

FECHA DE LA AUDITORÍA: Mayo 23, 24, 25, 26 y 27 de 2022

OBJETIVO(S):

- Evaluar el Sistema de gestión de calidad de la Universidad.
- Verificar el cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015.
- Verificar los resultados obtenidos en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE:

- La auditoría cubrirá todos los procesos definidos para el SGC de la Universidad.
- Se auditarán los procesos estratégicos, misionales (programas de pregrado), de apoyo y de evaluación, mejora y control.
- Se auditará el periodo comprendido entre mayo de 2021 y mayo 2022.

**EQUIPO
AUDITOR:**

- **Auditor Senior:** Maribel Osorio Melo.
- **Audidores Junior:** Adriana Marín Vergara, Andrés Felipe Castellanos Gutiérrez, Camilo Andrés Jiménez Álvarez, Carolina Bautista Torres, Diana Claribeth de Dios Ramos, Diana Katherine Agudelo Velasco, Erika Alejandra García Hernández, Jacquelin Bohórquez Torres, Julián David Hernández Ochoa, Karol Viviana Moreno Valbuena, María Cristina Costa Paris, Patricia Gómez Vallejo, Sergio Andrés Flautero Mesa, Sonia Gisela Ríos Cruz y Yasser de Jesús Muriel Perea.
- **Audidores Observadores:** Alba Rocío Beltrán Herrera, Jakeline Sánchez Daza, Jisel Jeraldine Aguillón Robayo, Lilia Rosmery Valderrama, Martha Lucia Cacciato Insilla Graterol, Yineth Evelyn Albanez Andrade y Yuly Milena Espinosa Neisa.

1. PARTICIPANTES EN LA AUDITORÍA

PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	Nº. AUDITADOS	Nº. AUDITORES OBSERVADORES	Nº. AUDITORES EXPERTOS
Direccionamiento estratégico	Francisco José Gómez Ortiz	6	1	0
Direccionamiento académico	Francisco José Gómez Ortiz	4	0	0
Direccionamiento jurídico y legal / Gestión jurídica y legal	Paola Edith Cadena Santos	2	0	0
Direccionamiento talento humano / Gestión humana	Faber Arias Diaz	9	0	0
Direccionamiento administrativo y financiero	Edgar Gómez Ortiz	3	0	0
Docencia – Ing. Industrial	María Carolina Argüello Ribón	10	1	0
Docencia - Derecho	María Carolina Argüello Ribón	15	1	0
Docencia – Ing. Civil	María Carolina Argüello Ribón	7	0	0
Investigación – Ing. Sistemas y computación	Edwin Daniel Durán Gaviria	9	1	0
Investigación - Psicología	Edwin Daniel Durán Gaviria	11	1	0
Extensión - Economía	Elizabeth Corredor	9	1	0
Extensión - Arquitectura	Elizabeth Corredor	8	0	0

1. PARTICIPANTES EN LA AUDITORÍA

PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	Nº. AUDITADOS	Nº. AUDITORES OBSERVADORES	Nº. AUDITORES EXPERTOS
Extensión – Ing. Electrónica y telecomunicaciones	Elizabeth Corredor	8	0	0
Comunicación organizacional	María Carolina Martínez Noguera	3	0	0
Gestión financiera	Hilda Galindo Torres	5	0	0
Gestión activos de la información	Sergio Martínez Londoño	4	1	0
Internacionalización – Admón. Empresas	Patricia Serrano Esguerra	10	0	0
Gestión de bienes y servicios	Edgar Gómez Ortiz	2	0	0
Bienestar institucional	Fernando Augusto Montejo Ángel	7	0	0
Evaluación, control y mejora.	Cecilia Garzón Daza	6	0	0
		138	7	0

2. HALLAZGOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORTALEZAS

Direccionamiento estratégico.

