

 <b>UNIVERSIDAD CATÓLICA</b> de Colombia Vigilada Mineducación	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código:</b> F-005-EM-072
		<b>Emisión:</b> 13-10-2021
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 1 de 14

**FECHA DE LA AUDITORÍA:** 08, 09, 10 y 11 de Abril de 2024

**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 2023 y abril 2024.

PARTICIPANTES EN LA AUDITORÍA					
ID	PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	Nº. AUDITADOS	Nº. AUDITORES SENIOR	Nº. AUDITORES JUNIOR
1	Direccionamiento Institucional	Francisco José Gómez Ortiz	8	Julián David Hernández Ochoa	Diana Carolina Páez
2	Direccionamiento Administrativo y Financiero	Edgar Gómez Ortiz	3	Andrés Felipe Castellanos	Diana Tarquino
3	Direccionamiento Académico	Idaly Barreto	6	Sonia Gisela Ríos Cruz	Nelson Enrique Rojas
4	Docencia - Derecho	Idaly Barreto	23	Juan Mateo Bernal	Natalia Andrea Rodríguez
5	Docencia - Psicología	Idaly Barreto	16	Julián David Hernández Ochoa	Julieth Geraldine Rojas
6	Docencia – Ing. Electrónica	Idaly Barreto	17	Maribel Osorio Melo	Diana Carolina Páez
7	Investigación – Ing. Civil	Edwin Daniel Duran	9	Adriana Marín Vergara	Dayana Jaramillo
8	Investigación – Economía	Edwin Daniel Duran	9	Jisel Jeraldine Aguillón	Fanny Ariza
9	Investigación - Arquitectura	Edwin Daniel Duran	9	Andrés Felipe Castellanos	Fanny Ariza
10	Extensión – Ing. Sistemas y Computación	Tania Charris	12	Alba Roció Beltrán	Liliana Trujillo

<b>11</b>	Extensión – Administración de Empresas	Tania Charris	10	Lilia Rosmery Valderrama	Nelson Enrique Rojas
<b>12</b>	Internacionalización – Ing. Industrial	Patricia Serrano Esguerra	10	Adriana Marín Vergara	Julieth Geraldine Rojas
<b>13</b>	Comunicación Organizacional	Magda Eliacid Medina	1	María Cristina Costa Paris	Leidy Yolanda López
<b>14</b>	Bienestar Institucional	Fernando Augusto Montejo	7	Maribel Osorio Melo	Liliana Trujillo
<b>15</b>	Evaluación, Mejora y Control	Sergio Andrés Flauteros	6	Jacqueline Bohórquez Torres	Ingrid Alexandra Pérez
<b>16</b>	Gestión Humana	Faber Arias Ríos	6	Jaqueline Sánchez Daza	Dayana Jaramillo
<b>17</b>	Gestión Documental y Archivo	Sergio Martínez Londoño	3	Diana Katherine Agudelo Velasco	Danna Alexandra Brugos
<b>18</b>	Gestión Jurídica y Legal	Paola Edith Cadena Santos	2	Carolina Bautista	Natalia Andrea Rodríguez
<b>19</b>	Gestión Financiera	Hilda Galindo Torres	6	Yineth Evelyn Albáñez	Leidy Yolanda López
<b>20</b>	Gestión de Bienes y Servicios	Narlyn Pulido Guzmán	2	Diana de Dios	Katherine Ramos

## HALLAZGOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### FORTALEZAS

#### **Direccionamiento Institucional:**

1. La trazabilidad que se tiene en términos de gestión del cambio y del análisis previo de la institución, determinó la pauta para la modificación del Mapa de procesos de la Universidad, de este modo se generó el proceso de Direccionamiento Institucional.
2. El informe de análisis de tendencias en educación superior 2024, hace parte de la actividad de planear y mantener actualizada la estrategia institucional, el cual permite establecer cuáles son los retos en materia de Educación Superior en Colombia, América latina y el caribe.
3. La revisión de los indicadores planteados en el plan de desarrollo, evaluando la pertinencia de estos dentro de los procesos institucionales, ha permitido ajustar los rangos, identificar oportunidades de mejora y generar planes de acción con cada una de las unidades responsables de los indicadores.
4. Se tienen identificados los riesgos del proceso, se llevaba cabo controles para que no se materialicen estos riesgos, se evidencia el seguimiento por parte del proceso.
5. El plan de trabajo para la actualización del plan de desarrollo, contempla realizar mesas de trabajo conforme a una dinámica de Utopías, permitiendo la interacción entre todas las partes interesadas dentro de los ejes estratégicos.
6. La planificación operativa se realiza con el apoyo de guías y el acompañamiento a los directores de cada área con el fin de aclarar dudas, orientar y establecer un plan de trabajo para la entrega de resultados en los indicadores establecidos.

#### **Direccionamiento Administrativo y Financiero:**

1. Se evidencia una participación activa de la comunidad universitaria en la planificación de los recursos y el presupuesto institucional dando cumplimiento a la política de calidad.
2. El uso de las herramientas tecnológicas facilita el seguimiento y la articulación del presupuesto con las unidades académico administrativas y permite ejecutar de manera adecuada los recursos institucionales.
3. Mediante estudios de análisis de mercado se implementan estrategias que permiten reducir el impacto en las dinámicas del sistema de financiación, becas y descuentos que realiza la institución.
4. En el último año la institución no ha sido requerida por ningún ente de inspección y vigilancia, esto se debe al buen manejo de los recursos institucionales y la transparencia ante la comunidad.

#### **Direccionamiento Académico:**

1. La organización de la información del proceso, permitió evidenciar la trazabilidad de las actividades auditadas.
2. El proceso plantea acciones que han sido efectivas para minimizar los riesgos mediante el seguimiento periódico.
3. El liderazgo por parte del Vicerrector Académico y el compromiso del equipo en la consecución de los objetivos.
4. El proceso, se autorregula enfocando sus actividades a una permanente mejora continua.



5. Se evidencia la incorporación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en las políticas y lineamientos institucionales.
6. Sus actividades son documentadas lo cual facilita la identificación de las evidencias.
7. El proceso cuenta con un sistema de medición de indicadores que facilita la toma de decisiones.

## **DOCENCIA**

### **Docencia – Derecho:**

1. La articulación del proceso con el programa de Derecho, evidencia el compromiso de las partes con el desarrollo de las actividades.
2. Se resalta que el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los estudiantes, mediante la plataforma PAW, se realiza de una manera eficiente.
3. La herramienta DARWINED para el desarrollo de la planificación académica, desde la integración de los catálogos (Disponibilidad docente, plan de estudios, planta física, reglas de negocio) permite el desarrollo del paquete horario y la programación de asignaturas de pregrado de forma apropiada.
4. La implementación del CRM en cabeza de la unidad de Transformación Digital, cuenta con el apoyo de las oficinas de Registro y control y Admisiones.
5. Las actividades de acompañamiento a los estudiantes, por parte de la coordinación de permanencia, como resultado de las encuestas de caracterización que aplican en los procesos de inducción.
6. La implementación de un canal de WhatsApp institucional para llevar la trazabilidad de la gestión del Contact Center.

### **Docencia – Psicología:**

1. Las bases de datos del proceso cumplen con el procedimiento institucional de habeas data y con lo requerido en la norma ISO 9001 de 2015. Adicionalmente, todas las bases de datos se manejan de manera articulada desde la Decanatura Académica con todos los programas, la secretaria general y la oficina de Registro y control académico, lo que asegura un manejo de información confiable y transparente.
2. Referente a los reportes de SNIES que genera el proceso, se evidencia cumplimiento con los calendarios definidos institucionalmente para dar cumplimiento al Ministerio de Educación, así mismo se verifica que toda la información registrada en estos reportes sea validada previamente desde los Programas y se toma como base la información registrada en el PAW para asegurar la confiabilidad de los datos reportados.
3. Se evidencia que el proceso, constantemente, actualiza la información de interés en la página web y demás plataformas, en donde se comunica al público de interés y la comunidad académica lo relacionado al programa como noticias, sellos distintivos y certificaciones adquiridas.
4. Desde Decanatura Académica se realizan convocatorias, con el fin de que desde los Programas se presenten las electivas de interés, esto con el objetivo de asegurar que las electivas que se oferten sean realmente las requeridas y no se presenten reprocesos o molestias de los estudiantes por cierre de electivas por cupos.
5. Se evidencia el cumplimiento del calendario frente al reporte de notas de los profesores del Programa y adicionalmente se refleja que el proceso cuenta con un procedimiento



