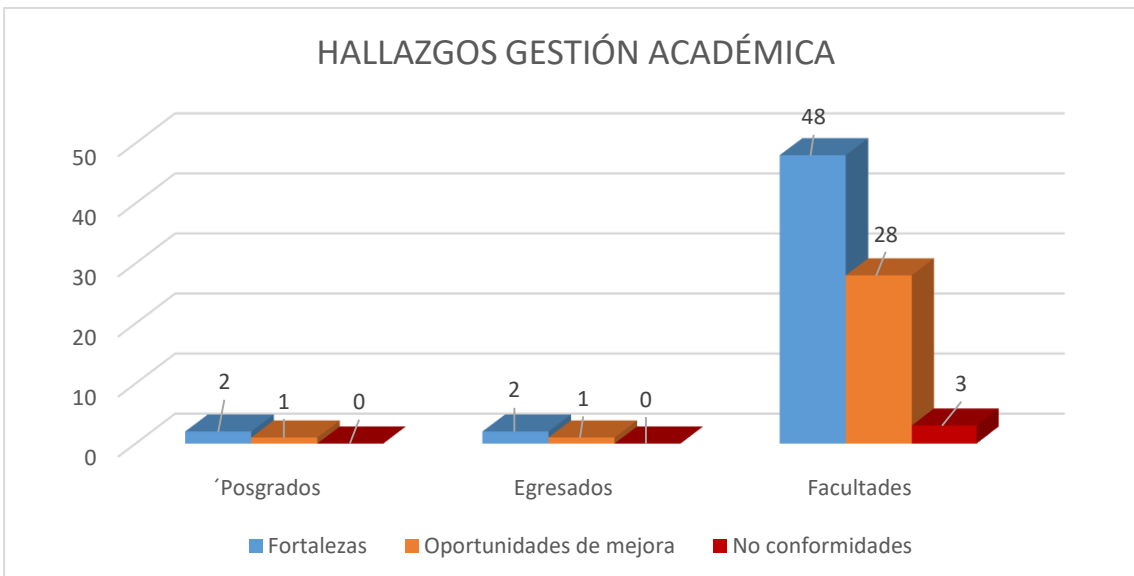
6.6 PROCESO GESTIÓN ACADÉMICA

TIPO DE HALLAZGO	Cantidad
Fortaleza	52
Oportunidad de Mejora	30
No Conformidad	3



Fuente: propia

Una vez analizados los datos se encontró su correspondencia como se demuestra en la gráfica:





Proceso Estratégico
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

Página 20 de 40

6.6.1. Posgrados

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	7.3	1
Fortaleza	7.4	1
Oportunidad de Mejora	6.1	1
TOTAL		3

6.6.2 Egresados

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	7.3	1
Fortaleza	7.4	1
Oportunidad de mejora	7.1.3	1
Total		3