1. El alto nivel de comunicación entre los responsables de actividades dentro del proceso y la apropiación que tienen del mismo, lo cual ha permitido la articulación y el desarrollo efectivo de las actividades del proceso.
2. La metodología iterativa del plan de desarrollo institucional, la cual ha permitido que el plan incorpore los nuevos cambios del entorno y que de esta manera la Institución aproveche las oportunidades y afronte las amenazas; se evidencia que durante el periodo de pandemia al tener periodos de iteración cada 3 años, brinda al proceso la opción de refinar estrategias en el corto, mediano y largo plazo.
3. La adecuada planificación de los sistemas de autoevaluación, control y evaluación externa para el aseguramiento de la calidad institucional, porque garantiza que los procesos de calidad se desarrollen de acuerdo con los requerimientos y plazos establecidos por los organismos externos, al igual que garantiza que se cumplan los compromisos adquiridos por la institución producto de los procesos de evaluación y autoevaluación de la calidad.
4. La metodología y herramientas utilizadas para definir planes de acción como resultado de ejercicios de autoevaluación, lo cual ha permitido que las acciones propuestas y los recursos destinados se enfoquen en el mejoramiento continuo y el logro de los objetivos estratégicos de la Institución.

Direccionamiento académico.

1. La identificación y apropiación del contexto externo e interno que tiene el proceso, logra un eficiente asesoramiento y acompañamiento a los procesos misionales de la institución.
2. El seguimiento a la normatividad y necesidades del entorno y de la Comunidad Académica, permite ser eficientes en la formulación y coordinación de los recursos necesarios para garantizar el normal desarrollo de los procesos misionales de la institución.

2. HALLAZGOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORTALEZAS

Direccionamiento jurídico y legal.

1. La asesoría y orientación en temas legales, judiciales y reglamentarios que permiten dar respuestas adecuadas y oportunas frente a requerimientos de las unidades académico administrativas y externos.
2. La publicación de los actos administrativos en la web de la Universidad permite a la comunidad académico administrativa y al público en general estar actualizados con la normativa vigente.
3. El seguimiento y vigilancia que se realiza para el cumplimiento de la normativa legal vigente aplicable, garantiza el buen funcionamiento de la Institución.
4. Las acciones de mejoramiento que se han implementado permiten contar con información estadística de procesos legales.

Direccionamiento de talento humano.

1. Los lineamientos, procedimientos, políticas y cronogramas se encuentran documentados para cada una de las actividades (Nómina, vinculación, selección, capacitación, seguridad y salud en el trabajo y aspectos legales) lo que facilita la operación y permite su adecuada ejecución.
2. Se tienen definidas las estrategias para retención del talento humano, se realizan las convocatorias internas para las vacantes que surjan y un mapeo de los posibles ascensos, para garantizar la estabilidad laboral y mitigar la rotación de personal.
3. La definición de planes de emergencia en caso que la plataforma PeopleSoft llegase a fallar, lo que garantiza el pago de la nómina en las fechas programadas.

Direccionamiento administrativo y financiero.

1. La planeación administrativa y financiera que realiza la Universidad a partir de la identificación de las necesidades de las unidades académico administrativas en el ejercicio de presupuestación anual, garantiza la disponibilidad presupuestal y el adecuado funcionamiento de la Institución.
2. El sistema de financiamiento y becas está muy bien estructurado, lo cual garantiza la oportunidad de acceder a ellas por parte de los estudiantes.
3. La articulación que se tiene entre los diferentes sistemas de información, permite el seguimiento a la planeación y ejecución presupuestal anual.

Docencia.

Ingeniería civil

1. El contar con un 'banco de profesores' en la facultad de Ingeniería, al que se puede recurrir cuando sucede una contingencia con un profesor, en términos del ejercicio de la docencia, asegura que no se interrumpa la prestación del servicio.
2. El seguimiento que se realiza a los profesores que no tienen buenos resultados en su evaluación, mediante los planes de acompañamiento, los cuales permiten definir acciones de mejoramiento que resultan motivadoras para el profesor y benefician, en gran medida, a la Universidad y a sus procesos de acompañamiento, puesto que demuestra coherencia con su misión centrada en la persona.
3. Las actividades de seguimiento a aspirantes inscritos, las cuales favorecen los procesos de captación de estudiantes y por ende la sostenibilidad institucional.

2. HALLAZGOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORTALEZAS

Ingeniería industrial

1. La forma como se realiza el diseño y desarrollo de nuevos programas se encuentra completamente estandarizada, lo que asegura el cumplimiento de los requisitos tanto internos como externos necesarios para su creación.
2. La alineación de los distintos participantes en la definición de la carga docente, así como el uso de la herramienta Proyecto 360 para la validación de esta, conlleva el cumplimiento de las actividades del profesor durante el semestre académico, permitiendo además su validación permanente.
3. La identificación de los recursos requeridos para asegurar el funcionamiento del proceso de docencia permite que la operación se garantice en manera adecuada y oportuna, de tal forma que no cese la prestación del servicio.
4. La oferta de asignaturas en segunda lengua tanto las obligatorias como las electivas, dan cuenta de la apuesta por el bilingüismo mejorando las oportunidades y competencias de los estudiantes.
5. La coordinación del equipo con el líder del proceso contribuye a que las actividades propuestas para el proceso se cumplan.

Derecho

1. Las actividades académicas semestrales se planifican de acuerdo al calendario académico, lo cual facilita el cumplimiento de tiempos establecidos para cada actividad.
2. La reforma curricular realizada al plan de estudios del programa de derecho se ajusta a las tendencias del mercado.
3. El proceso de transferencia y homologación de asignaturas se realiza en los tiempos establecidos.
4. Los mecanismos con los cuales cuentan los estudiantes para manifestar sus peticiones, quejas o reclamos permiten solucionar sus diferentes solicitudes.
5. El sistema de devolución de dinero por concepto de matrícula, permite a los estudiantes recuperar su inversión, teniendo en cuenta lo establecido en el reglamento del estudiante.
6. Las tutorías realizadas por el programa garantizan la permanencia y el mejoramiento del rendimiento académico.
7. El proceso de inscripción, admisión y matrícula de los estudiantes, se realiza de una manera eficiente.
8. Los estímulos dados tanto a los profesores como a estudiantes del programa de derecho permiten reconocer el buen desempeño de cada uno de ellos.

Investigación.

Ingeniería de sistemas y computación

1. La reestructuración de la Dirección Central de Investigaciones y la actualización de los lineamientos de investigación, permiten responder a las nuevas dinámicas del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Investigación
2. La planeación de las convocatorias anuales de las actividades de investigación, tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las diferentes unidades académico administrativas, así como los resultados del proceso de investigación institucional del año anterior.
3. El Sistema de Información SIGI 360, se actualiza para responder a las necesidades del proceso de investigación, de tal manera que tanto investigadores como la Dirección Central de

2. HALLAZGOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORTALEZAS

Investigación, puedan hacer el seguimiento y tener en los reportes información actualizada, unificada y confiable de cada uno de los proyectos que se llevan a cabo a nivel institucional.

4. El programa de Ingeniería de Sistemas y Computación lidera proyectos interdisciplinarios e interinstitucionales que responden a necesidades específicas de la Fundación Ángeles de la Guarda.

Psicología

1. El proceso colaborativo en la búsqueda de convocatorias para la participación en proyectos de ID+I ante entidades nacionales e internacionales, lo cual ha permitido la eficiencia y eficacia en la generación de productos de investigación y el aumento de la visibilidad de la Institución.
2. El análisis riguroso, la definición de criterios y la evaluación de la pertinencia de participar en convocatorias de ID+I, de acuerdo con las rúbricas de evaluación y las características de las mismas, decisiones que son tomada en comité, lo cual ha permitido crecer en el porcentaje de proyectos aprobados.
3. El procedimiento de aval institucional - convocatoria de reconocimiento de grupos e investigadores MINCIENCIAS, el cual ha permitido que se reconozcan los productos generados en el proceso de investigación y se mejore la clasificación de grupos e investigadores.
4. El proceso de seguimiento a los proyectos, lo cual ha permitido garantizar el cumplimiento de los compromisos de grupos e investigadores establecidos en las actas de inicio de cada proyecto.
5. El sistema de información para la gestión de la investigación, el cual ha permitido la articulación con otros procesos institucionales, tales como la actualización de la hoja de vida de los profesores para la categorización y ascenso en el escalafón, de acuerdo con el estatuto profesoral.
6. El proceso de medición del impacto de la investigación, lo cual ha permitido evaluar los resultados y pertinencia de los proyectos de investigación con criterios como: citaciones en scopus, índice de colaboración nacional e internacional, impacto de las publicaciones por países, publicaciones de acuerdo con los Objetivos de desarrollo sostenible - ODS -, entre otros.

