

**INFORME DE AUDITORÍAS INTERNAS REALIZADAS A TODOS LOS
PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS UNIDADES
TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**

EQUIPO AUDITOR:

**AUDITOR LÍDER
NATHALIA RIVERA VILLAMIZAR**

**AUDITORES INTERNOS
CRISTHIAN ORLANDO BECERRA
SANDRA MILENA FERNÁNDEZ**

**GUÍA
ROSMIRA BOHÓRQUEZ PEDRAZA
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

LUGAR Y FECHA AUDITORÍA

Bucaramanga, 12 de Febrero al 09 de Marzo de 2018

FECHA DEL INFORME: 12/03/2018

1. INFORMACION GENERAL

1.1. PROCESOS AUDITADOS: Planeación Institucional, Seguimiento y Control, Soporte al SIGUTS, Bienestar Institucional, Recursos Físicos, Comunicación Institucional, Gestión jurídica, Gestión Documental, Control de Evaluación, Proyección Social, Docencia, Investigación, Gestión del Conocimiento, Admisiones y Matrículas, Internacionalización, Infraestructura y Logística, Gestión Administrativa y Gestión Financiera.

1.2. ALCANCE: Todos los procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander –UTS sede principal.

1.3. CRITERIOS: Normas que se articulan dentro del Sistema de Gestión de la Calidad en todos sus numerales: Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000-2009, ISO 9001-2015 para Gestión de Calidad.

1.4. CONFIABILIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA: La auditoría interna de calidad fue realizada por un equipo auditor de profesionales, certificados en formación de auditores en un Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2015.

1.5. AUDITOR: Nathalia Rivera Villamizar, auditora líder; Cristhian Orlando Becerra, auditor interno y Sandra Milena Fernández, auditora interna.

2. OBJETIVO:

2.1. Objetivo General

Verificar el cumplimiento y conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de las Unidades Tecnológicas de Santander –UTS, de acuerdo con los requisitos de la Norma de Gestión de Calidad NTC ISO 9001-2015 y la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTC GP 1000-2009.

2.2. Objetivos Específicos

- Verificar la estructura y adecuación de la documentación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos a auditar.
- Determinar el estado de cumplimiento de los requisitos de la última versión de la norma ISO 9001:2015
- Identificar oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Dando cumplimiento al plan de auditorías se realizaron las siguientes actividades:

Reunión de Apertura

Se realizó con los responsables de los dieciocho (18) procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, por parte de la auditora líder, Ing. Nathalia Rivera Villamizar y con el acompañamiento de los auditores internos, el Ing. Cristhian Orlando Becerra y la Dra. Sandra Milena Fernández, informando acerca del objetivo, alcance, criterios a tener en cuenta para la realización de las auditorías internas de calidad y resolviendo preguntas que surgieron de la misma.

El proceso de Auditoria se desarrolló realizando la revisión de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2015, que se relacionan a continuación:

NTC ISO 9001:2015	
REQUISITO	ACTIVIDADES/ REQUISITOS A AUDITAR
4	Contexto de la organización
5	Liderazgo
6	Planificación
7	Apoyo
8	Operación
9	Evaluación del desempeño
10	Mejora

NTC GP 1000:2009	
REQUISITO	ACTIVIDADES/ REQUISITOS A AUDITAR
4	Sistema de Gestión de la Calidad
5	Responsabilidad de la Dirección
6	Gestión de los Recursos
7	Realización del Producto o Prestación del Servicio
8	Medición, Análisis y Mejora

Actividades desarrolladas:

AUDITORÍA INTERNA PROCESOS PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y SEGUIMIENTO Y CONTROL

Aspectos Positivos del proceso:

Se evidencia el conocimiento que se tienen de las políticas de calidad, mapas de procesos, entre otros y se identifica el cumplimiento del proceso, realizando la socialización a todos los procesos utilizando los diferentes medios de publicación.