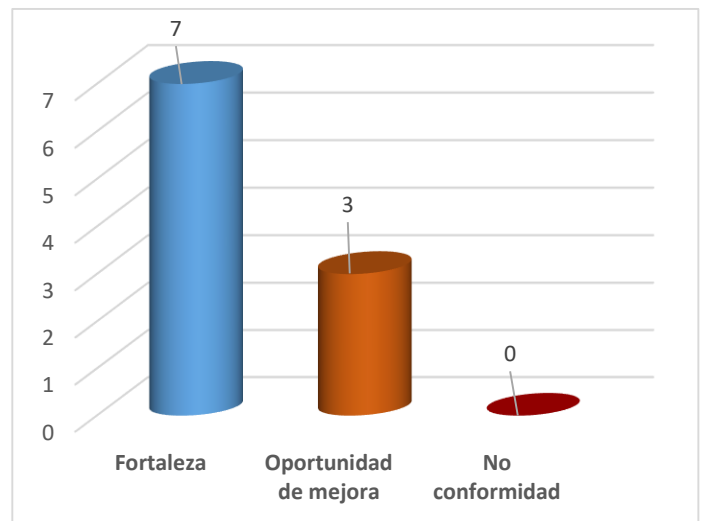
Fuente: propia



6.6.3 Gestión de Facultades de Ciencias Contables

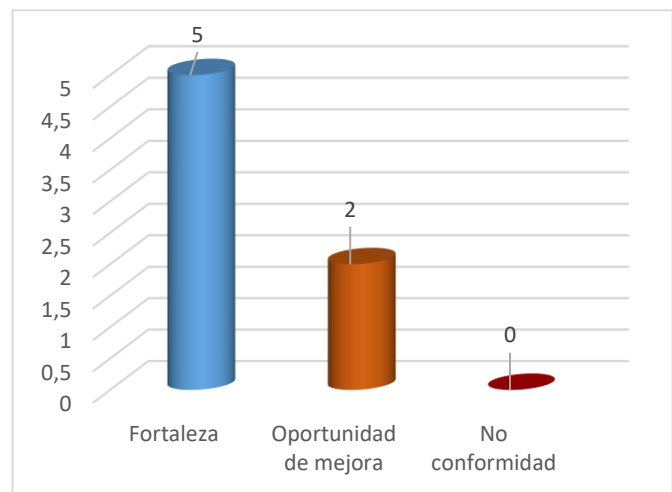
6.6.3.1 Facultad de Ciencias Contables – Programa Turismo

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	4.2 a)	1
Fortaleza	4.1	1
Fortaleza	8.3.3 a)	1
Fortaleza	5.1.1 h)	1
Fortaleza	8.3.2 i)	1
Fortaleza	8.5.5 e)	1
Fortaleza	9.1.1	1
Oportunidad de mejora	7.5.1 b)	1
Oportunidad de mejora	9.1.3	1
Oportunidad de mejora	8.5.6	1
Total		10



6.6.3.1 Programa Contaduría Pública

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	8.3.2 e)	1
Fortaleza	8.3.2 c)	1
Fortaleza	8.3.2 i)	1
Fortaleza	8.3.2 e)	1
Fortaleza	8.3.3.1 d)	1
Oportunidad de mejora	7.5.1 b)	1
Oportunidad de mejora	8.7.2	1
Total		7

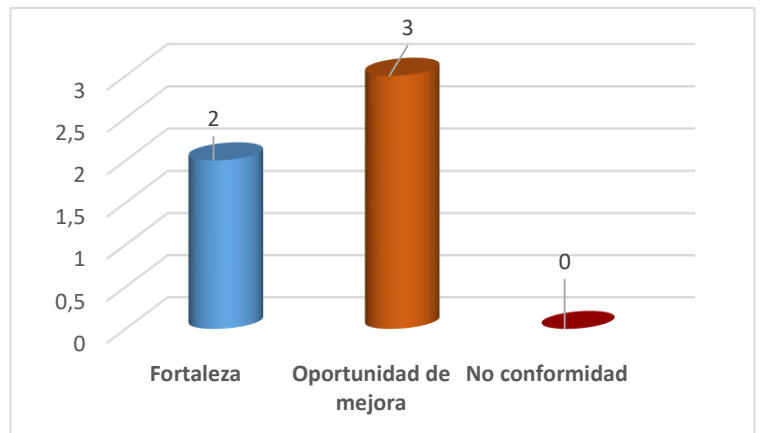


6.6.4 Facultad Ciencias de la Salud

6.6.4.1 Programa Fonoaudiología

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	8.3.2	1
Fortaleza	5.1.1	1
Oportunidad de mejora	7.1.4	1
Oportunidad de mejora	8.3.4 d)	1
Oportunidad de mejora	9.1.3	1
Total		5

Fuente: propia

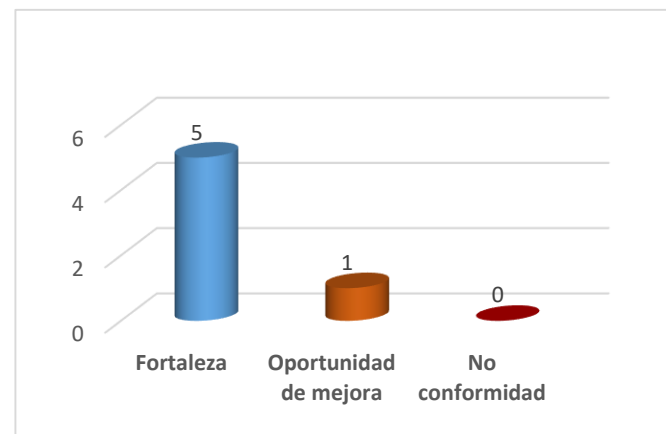


6.6.5 Facultad de Ciencias Humanas

6.6.5.1 Programa Filosofía

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	5.1	1
Fortaleza	5.3	1
Fortaleza	8.1	1
Fortaleza	8.2	1
Fortaleza	8.3	1
Oportunidad de Mejora	10.3	1
Total		6