Extensión.

Economía

1. El informe de evaluación de impacto aporta información relevante que permite el mejoramiento continuo del programa.
2. La participación activa de los egresados en procesos de autoevaluación con fines de acreditación evidencia el lazo estrecho entre el egresado y la universidad.
3. El trabajo articulado entre las diferentes facultades y los departamentos permiten ofertar cursos de educación continuada que sean de fácil acceso para los estudiantes y la comunidad en general.
4. La generación de convenios interinstitucionales que evidencian las estrategias para acercar al sector empresarial con la comunidad Universitaria para generar beneficios mutuos.
5. El boletín virtual para egresados contiene información de relevancia con relación a la vida universitaria, que permiten mantener actualizados a los egresados.
6. El proceso cuenta con una participación activa en redes de extensión lo que permite una visibilización institucional.
7. Las herramientas de medición definidas para hacer seguimiento a las necesidades y expectativas de los egresados del programa, cuentan con un acompañamiento constante lo que permite

2. HALLAZGOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORTALEZAS

siempre estar en contacto con el egresado y hacerle un seguimiento a su inserción laboral y actividades en general después de su egreso.

8. Se cuenta con información documentada, en completo orden y condensada en el drive; es muy buena práctica el enumerar cada una de las actividades detalladas en la caracterización del proceso y estructurar así mismo sus evidencias, lo cual permite el desarrollo de una auditoría precisa, fluida y eficiente.

Arquitectura

1. El compromiso y la competencia del equipo de trabajo del proceso de Extensión, así como del delegado en el programa de Arquitectura.
2. Se tiene conocimiento claro tanto de las actividades del proceso, como de las responsabilidades de los integrantes del equipo.
3. Se identifican y tratan las salidas no conformes, incluso, en el servicio de educación continuada y en el seguimiento a egresados.
4. El proceso cuenta con una herramienta (sites.google) que facilita que la unidad central, la facultad y los profesores delegados, conozcan el plan de trabajo y los documentos; lo que garantiza que todos los involucrados tengan claridad frente a las actividades de extensión.
5. Se evidencian las acciones tomadas para mitigar los riesgos, se destacan las estrategias de comunicación que han implementado ante la alta rotación de coordinadores y delegados.
6. Se evidencia la interacción con los procesos misionales de extensión e investigación en el componente de responsabilidad social, evidenciado tanto en el programa de arquitectura como en el departamento de humanidades, a través de proyectos de investigación que surgen desde el diagnóstico con las comunidades, escenarios de práctica profesional, la oferta de electivas con sentido social, observatorio de responsabilidad social y voluntariado.

Ing. Electrónica y telecomunicaciones

1. La claridad y compromiso que se tiene por parte de la líder del proceso y su equipo de trabajo frente a la articulación con el plan de desarrollo 2020+ y los ejes que le apuntan a su proceso, lo que garantiza el cumplimiento, análisis y medición que conlleva a la mejora continua de su proceso y agrega valor al direccionamiento estratégico de la Universidad.
2. Los diferentes métodos y canales de captura de información de clientes y convocatorias, lo que les permite mantener actualizada su matriz de partes interesadas y sus necesidades y expectativas para seleccionar y planificar los proyectos y demás actividades a ofertar en articulación con Ingeniería electrónica y telecomunicaciones.
3. Cuentan con lineamientos propios para emprendimiento, lo que permite permear todo dentro de la formación tanto curricular como extracurricular, generar cultura con el ecosistema y con la participación del sector real.
4. El Congreso Internacional de Innovación y Tendencias en Ingeniería CONIITI, el cual conjuga y potencializa todas las áreas de extensión, permitiendo la participación de egresados, de emprendimiento y principalmente con responsabilidad social.

Comunicación organizacional.

1. La recepción de requerimientos a través de la herramienta orden de producción, permite la trazabilidad en la planificación y gestión de las actividades de publicación y divulgación, logrando una comunicación oportuna y efectiva tanto interna y externa.

2. HALLAZGOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORTALEZAS

2. Las estrategias y los mecanismos de promoción aseguran la visibilidad de los servicios y oferta académica de la Universidad.
3. La interacción con las redes sociales, permite una comunicación efectiva y oportuna en temas académicos e institucionales con los estudiantes.

Gestión jurídica y legal.

1. Las respuestas oportunas a los requerimientos legales permiten el cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley.
2. El control frente a la elaboración de contratos de prestación de servicios y de obras, garantiza a la Universidad el cumplimiento de los parámetros legales establecidos.
3. El acompañamiento a la Dirección de Talento Humano en los procesos disciplinarios garantiza el cumplimiento del reglamento interno de trabajo.
4. Los controles que se realizan y la generación de estadísticas, garantizan que se cuente con información actualizada de las salidas del proceso.

Gestión financiera.

1. El plan de trabajo articulado con el calendario tributario, permite que se controlen y anticipen los pagos a las entidades gubernamentales.
2. La opción que el titular del crédito sea el estudiante, lo que genera una disminución de trámites y permite una aprobación más rápida y efectiva.
3. El acompañamiento por parte de la institución al estudiante al momento de realizar su renovación de crédito con el ICETEX es permanente y efectiva llevando a culminar el proceso con éxito.
4. La institución cuenta con tres convenios con entidades financieras que facilita el acceso a los estudiantes a créditos.
5. Las acciones que se han desarrollado para mitigar los riesgos del proceso han demostrado ser efectivas.
6. Se cuenta con herramientas tecnológicas que permiten llevar una relación y un control estricto de los pagos de la cartera.
7. Las estrategias como correos masivos con flyers virtuales, la participación en ferias presenciales y virtuales y la divulgación del calendario financiero, permiten que los aspirantes y estudiantes conozcan y accedan a los diferentes métodos de financiación.
8. Se evidencia una clara organización de la información, documentación y soportes del proceso lo que permite acceder de manera fácil y rápida al momento de hacer una consulta.

Gestión de activos de información.

1. La ejecución de las oportunidades identificadas en la pandemia como la digitalización de documentos y la implementación de la firma digital, facilitaron el acceso a la información y redujeron el impacto ambiental.
2. La seguridad de acceso a la información por VPN y el software de seguridad CISCO instalado en los equipos de los colaboradores habilitados para trabajar en casa total o de forma temporal, lo que contribuye a reducir el riesgo de pérdida de información.
3. La planeación de un proyecto institucional para la generación de backups a todos los equipos de los colaboradores administrativos que permita que la información de la Universidad no tenga pérdidas o daños.

2. HALLAZGOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORTALEZAS

Internacionalización.

Administración de empresas.

1. La planificación del proceso por medio del Plan Operativo Anual (POA), lo que facilita el desarrollo de las actividades y la identificación del presupuesto requerido para cada una de ellas.
2. Los convenios de cooperación de intercambio estudiantil, lo que asegura la movilidad de estudiantes, fortaleciendo el reconocimiento de la Universidad a nivel internacional.
3. La claridad que el proceso tiene frente a la articulación de sus actividades con los ejes estratégicos del plan de desarrollo 2020+, lo que permite evidenciar el compromiso con los propósitos de la Universidad.
4. La claridad y organización del proceso facilita que tanto programas nuevos como antiguos puedan desarrollar adecuadamente actividades de internacionalización.
5. La divulgación de los servicios de internacionalización de manera física y digital, facilitan que los diferentes usuarios conozcan y accedan a estos.

Gestión de bienes y servicios.

1. Los procedimientos y lineamientos adoptados, apoyan el correcto desarrollo de los procesos misionales de la Institución.
2. Los planes y cronogramas de mantenimiento preventivo y renovación de equipos tecnológicos, permiten la correcta operación de las unidades académicas y administrativas de la Universidad.

Bienestar institucional.