debidamente organizado y controlado frente al reporte de notas extemporáneas por parte de los profesores, en donde se asegura la transparencia del proceso al indicar que el registro de notas después de la fecha estipulada debe ser realizado por el secretario académico del Programa.

6. El Modelo Institucional para evaluación docente integra dos componentes fundamentales como lo son: el Académico, que se enfoca en la coevaluación, heteroevaluación, plan de trabajo y seguimiento a los productos de investigación y el Administrativo, que es el encargado de realizar los comités de evaluación desde talento humano.
7. El acompañamiento que se realiza a los profesores que firmaron compromisos resultado de la evaluación docente, permite evaluar su avance y las estrategias implementadas para el desarrollo de las acciones establecidas.
8. La actualización de las actividades del proceso evidencia la mejora continúa permitiendo que el mismo sea más comprensible y organizado.
9. El desarrollo que se viene adelantando por parte de la Decanatura Académica en la plataforma 360, permitirá el seguimiento y sistematización del control de asistencia de los profesores y estudiantes lo cual se integrará directamente con la coordinación de permanencia estudiantil

#### **Docencia – Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones:**

1. El compromiso y conocimiento demostrado por la líder del proceso, asegurando la apropiación del conocimiento para todo el equipo de trabajo.
2. La articulación y trabajo colaborativo entre todas las áreas involucradas en el proceso de docencia con el programa de ingeniería electrónica y telecomunicaciones, mostrando el funcionamiento eficaz del enfoque a procesos.
3. La definición de los lineamientos institucionales para establecer políticas claras en la operatividad del proceso académico.
4. La planificación y ajuste de la estructura curricular (de 10 periodos académicos con 152 créditos a 8 periodos académicos con 144 créditos), de manera oportuna del programa de ingeniería electrónica para la renovación del registro calificado, asegurando la calidad del documento a radicar entre el Ministerio de educación.
5. El proceso para la producción académica se encuentra bien definida, generando publicaciones importantes por parte de toda la comunidad educativa tanto interna como externamente.
6. La identificación de las oportunidades de mejora en los estudiantes desde el ingreso a la institución por parte de la coordinación de permanencia, permite ofertar diferentes estrategias a los estudiantes para fortalecer su proceso académico.
7. Mejoramiento continuo frente a las acciones establecidas para controlar los riesgos.

## **INVESTIGACIÓN**

### **Investigación – Ingeniería Civil:**

1. La articulación del proceso con el personal de la Facultad de Ingeniería, en cabeza del Decano, evidencia el compromiso de las partes con el desarrollo de las actividades en sincronía con la visión institucional.
2. El documento “Nuevas Fronteras Investigativas” sirve como insumo para la planeación del proceso y así mismo, da cuenta de las actualizaciones en materia investigativa en la Universidad.
3. El calendario de investigaciones aprobado y publicado en la página web, es herramienta clave para optimizar la planificación del proceso.
4. La transferencia de resultados de investigación está explícita y adecuadamente documentada en el programa de ingeniería civil lo que arroja resultados muy positivos en temas de patentamiento y en proyectos de cooperación internacional con otras universidades nacionales y extranjeras.
5. El Modelo de transferencia de resultados es una verdadera herramienta para la transferencia de conocimiento en el que se van ubicando los distintos resultados, dando cuenta además del nivel de madurez alcanzado para cada caso.
6. La Plataforma SIGI360 da cuenta de los proyectos de investigación realizados y en curso, permitiendo establecer planes de trabajo, integrantes, costeo del proyecto, productos e informes, lo que organiza la producción investigativa de manera clara y concreta.
7. Las estrategias de comunicación han permitido disminuir la probabilidad de que se materialicen los riesgos.
8. Los indicadores de seguimiento semestrales contribuyen a medir en junio y noviembre los avances de los resultados de investigación.
9. El evento CONIITI es una oferta académica de un aporte importante para la formación y proyección de los estudiantes de ingeniería y una ventana de oportunidades para docentes e investigadores.
10. Se observa que existe una permanente necesidad de aumentar la propuesta de valor para los estudiantes en temas de investigación, lo que responde a los nuevos retos de la ingeniería en el mundo.