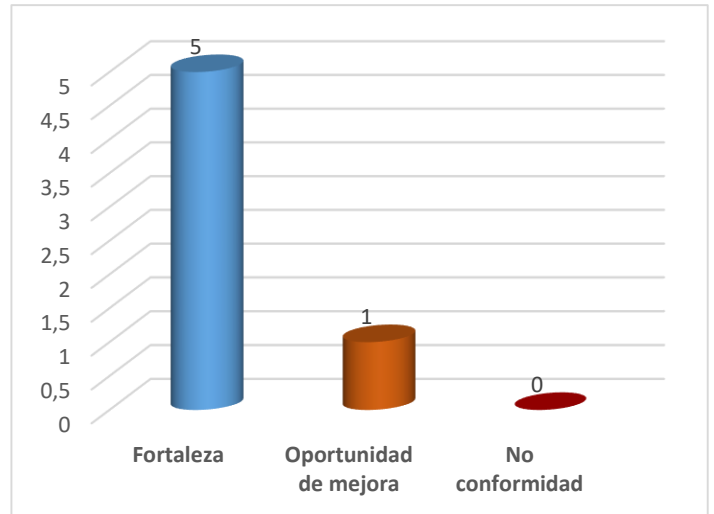
Fuente: propia



6.6.5.2 Programa Lenguas Modernas

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	5.1	1
Fortaleza	5.3	1
Fortaleza	8.1	1
Fortaleza	8.2	1
Fortaleza	8.3	1
Oportunidad de Mejora	10.3	1
Total		6

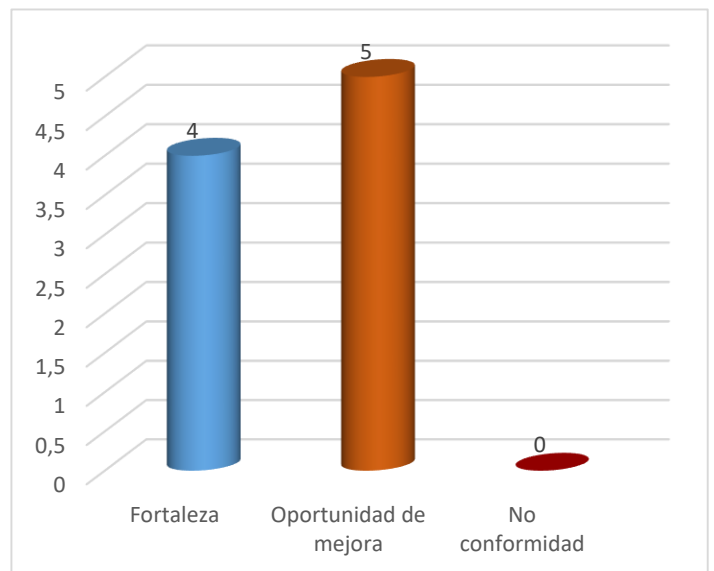
Fuente: propia



6.6.6 Facultad de Artes

6.6.6.1 Programa Artes Plásticas

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortalezas	4.1	1
Fortalezas	8.2.2 a)2	1
Fortalezas	4.2 a)	1
Fortalezas	5.1.1 i)	1
Oportunidad de Mejora	7.5.1 b)	1
Oportunidad de Mejora	9.1.3 a)	1
Oportunidad de Mejora	9.1.3 b)	1
Oportunidad de Mejora	9.1.1	1
Oportunidad de Mejora	8.3.6	1