Se destaca el compromiso y empoderamiento del jefe de área y personal encargado del proceso, cumpliendo con responsabilidades estipuladas, facilitando un mayor desempeño en la ejecución del proceso.

Se evidencia los cronogramas de seguimiento del comité de planeación, plan de acción y seguimiento a los proyectos de inversión y se evidencia el mapa de riesgos de los diversos procesos de la institución.

Se evidencia el informe de gestión del año 2017, demostrando la socialización de las metas y logros alcanzados, entre otros, de tal manera es publicado en la página institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander.

Oportunidades de mejora:

Es conveniente y recomendable realizar el informe de revisión por la dirección en el segundo semestre del año 2018, ya que en el mes de septiembre del año inmediatamente anterior no se pudo realizar por motivo de la transición que se venía adelantando a la norma NTC ISO 9001:2008 a NTC ISO 9001:2015. Para realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos de la institución, para normalizar los periodos estipulados.

Numeral 9.3 NTC ISO 9001:2015.

Es de gran importancia seguir realizando el seguimiento y el informe del Plan de Trabajo del equipo MECI dentro de los periodos existentes o propuestos para el mes de marzo del año 2018, y así dar cumplimiento al programa de planeación institucional.

Numeral 9.1 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO SOPORTE SIGUTS

Aspectos positivos del proceso:

Se destaca el compromiso y la dedicación por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo siendo un equipo conocedor de las políticas de calidad de la institución, utilizando las herramientas para la publicación y socialización de la información.

Se evidencia la evaluación de los riesgos con la nueva matriz conforme en la NTC ISO 9001:2015, estableciendo acciones de mitigación frente a los riesgos evidenciados y así dar trámite a la transición de la norma antes mencionada, para asegurar el sistema de gestión de la calidad de la institución.

Se evidencia durante el proceso que SIGUTS, cuenta con el programa anual de auditorías, Plan e informes de Auditorías Internas, Cronograma de actividades y la implementación de la matriz de comunicaciones, Listado maestro actualizado, Base documental actualizada, entre otros, esta información documentada es vital para ser eficaz en la transición de la NTC ISO 9001:2015.

Oportunidades de mejora:

Es conveniente y recomendable realizar el informe de revisión por la dirección en el segundo semestre del año 2018, ya que en el mes de septiembre del año inmediatamente anterior no se pudo realizar por motivo de la transición que se venía adelantando a la norma NTC ISO 9001:2008 a NTC ISO 9001:2015. Así mismo se sugiere realizar los seguimientos de indicadores, medición, análisis y evaluación de los procesos de la institución, dentro de los periodos y tempos establecidos para tal fin, con el fin de dar continuidad, eficacia y eficiencia al sistema de gestión de calidad de las UTS.

Numeral 9.3 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO BIENESTAR INSTITUCIONAL

Aspectos positivos del proceso:

Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo con la mejora continua de las Unidades Tecnológicas de Santander.

Se evidencia el compromiso de la Dirección mediante la asignación de recursos para el desarrollo de las actividades y servicios de Bienestar Institucional.

Existe planificación de las diferentes actividades que realiza Bienestar Institucional, por parte del responsable del proceso de manera anual y por parte de los docentes encargados de los diversos programas de manera semestral.

El equipo de trabajo busca brindar satisfacción a toda la comunidad institucional mediante eventos culturales, deportivos y de salud.

Oportunidades de mejora:

No se encontró evidencia de socialización de la política y los objetivos de calidad de las Unidades Tecnológicas de Santander con el equipo de trabajo para el año 2018, por tanto se recomienda comunicar la política y evidenciar esta comunicación en el formato R-SS-04 "Registro de Asistencia".

Numeral 5.2.2 NTC ISO 9001:2015.