1. La participación en redes interinstitucionales, como la red Cerros que agrupa 42 Universidades y la red de ASCUN, las cuales fomentan el trabajo colaborativo y la generación de vínculos con otras IES para el desarrollo deportivo y cultural de los estudiantes.
2. El seguimiento a la planeación de las inducciones estudiantiles, que incluye información organizada respecto a número de participantes, franjas horarias, programas académicos y la aplicación de evaluaciones posteriores, permiten evidenciar la eficaz ejecución de esta actividad.
3. El manejo y óptimo uso de las redes sociales y diversos canales de comunicación, que permiten ejercer influencia sobre las actividades de Bienestar Universitario.
4. La estrategia de implementar un modelo de padrinos, que busca fomentar la permanencia de estudiantes nuevos y así mismo generar un acompañamiento que promueva el bienestar en la vida universitaria.
5. La implementación de encuestas electrónicas, las cuales facilitan la distribución de la información y el conocimiento sobre la satisfacción de los usuarios como estudiantes de pregrado, posgrado, funcionarios y egresados.

Gestión humana.

1. Se tiene muy bien planificadas las actividades de inducción, reinducción, selección, contratación, capacitación, evaluación, traslados de personal y seguridad y salud en el trabajo, tanto para profesores como administrativos.
2. La información de cada una de las actividades que desarrolla el proceso se encuentra documentada, lo que permite el adecuado desarrollo de las mismas.
3. En el estatuto profesoral se encuentran bien definidos la categorización de los profesores, así como los perfiles y requisitos.

2. HALLAZGOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORTALEZAS

Evaluación, mejora y control.

1. Los objetivos de calidad están alineados a la planeación estratégica de la Universidad y la medición de cumplimiento se realiza a través de indicadores semestrales.
2. Se evidencian actividades de mejora continua en cada una de las fases del proceso, incorporando indicadores de seguimiento a los mismos.
3. El proceso cuenta con cronogramas anuales actualizados, lo cual permite cumplir con los tiempos establecidos por el Ministerio de educación nacional para la renovación de registros calificados en cada uno de los programas.
4. El proceso en general evidencia organización y estructuración del mismo basado en el ciclo PHVA en cada una de las actividades.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Direccionamiento estratégico.

1. Agregar a la ficha de indicadores la definición de los conceptos que describen las características del indicador, lo cual permitirá la comprensión y contextualización del indicador por parte de los responsables de la medición y las personas encargadas del análisis.

Direccionamiento académico.

1. Sería pertinente revisar las actividades de la caracterización, su redacción y alcance, y así mitigar cualquier tipo de confusión frente al cumplimiento del objetivo del proceso.

Direccionamiento de talento humano.

1. Fortalecer los mecanismos de comunicación y divulgación de la información de interés (lineamientos, documentos, políticas del talento humano, entre otros) para los colaboradores de la Universidad.

Docencia.

Ingeniería civil

1. Generar un documento donde se consoliden las experiencias y adaptaciones (cambios para el desarrollo de clases, apoyos para la matrícula, uso de tecnología...) que se generaron con ocasión de la pandemia COVID-19, con el fin de mantener documentada la experiencia y sirva de referente en el futuro.

Ingeniería industrial

1. Es necesario revisar si las metas establecidas en los indicadores del proceso están conforme con la realidad institucional o si por el contrario se requiere ajustar las metas, de tal forma que estas mediciones optimicen la toma de decisiones.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Derecho

1. Es conveniente que el programa apropie el tema de riesgos del proceso de docencia, para futuras visitas de auditoría.

Investigación.

Ingeniería de sistemas y computación

1. Articular las partes interesadas del proceso con las partes interesadas definidas institucionalmente, de tal manera que tanto profesores como estudiantes investigadores tengan un referente de apoyo para la aplicación y desarrollo de sus proyectos de investigación.
2. Incorporar los formatos que hacen parte del proceso y que se encuentran de manera pública en la página web de la universidad en el Sistema de Gestión de Calidad.

Psicología

1. Gestionar la vinculación de los egresados a los semilleros de investigación, lo cual permitirá enriquecer los procesos de investigación formativa y formación para la investigación, generación de productos y la apropiación en los semilleros de los cambios que se producen en el mercado.

Extensión.

Economía

1. Dado que la editorial hace parte de las Unidades adscritas al proceso de extensión, sería pertinente incluirla dentro de las actividades de la caracterización.