Universidad
del Cauca
Vigilada Mineducación

Proceso Estratégico
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

Página 24 de 40

Total	9
--------------	----------

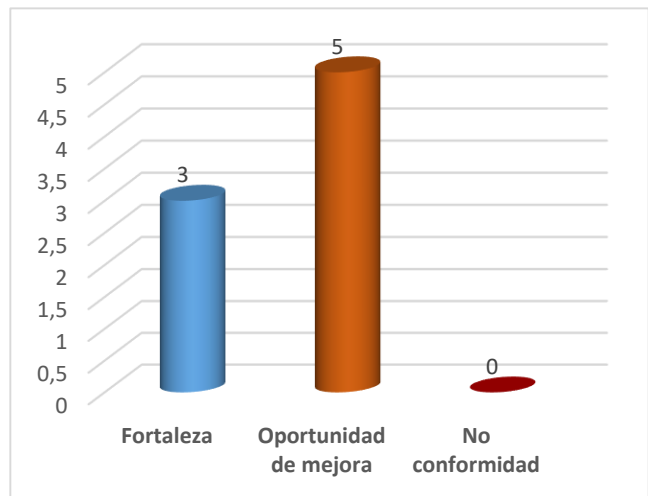
Fuente: propia

6.6.7 Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

6.6.7.1 Programa Ciencia Política

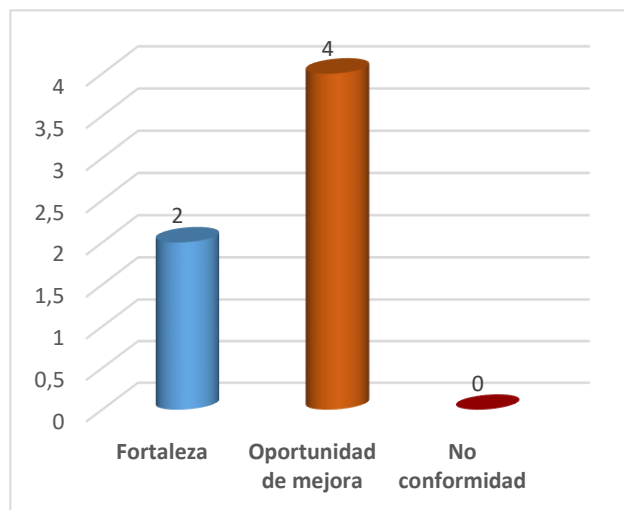
TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	5.1.2	1
Fortaleza	9.1.3	1
Fortaleza	7.2	1
Oportunidad de Mejora	8.1	1
Oportunidad de Mejora	6.1	1
Oportunidad de Mejora	8.7	1
Oportunidad de Mejora	9.3.2	1
Total		7

Fuente: propia



6.6.7.1 Programa Comunicación Social

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	9.1.2	1
Fortaleza	10.3	1
Oportunidad de Mejora	8.1	1
Oportunidad de Mejora	6.1	1
Oportunidad de Mejora	9.3.2	1
Oportunidad de Mejora	7.1.3	1
Total		6