### **Investigación – Economía:**

1. El líder del proceso demuestra un conocimiento sólido, dominio y control sobre su área de responsabilidad. Además, se observó que el equipo de investigaciones posee un conocimiento profundo y una comprensión adecuada del proceso. Asimismo, la Facultad de Economía cuenta con una documentación y un control adecuados de la información, lo cual se encuentra en concordancia con los procesos establecidos por la Dirección Central de Investigaciones.
2. La Dirección Central de Investigaciones y su equipo se centran en la mejora continua. Además de utilizar los indicadores institucionales, establecen metas desafiantes y llevan a cabo mediciones adicionales que permiten un mayor control, basado en el logro de objetivos.
3. Durante la auditoría, se presentó evidencia de manera coherente en respuesta a las preguntas planteadas. Es destacable el compromiso mostrado por el equipo de

investigaciones en la sistematización unificada de la información mediante el Sistema de Información SIGI.

4. La Dirección Central de Investigaciones proporciona información relevante y de interés para la comunidad universitaria a través de la página web de la institución.

#### **Investigación – Arquitectura:**

1. La oportuna planeación del cronograma de investigaciones permite llevar a cabo las actividades de convocatorias y eventos programados a realizar en el periodo académico.
2. El seguimiento riguroso a los grupos de investigación de los programas mediante la herramienta SIGI360 ha permitido mejorar la calidad de los productos de investigación ubicando un grupo del programa de arquitectura en A1.
3. El programa cuenta con producción investigativa que le permite soportar sus grupos de investigación.
4. Se evidencia un seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las actividades, productos y resultados de ID+I mediante informes semestrales que permiten llevar un control y generar mejoramiento de la calidad en los productos de investigación.
5. Desde el programa se realiza una revisión minuciosa de los proyectos de investigación y el aporte de estos a las líneas y grupos mediante unos pares internos que validan y aprueban los proyectos permitiendo generar productos de calidad.
6. La revista de arquitectura es de ayuda a los análisis de tendencias y se encuentra articulada con las líneas investigación, sirve como canalización de información a nivel de investigación interna y externa lo que permite mejorar los resultados de investigación en el programa.

#### **EXTENSIÓN**

##### **Extensión- Ingeniería de Sistemas y Comunicación:**

1. La articulación del proceso con el programa de Ingeniería de Sistemas y Computación, evidencia el compromiso de las partes con el desarrollo de las actividades auditadas.
2. Resultado de los procesos de autorregulación, se han identificado acciones de mejora que se deben implementar para optimizar el proceso y minimizar riesgos.
3. El proceso cuenta con la información debidamente documentada, lo cual permitió el óptimo desarrollo de la auditoría.
4. Los talleres y conferencias que se les está realizando a los egresados garantizan el vínculo de los mismos con la Universidad.

##### **Extensión – Administración de Empresas:**

1. El proceso colaborativo en la búsqueda de convocatorias para la participación ante entidades del estado, ha permitido la eficiencia y eficacia en la generación de nuevos convenios y contratos.
2. El análisis riguroso, la definición de criterios y evaluación para la pertinente creación del portafolio de servicios de asesoría, consultoría y capacitación en función de los programas de extensión, los cuales se ofrecen de acuerdo a las necesidades, rúbricas de evaluación y a las características de las mismas, cumpliendo con los presupuestos aprobados.
3. La participación y colaboración en las actividades de emprendimiento, las cuales dan inicio a la generación de nuevas oportunidades e ideas innovadoras.