Al realizar la revisión del formato R-BI-26 “Citas de Psicología”, se encontraron fechas diligenciadas en la parte izquierda afuera del cuadro establecido, por tanto es importante solicitar la modificación del mismo agregando una columna con la casilla “fecha”.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

Al realizar la revisión del procedimiento P-BI-01 “Procedimiento para otorgar auxiliaturas” se evidenció que la entrevista psicológica realizada a los estudiantes preseleccionados no cuenta con un formato establecido, por tanto actualmente las observaciones se diligencian detrás del formato R-BI-01. Debido a esto, se recomienda crear un formato para la entrevista que realiza la psicóloga que incluya aspectos relevantes para la selección y la firma del profesional encargado.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se evidencia que el procedimiento P-BI-03 “Seguimiento y control a las horas de bienestar”, se encuentra repetido en el P-BI-02 “procedimiento general de bienestar institucional” en la actividad 4.5 denominada “Horas de bienestar institucional”, por tanto se recomienda consolidar las actividades en uno solo y solicitar la eliminación respectiva.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO RECURSOS FÍSICOS

Aspectos positivos del proceso:

Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.

Se ha sensibilizado a los colaboradores sobre la importancia de poner en práctica la guía de cero papel, aumentando el compromiso con el medio ambiente y reduciendo significativamente el consumo del mismo en las actividades realizadas.

Se evidencia la entrega de los bienes de consumo mediante acta de egreso, la cual es firmada por el jefe de la dependencia o su delegado en el momento de la recepción de los elementos, lo cual permite controlar el inventario y cumple con la ejecución de la política de operación del proceso.

Se realiza adecuado seguimiento y realimentación frente a los productos y servicios contratados externamente, asegurando la conformidad respecto a los requisitos y facilitando la implementación de mejoras.

Oportunidades de mejora:

Se recomienda unificar los formatos R-RF-01 “Reevaluación del proveedor de bienes y servicios” y R-RF-08 “Reevaluación del proveedor de servicios, concurso de méritos y obra pública” estableciendo la firma del Coordinador del grupo de Recursos Físicos “cuando aplique”, ya que los formatos son totalmente iguales.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

Es conveniente realizar actualización de los procedimientos P-RF-01 “Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones” y P-RF-03 “Procedimiento para la compra de bienes y servicios” ya que existen actividades con cargos desactualizados y es importante que aparezcan con el nombre que las dependencias manejan actualmente.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda unificar la escala de evaluación y reevaluación de los proveedores utilizada en los formatos R-RF-01 “Reevaluación del proveedor de bienes y servicios”, R-RF-07 “Calificación del proveedor de bienes, servicios, concurso de méritos y obra pública” y R-RF-08 “Reevaluación del proveedor de servicios, concurso de méritos y obra pública”, con el fin de que se realice de manera objetiva y así poder tomar decisiones acertadas.

Numeral 8.4.1 NTC ISO 9001:2015.

Es importante consignar los requisitos legales y reglamentarios aplicables en el nuevo formato establecido para tal fin, MT-SS-03 “Matriz de requisitos legales”.

Numeral 8.2.2 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Aspectos positivos:

Se observa disposición y compromiso por parte de los responsables del proceso durante la realización de la auditoría interna de Gestión de Calidad.

El funcionamiento de la emisora de las UTS las 24 horas del día, permite la promoción y divulgación oportuna de la información institucional.

Las redes sociales que actualmente se manejan han aumentado significativamente el número de seguidores, evidenciándose una mayor acogida por parte de estudiantes y egresados de las UTS.

Se evidencia comunicación oportuna de la información administrativa de la institución a través de los diferentes medios de comunicación.

Oportunidades de mejora:

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

Es importante consignar los requisitos legales y reglamentarios aplicables en el nuevo formato establecido para tal fin, MT-SS-03 “Matriz de requisitos legales”.

Numeral 8.2.2 NTC ISO 9001:2015.

Es conveniente realizar modificación del procedimiento P-CO-02 “Página web institucional” ya que las solicitudes para publicar información actualmente se reciben solo por correo electrónico (actividad 1) y la verificación de los tiempos de permanencia de las publicaciones en la WEB para retirarlas o actualizarlas es responsabilidad del Profesional Universitario de Comunicaciones (actividad 5).