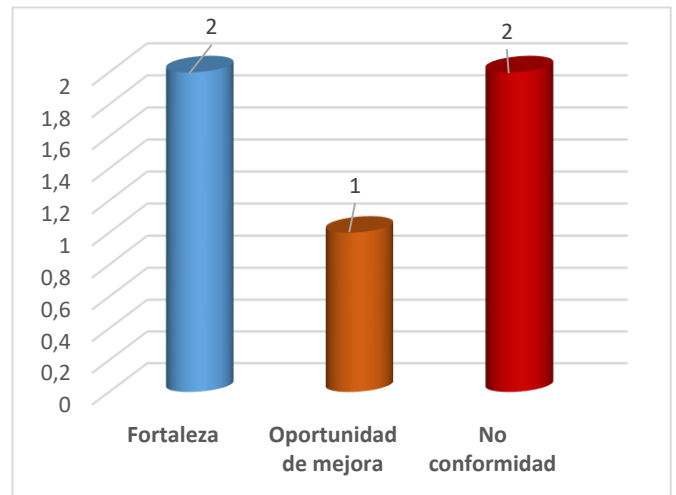


SC - CER 450632

6.6.8 Facultad de Ciencias Naturales Exactas y de la Educación

6.6.8.1 Programa Ingeniería Física

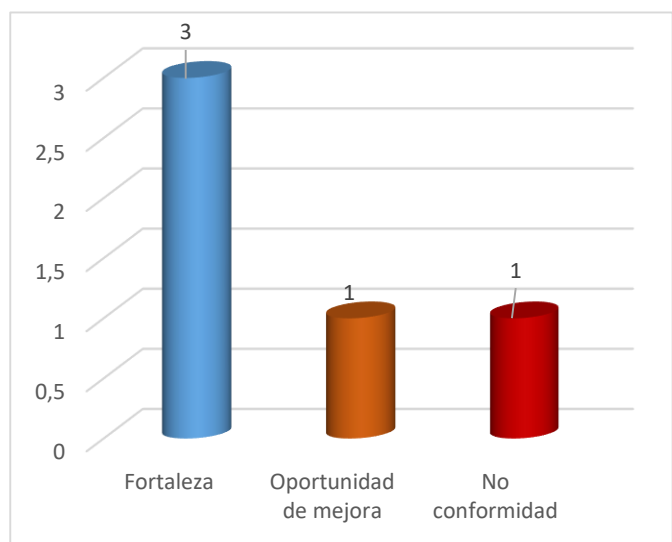
TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	7.1.2	1
Fortaleza	8.5.1 e)	1
Oportunidad de Mejora	9.1.1	1
No Conformidad	9.1	1
No Conformidad	4.2 b)	1
Total		5



Fuente: propia

6.6.8.2 Programa Licenciatura en Educación Artística

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza		1
Fortaleza		1
Fortaleza		1
Oportunidad de Mejora		1
No Conformidad		1
Total		6



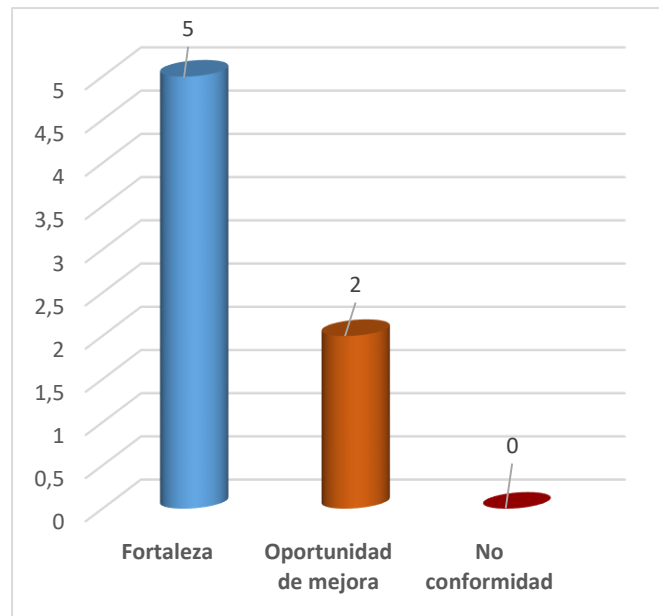
Fuente: propia

6.6.9 Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones

6.6.9.1 Programa Ingeniería de Sistemas

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	6.1.2	1
Fortaleza	7.3	1
Fortaleza	8.1	1
Fortaleza	7.4	1
Fortaleza	8.5.6	1
Oportunidad de Mejora	7.5.3.2. c)	1
Oportunidad de Mejora	9.1.1	1
Total		4

Fuente: propia

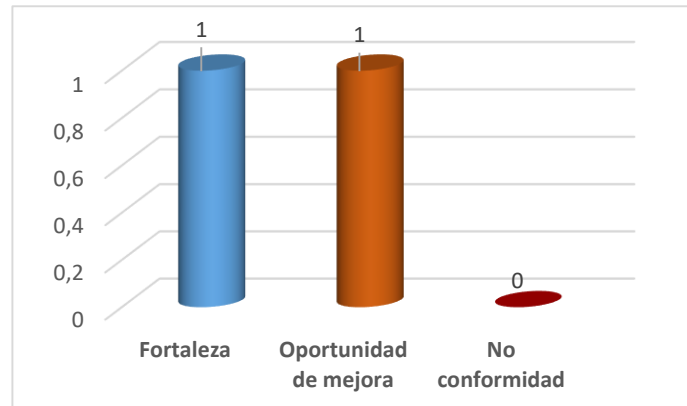


6.6.10 Facultad de Ingeniería Civil

6.6.10.1 Programa Arquitectura

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	6	1
Fortaleza	7.5	1
Total		2