4. El compromiso, organización y dominio del proceso por parte del líder y el equipo de trabajo.
5. Resultado de los procesos de autorregulación, se han identificado acciones de mejora que permiten la creación de nuevas estrategias, la optimización del proceso y minimizar los riesgos.
6. El proceso de seguimiento a las actividades, lo que ha permitido garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el plan de trabajo y en la planificación.
7. La incorporación de asignaturas enfocadas a la Responsabilidad Social en plan de estudios del programa de Administración de Empresas, posibilita el aumento de estudiantes y egresados con un mayor sentido de integridad moral y de servicio.

### **Internacionalización Ingeniería Industrial:**

1. El conocimiento de la líder respecto a la caracterización y los documentos asociados al proceso, facilita el desarrollo de la auditoria y evidencia la alineación con la visión institucional.
2. La planificación de actividades se materializa en el plan operativo anual que es transversal a todos los programas académicos.
3. El trabajo colaborativo y de equipo dan cuenta de la sincronía existente entre las distintas áreas estratégicas.
4. El procedimiento establecido respecto de las cartas de intención y convenios de cooperación interinstitucional es una herramienta importante, que permite el adecuado inicio de cada convenio.
5. La ejecución presupuestal se cumple de acuerdo a la planificación de actividades y a lo proyectado en el proceso.
6. La actualización de los riesgos y controles ayudan a mitigar, disminuir o eliminar la materialización de los mismos.
7. La identificación de las salidas no conformes, así como los seguimientos realizados dan cuenta de la necesidad de tomar acciones que han sido acertadas y que además redundan en la mejora del proceso.
8. Los indicadores que tiene el proceso se actualizaron en el 2024 de tal forma que aspectos como los ODS pueden quedar inmersos en esas mediciones.
9. La participación de estudiantes de movilidad entrante en el programa de Ingeniería Industrial
10. La forma de presentar la información contribuye a que se entienda el proceso de manera global, armónica y completa.

### **Comunicación Organizacional:**

1. La atención y gestión realizada a los diferentes requerimientos de comunicación interna solicitados por las unidades académicas y administrativas de la Universidad, a través de las órdenes de producción y las innovaciones que se han implementado dentro del proceso como el programa "Aquí te lo contamos en breve".
2. El informe de resultados del Plan de Comunicación y Mercadeo que se presenta luego de cada periodo académico, recopila una descripción completa de los eventos realizados en colegios y demás escenarios propicios para socializar la oferta académica de pregrado y posgrado de la Universidad, además del impacto de las estrategias implementadas para lograr el incremento de las matrículas.

### **Bienestar Institucional:**

1. El compromiso y conocimiento demostrado por el líder del proceso, permite determinar objetivos y estrategias para la mejora continua.
2. La planificación de las actividades de bienestar, permite su articulación con las necesidades y expectativas identificadas en la comunidad universitaria, lo que asegura su participación.
3. El compromiso del equipo de trabajo frente a las actividades del área y el SGC, permite el cumplimiento de los objetivos establecidos, promoviendo el bienestar de la comunidad universitaria.
4. El diseño e implementación de herramientas audiovisuales para promover las pausas activas, permite motivar a la comunidad universitaria en la participación de estas.
5. La elaboración, impresión y publicación de la agenda mensual en los diferentes medios de comunicación a incrementado la participación de estudiantes y comunidad interesada.
6. La ampliación de los espacios deportivos y el alquiler de los mismos, ha facilitado la participación de la comunidad educativa con las diferentes actividades programadas.
7. La implementación de los filtros de agua, por parte de la división de servicios generales, asegura el bienestar e hidratación de los estudiantes y del personal académico - administrativo.