Arquitectura

1. Documentar las actividades de responsabilidad social que conllevan a la implementación del proyecto San Isidro, contemplando la retroalimentación que se ha recibido por parte de la comunidad aledaña a la Universidad; lo anterior con el fin de conservar la trazabilidad de este cambio.
2. Formalizar en el Sistema de Gestión de Calidad los documentos que manejan en el proceso, con el fin de asegurar su identificación y trazabilidad.

Ing. Electrónica y telecomunicaciones

1. Es importante que la información documentada que hace parte del proceso y que contiene la evidencia de las actividades desarrolladas, sean incorporadas en el Sistema de Gestión de calidad.
2. Es importante que cuando no se alcancen las metas de los indicadores se documenten y tomen las acciones de mejora correspondientes.

Comunicación Organizacional

1. Culminar las acciones definidas para abordar la oportunidad de mejora de la auditoría interna del 2021.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Gestión de activos de información

1. Fortalecer el acceso a la documentación del proceso, con el fin de facilitar la revisión de evidencias.
2. Actualizar las tablas de retención documental de las Unidades académicas y administrativas, con el propósito de favorecer el control de la información, su ubicación y disposición final.
3. Incluir en el programa de gestión documental las acciones a seguir cuando los rangos de humedad estén fuera de los límites permisibles, con el fin de establecer las acciones correctivas correspondientes en caso de presentarse una desviación.
4. Reubicar el extintor que se encuentra ubicado en la Oficina de Archivo y Correspondencia, para facilitar su acceso y uso en caso de ser necesario.
5. Capacitar a los colaboradores de la Oficina de Archivo y Correspondencia en el manejo de extintores con el fin de responder adecuadamente ante una emergencia.
6. Revisar que los proveedores externos del proceso cumplan con los criterios de calidad (ISO 9001:2015).

El certificado de recarga y mantenimiento de equipos contra incendio de la empresa INDUEXT LTDA, manifiesta tener estándares de calidad, los cuales se encuentran desactualizados "...cuenta con Sistema Integrado de Gestión (Norma: ISO 9001/2008 GESTION CALIDAD, ISO 140001 GESTION AMBIENTAL, OHAS 18001 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL) migrando a las versiones 2015 de las normas".

Gestión de bienes y servicios.

1. Fortalecer los criterios para la selección, evaluación y seguimiento del desempeño de proveedores externos con el fin de facilitar la toma de decisiones.
2. Asegurar que todos los responsables de las unidades académicas y administrativas conozcan el procedimiento para la adquisición de bienes y servicios, lo que favorecería la eficiencia de esta actividad.

Evaluación, mejora y control.

1. Revisar los mecanismos de recepción de solicitudes que tiene la universidad, con el fin de centralizar esta información para la satisfacción de los usuarios.

NO CONFORMIDADES

Durante el ejercicio de auditoría no se evidenciaron no conformidades a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

1. RESUMEN DE HALLAZGOS POR PROCESO

PROCESO	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
Direccionamiento estratégico	4	1	0
Direccionamiento académico	2	1	0
Direccionamiento jurídico y legal	4	0	0
Direccionamiento talento humano	3	1	0
Direccionamiento administrativo y financiero	3	0	0
Docencia	16	3	0
Investigación	10	3	0
Extensión	18	5	0
Comunicación organizacional	3	1	0
Gestión jurídica y legal	4	0	0
Gestión financiera	8	0	0
Gestión activos de la información	3	6	0
internacionalización	5	0	0
Gestión de bienes y servicios	2	2	0
Bienestar institucional	5	0	0
Gestión humana	3	0	0
Evaluación, control y mejora.	4	1	0
TOTAL:	97	24	0

CONCLUSIONES DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA

El sistema de gestión de calidad de la Universidad Católica de Colombia es adecuado, conveniente y eficaz con base a la evaluación realizada, en su plan de desarrollo, lineamientos, procesos y procedimientos.

AUDITOR SENIOR

FIRMA:



NOMBRE: Maribel Osorio Melo

FECHA: 10-06-2022

Vo.Bo. DIRECTOR(A) OFICINA DE CALIDAD Y CONTROL DE PROCESOS / DECANO(A)

FIRMA:



NOMBRE: Cecilia Garzón Daza

FECHA: 10-06-2022