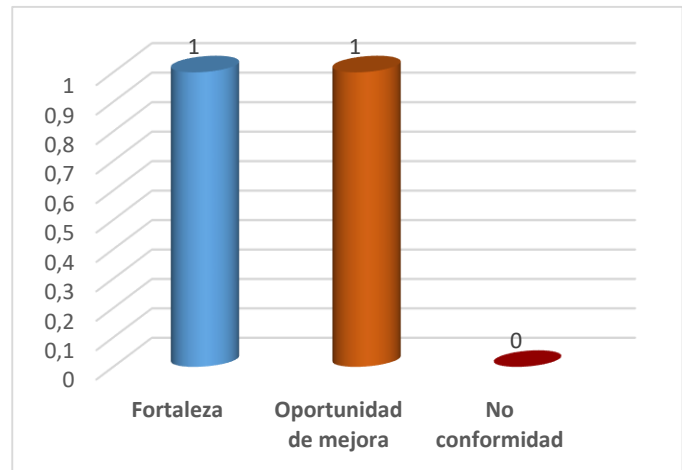
Fuente: propia



6.6.10.2 Programa Ingeniería Ambiental

TIPO DE HALLAZGO	Numeral	Cantidad
Fortaleza	7.2	1
Oportunidad de Mejora	7.1.3	1
Oportunidad de Mejora	7.3	1
Total		3

Fuente: propia



Para el proceso de Gestión Académica se consolida los hallazgos en fortalezas que se evidencia en los diferentes programas y dependencias relacionadas con la definición del contexto de la organización y las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, el compromiso y liderazgo, la planificación de los objetivos, la toma de conciencia, la planificación del diseño y desarrollo, así como de seguimiento, medición análisis y evaluación de las acciones.

También se evidenció oportunidades de mejora relacionadas con las acciones para abordar riesgos y oportunidades, mejora en la organización de la información documentada, en el diseño y desarrollo del servicio, así como de la mejora en el análisis y la evaluación de la información del seguimiento y medición.

También se identificaron No Conformidades relacionadas con identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y con el seguimiento medición, análisis y evaluación de las acciones definidas por los programas para su medición.

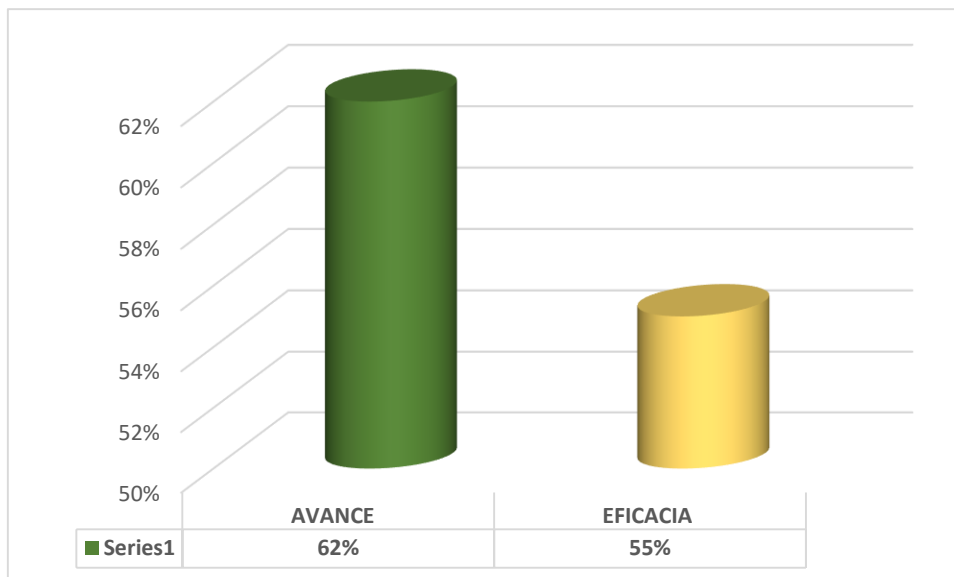
7. SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA AUDITORÍA INTERNA 2021

7.1 CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO 2021

Para el año 2022 se da continuidad a la oportunidad de mejora identificada por ICONTEC, relacionada con la medición de eficacia de las acciones contenidas en los planes de mejoramiento de las dependencias que quedaron incluidas con en el programa auditoría de la vigencia 2021, se logró determinar 62% de avance y un 55% de eficacia de las acciones implementadas, ubicándose en la escala en “*Muy Eficiente y poco Eficaz*”. Este resultado amerita una reflexión de cara a las oportunidades de mejora.