### **Evaluación, Mejora y Control:**

1. Se resalta el compromiso de la dirección con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y el proceso de Evaluación, Mejora y Control. Además, se evidencia la apropiación de la política de calidad, así como los objetivos y el alcance del SGC.
2. La planeación de las actividades anuales permite la coordinación de todos los procesos académico administrativos para el fortalecimiento de la calidad a través de los cronogramas institucionales.
3. Se destaca la utilización de la herramienta tecnológica SIAUT compartida con la comunidad académico-administrativa, la cual facilita el análisis, seguimiento y difusión de la información recopilada en los procesos de autoevaluación.
4. La capacitación de auditores internos contribuye a la sinergia y articulación de los procesos y la apropiación del conocimiento de la organización.

### **Gestión Humana:**

1. Se evidencia que hay apropiación por parte de los colaboradores y el líder del proceso de las actividades relacionadas con el procedimiento de selección, vinculación y contratación del personal docente y administrativo.
2. La Universidad cuenta con un Plan de Inducción y Reinducción que garantiza una incorporación efectiva y continua del personal administrativo, docente y aprendices, promoviendo su desarrollo profesional y su sentido de pertenencia hacia la institución.
3. Los Resultados de la Evaluación de Rendimiento del personal administrativo sirven como insumo para el desarrollo del Plan de Capacitación anual.

4. Desde el comité gestión de Talento Humano se demuestra que hay un compromiso para hacer la debida categorización de los profesores, teniendo en cuenta los requisitos establecidos en el Estatuto Profesoral.
5. Los resultados de las Evaluaciones de Rendimiento se socializan con los líderes de cada unidad académico administrativa, permitiendo establecer planes de acción para mejorar los resultados en la siguiente evaluación
6. El desarrollo del Plan Anual de Trabajo del SG-SST se llevó a cabo de manera rigurosa, participativa y enfocada en garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables para todo el personal. Se puede evidenciar que se diseñó un plan que reflejaba las necesidades y realidades específicas de la Universidad.
7. Se pudo evidenciar que la asignación de Estímulos e Incentivos, tal como se establece en el Estatuto Profesoral, se lleva a cabo de manera oportuna, brindando a las partes interesadas, el tiempo necesario para realizar las asignaciones correspondientes de manera adecuada.

#### **Gestión Documental y Archivo:**

1. Buena apropiación y conocimiento del proceso y disposición para la auditoria.
2. La actividad de digitalización de documentos institucionales, previene el deterioro y perdida de la información que se encuentra en físico.
3. Las copias de seguridad diarias en los sistemas de la Universidad y en el servidor externo logran minimizar el riesgo de pérdida de información.
4. El reglamento de archivo para el manejo de la información permite un mayor manejo y control de la información.
5. La protección y conservación de la información se realiza conforme a la norma y se cumple de manera satisfactoria manteniendo la documentación en óptimas condiciones.
6. La validación para la disposición final de documentos con el área responsable, el comité y basados en el reglamento de archivo, logra una adecuada gestión y administración de la información.

#### **Gestión Jurídica y Legal:**

1. El normograma del proceso está en constante revisión y actualización, garantizando la implementación o aplicación de la normatividad vigente
2. El sistema de PQRSF permite dar respuesta de una manera oportuna y eficaz las incidencias presentadas.
3. El compromiso y conocimiento por parte del equipo de trabajo del proceso, permite dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales.

#### **Gestión Financiera:**

1. Se evidencia una comunicación adecuada y constante entre los diferentes miembros del equipo de trabajo y las otras unidades que intervienen en el proceso, lo cual facilita la apropiación de la información, el desarrollo de las actividades de manera eficaz, la presentación de información, así como la resolución de inquietudes que se puedan derivar del proceso tanto para personas internas como externas dando una adecuada atención a los usuarios.



## INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA

**Código:** F-005-EM-072

**Emisión:** 13-10-2021

**Versión:** 02

**Página** 11 de 14

2. El manejo adecuado de información se ve reflejado en los archivos soporte de las actividades del proceso dando como resultado la fiabilidad de la información y la oportunidad para el aseguramiento de la calidad institucional.
3. Se observa una adecuada planeación de las actividades en la que se tiene en cuenta las normativas externas vigentes, así como las directrices internas, lo que permite el logro de los objetivos del proceso.