CONSOLIDADO	PORCENTAJE DE AVANCE	MEDICIÓN DE EFICACIA
Procesos Institucionales	62%	55%

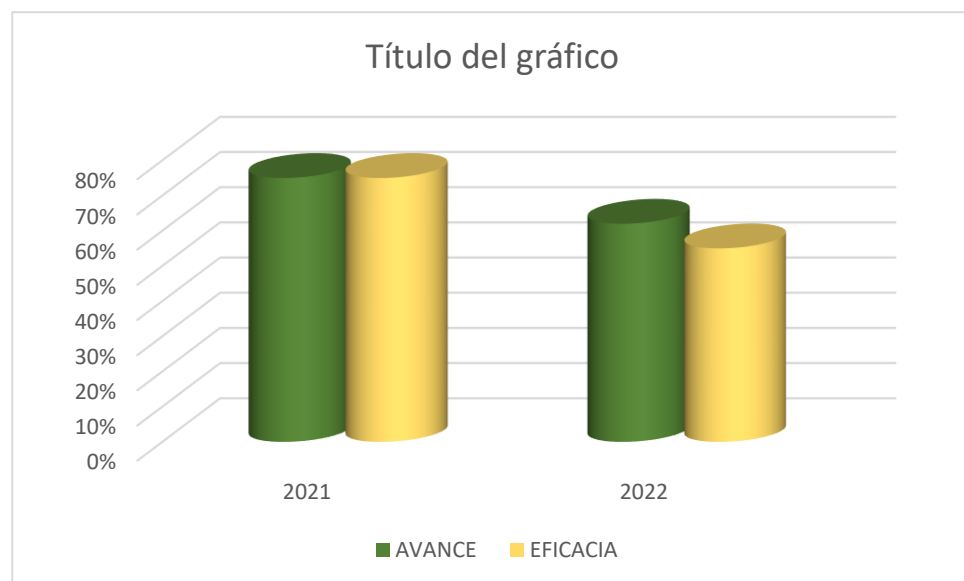
Fuente: propia



7.2 HISTORICO DE MEDICIÓN DE AVANCE Y EFICACIA

AÑO	PORCENTAJE DE AVANCE	MEDICIÓN DE EFICACIA
2021	75%	75%
2022	62%	55%

Cabe señalar que en el programa de auditoría vigencia 2022 se incluyeron algunas dependencias que no recibieron auditoría durante la vigencia 2021 y otras dependencias, tenían planes de mejora cerrados; en razón a ello respecto del año 2021, se evidencia disminución en los porcentajes de avance y de eficacia.





Proceso Estratégico
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

Página 30 de 40

Una vez analizado el ciclo completo del proceso de auditoría interna vigencia 2022 es importante señalar que se evidenció el avance en la implementación de las acciones para la mejora continua al interior de los procesos institucionales; los hallazgos relacionados con las fortalezas 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 internos de calidad con el propósito 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 2023 así:



SC - CER 450632

7.1 FASE DEL PLANEAR

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> - El equipo auditor y su distribución de en el proceso académico de auditor docente con auditor administrativo - Las capacitaciones de los auditores fortalecieron el ejercicio de auditoría - Fechas programadas para el desarrollo de las auditorías - Articulación ISO-MEN - El cambio en la designación de los de los auditores en los roles de Líder y acompañante 	<ul style="list-style-type: none"> - La programación de las capacitaciones de auditores tener en cuenta la programación del calendario académico

7.2 FASE HACER

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> - Disposición y compromiso de auditados - Apropiación del Sistema de Gestión en los auditados - Agilidad en el proceso de auditoría 	<ul style="list-style-type: none"> - Asumir y conservar el rol de auditor durante el proceso en el caso de los gestores de calidad. - Disponer de un banco de auditores suplentes

7.3. FASE DEL VERIFICAR



Proceso Estratégico
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

Página 32 de 40

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none">- Caja de herramientas para la verificación durante el proceso de auditoría- La armonización	<ul style="list-style-type: none">- Determinar la eficacia de la capacitación en la redacción de los hallazgos- Entrega oportuna del soporte documental del proceso- Verificar la forma como se incorporan los hallazgos de la auditoría en los planes de mejora- Interrelación de las auditorías para la verificación de acciones pendientes en los procesos auditados anteriormente.