### **Gestión de Bienes y Servicios:**

1. El manual de compras es claro y se tiene conocimiento tanto de las actividades del proceso, como de las responsabilidades de los integrantes del equipo.
2. Planifican sus actividades de una manera eficaz y transversal con tecnología, infraestructura y biblioteca, dando cumplimiento a los requerimientos.
3. Se tiene claridad en cuanto a los criterios de evaluación para los proveedores teniendo en cuenta calidad, precio, tiempo de entrega, cumplimiento y fidelización.
4. El proceso demuestra mejora continua en la administración de activos fijos por medio de la plataforma FROZEN, realizando el inventario de manera adecuada para el personal administrativo.

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

#### **Direccionamiento Académico:**

1. Revisar los objetivos de calidad a fin de identificar en cual de estos el proceso tiene su mayor impacto.

#### **Comunicación Organizacional:**

1. Realizar la revisión y actualización documental del proceso, de tal manera que, desde la caracterización del mismo, se encuentre coherencia entre el objetivo, el alcance y las actividades de la oficina de comunicaciones y mercadeo en el proceso de Comunicación Organizacional.
2. Realizar la medición de los indicadores de acuerdo a su periodicidad, con el propósito de contar con mediciones actualizadas, así como la generación de análisis de los resultados que deriven en estrategias que permitan la mejora continua.

#### **Docencia – Derecho:**

1. Realizar revisión y la normalización de los documentos del proceso, priorizando los documentos referentes a la oficina de admisiones, como es el caso del "Formato de entrevistas grupales de admisiones".

#### **Docencia – Psicología:**

1. Documentar el procedimiento para el seguimiento que se realiza desde las facultades referente a la ruta de escalamiento del control de asistencia a los profesores, lo cual permitirá fortalecer el control del riesgo de "Incumplir con los contenidos académicos impartidos a los estudiantes",

#### **Extensión- Ingeniería de sistemas y comunicación:**

1. Documentar las actividades de cada coordinación del equipo de trabajo en concordancia con las estrategias y mejoras del proceso.

#### **Gestión Documental y Archivo:**

1. Realizar el seguimiento a la información digitalizada, verificando la legibilidad de los documentos.

#### **Gestión Financiera:**

1. Revisar la matriz de riesgos, identificando posibles nuevos riesgos pertinentes para el proceso

**NO CONFORMIDADES**

**RESUMEN DE HALLAZGOS POR PROCESO**

<b>PROCESO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>NO CONFORMIDADES</b>
Direccionamiento Institucional	6	0	0
Direccionamiento Administrativo y Financiero	4	0	0
Direccionamiento Académico	7	1	0
Docencia - Derecho	6	1	0
Docencia - Psicología	9	1	0
Docencia – Ing. Electrónica	7	0	0
Investigación – Ing. Civil	10	0	0
Investigación – Economía	4	0	0
Investigación - Arquitectura	6	0	0
Extensión – Ing. Sistemas y Computación	4	1	0
Extensión – Administración de Empresas	7	0	0
Internacionalización – Ing. Industrial	10	0	0
Comunicación Organizacional	2	2	0
Bienestar Institucional	7	0	0
Evaluación, Mejora y Control	4	0	0
Gestión Humana	7	0	0
Gestión Documental y Archivo	6	1	0
Gestión Jurídica y Legal	3	0	0
Gestión Financiera	3	1	0
Gestión de Bienes y Servicios	4	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>117</b>	<b>8</b>	<b>0</b>



**CONCLUSIONES DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA**

Con base en las evidencias presentadas y de acuerdo con el plan de auditoría, se concluye que el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Católica de Colombia está conforme, es eficaz y cumple con los requisitos establecidos en la ISO 9001 de 2015, en cuanto al plan de desarrollo, documentos, registros, lineamientos, manuales, procesos, procedimientos, acuerdos y directrices.

**AUDITOR SENIOR**

**FIRMA:**

**NOMBRE:**

Julián David Hernández  
Ochoa

**FECHA:**

26-04-2024

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

**FIRMA:**

**NOMBRE:**

Sergio Andrés Flautero  
Mesa

**FECHA:**

8-05-2024