7.4 FASE DEL AJUSTAR

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none">- Flexibilidad del programa de auditoría- El consolidado de los informes de auditoría se constituyen en un referente para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none">- Comunicar los resultados como referente para el plan de desarrollo institucional.- Prever el tiempo de revisión del plan de mejora por parte del auditor.- Evaluar algunos de los hallazgos en reunión de auditores como parte de la cualificación del equipo auditor.- Insistir en diligenciar de forma completa el informe de auditoría





Proceso Estratégico
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

Página 33 de 40

7.5 RETROALIMENTACIÓN DEL BALANCE DEL CICLO DE AUDITORÍA

Del balance de Auditorías Internas 2022 se evidenció:

- Fortalecimiento de competencia de auditores internos certificados por ICONTEC e incremento en el número.
- 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.

7.6 RECOMENDACIONES GENERALES DEL BALANCE DE AUDITORÍA INTERNA

- Diferenciar el rol del gestor- auditor en el proceso de auditoría.
- Oportunidad en los soportes documentales del proceso de auditoría interna.
- Insistir en la formulación de planes de mejora con la incorporación de los hallazgos identificados durante el proceso de auditoría.



SC - CER 450632



Proceso Estratégico
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

Página 34 de 40

8. CONCLUSIONES DEL PROCESO DE AUDITORIA INTERNA VIGENCIA 2022:

- Como resultado general de la auditoría interna 2022 se ratifica la apropiación del sistema de gestión al interior de los procesos evidenciado en gran mayoría de fortalezas el requisito de la NTC ISO 9001:2015: 7.3 Toma de Conciencia y el capítulo 8 relacionado con la operación al interior de los procesos y específicamente la adopción del ciclo PHVA en la dinámica para la prestación del servicio.
- Se evidencia al interior de la Universidad un sistema de gestión más maduro, con líderes de proceso que valoran la calidad para una mayor capacidad de gestión en el logro de los resultados previstos. Se hace necesario fortalecer los empalmes frente al sistema de gestión cuando se presenta el cambio de directivos, decanos, jefes y coordinadores de programas, y de esta forma reconocer y gestionar los hallazgos identificados en procesos de auditoría anteriores en pro de avanzar en la mejora continua.
- El fortalecimiento permanente en las competencias de los auditores internos de calidad, aportó un valor muy significativo al ejercicio de las auditorías vigencia 2022 dado que permitió de manera muy precisa la identificación de hallazgos y la medición de avance y de eficacia en las acciones gestionadas, al interior de las dependencias auditadas.
- En correspondencia con lo anterior se evidencia la necesidad que la administración universitaria formule Acciones de Mejora frente al capítulo 7 de Norma ISO 9001:2015: “Apoyo” específicamente los requisitos 7.1.3 relacionado con infraestructura, dado que en algunas dependencias se evidencia hacinamiento de



Proceso Estratégico
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

Página 35 de 40

funcionarios, así como también acciones para fortalecer el requisito 7.1.5 relacionado con el seguimiento y la medición de indicadores, al interior de los procesos.

- El proceso de auditoría evidencia avance en la gestión de las acciones formuladas en los planes de mejora no obstante se hace necesario fortalecer en los procesos institucionales la incorporación en ellos de todos los hallazgos identificados durante el ejercicio de auditoría, así como la medición de eficacia de las mismas con el propósito de determinar si los resultados fueron los esperados o es necesario tomar nuevas acciones.
- 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 2022, 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 la gestión del cambio pertinente al Sistema de Gestión en concordancia con el nuevo Plan de Desarrollo Institucional.

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 no obstante se recomienda fortalecer el análisis de los indicadores frente al nuevo plan de desarrollo institucional con el propósito de tomar medidas oportunas al interior de los procesos



Proceso Estratégico
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

Página 36 de 40

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 del seguimiento y medición de las auditorías internas (de calidad y control interno), auditorías 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. Se evidenció en este periodo un avance del 62% en oportunidades y una eficacia del 55% en la capacidad para responder al cumplimiento de lo planificado. Es prioritario que se atiendan las No Conformidades, así como las oportunidades de mejora identificadas para los diferentes procesos en el desarrollo de la auditoría interna a fin de aportar con mayor eficacia a la dinámica de la mejora continua.

ORIGINAL FIRMADO

CLARA INÉS TOBAR T.

Profesional Universitario

Responsable del Informe