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda codificar el formato que actualmente es utilizado por el Coordinador de Mercadeo y Protocolo Institucional, para la recolección de datos de estudiantes de los colegios a los que se realizan visitas.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO CONTROL DE EVALUACIÓN

Aspectos Positivos del proceso:

Se evidencia en el proceso el uso de una herramienta en Excel denominada “Relación y estado de actividades mensuales”, la cual permite hacer seguimiento a las actividades que realiza cada funcionario del equipo de trabajo y ayuda con el control de las mismas.

Existe compromiso y empoderamiento del personal con responsabilidades definidas, lo cual facilita una mayor autonomía al interior del proceso.

Se observa disposición y compromiso por parte de los responsables del proceso durante la realización de la auditoría interna de Gestión de Calidad.

Se evidencia la programación y realización de planes de mejoramiento sobre auditorías ejecutadas en el año 2017 a los diversos procesos de la institución.

Se evidencia la elaboración y aprobación por parte del Comité de Control Interno y Gestión de Calidad del Plan Anual de Auditorías para vigencia del año 2018 las cuales se realizarán entre febrero y noviembre del presente año.

Oportunidades de mejora:

Es conveniente realizar actualización del procedimiento P-EV-02 “Seguimiento y control a la gestión institucional” ya que existen actividades con cargos desactualizados y es importante que aparezcan con el nombre que las dependencias manejan actualmente. Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda revisar y actualizar el procedimiento P-EV-06 “Auditorías control interno”, ya que por ejemplo, en la actividad 1 se debe modificar la palabra “programa” por la palabra “plan” y además es importante relacionar el formato R-EV-02 “Lista de verificación auditorías internas” en el mismo, o de lo contrario, si no se utiliza actualmente solicitar su eliminación. Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos. Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Aspectos Positivos del proceso:

Se evidencia la contratación de un profesional encargado de realizar la actualización de la información documentada que se maneja en el proceso, por lo cual se resalta el compromiso del líder con la mejora continua.

Se observa una mejora significativa en las condiciones de conservación del archivo de la institución, evidenciándose un aumento en su protección y óptimo almacenamiento. Se observa disposición y compromiso por parte de los responsables del proceso durante la realización de la auditoría interna de Gestión de Calidad.

Se realiza acompañamiento a las diferentes dependencias que lo soliciten, brindando asesorías en temas de Gestión Documental.

Oportunidades de mejora:

Es necesario solicitar el traslado del procedimiento P-GD-06 “Procedimiento para la creación y actualización de los reglamentos” y el registro R-GD-03 “Reglamento” a Secretaría General, debido a que el responsable de esta información documentada es el Consejo Directivo y la unidad académica o administrativa que emita el reglamento. Además, es importante realizar modificación a este procedimiento ya que el nombre de las dependencias se encuentra desactualizado.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Es importante continuar con la creación y actualización de la información documentada que se utiliza en el proceso y enviar la solicitud de cambios a los documentos a Soporte SIGUTS con el fin de incluirlos en la base documental.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO GESTIÓN JURÍDICA

Aspectos Positivos del proceso:

Existe compromiso y empoderamiento del personal con responsabilidades definidas, lo cual facilita una mayor autonomía al interior del proceso.

Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.

Se evidencia el diligenciamiento de una matriz de “asignaciones a procesos contractuales”, la cual ayuda a distribuir la carga laboral equitativamente entre los funcionarios que laboran en la oficina y permite realizar seguimiento periódicamente al estado de los procesos.

Se evidencia organización en la documentación que se maneja en la oficina, lo cual facilita las actividades del proceso y optimiza el tiempo de búsqueda de los diferentes archivos.

Oportunidades de mejora:

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

Es importante diligenciar la casilla de “fecha” que se encuentra establecida en los formatos de lista de chequeo de los diferentes contratos, al momento de dar el visto bueno en cada actividad realizada.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Es conveniente realizar actualización de los procedimientos P-GJ-01 “Procedimiento para elaboración de proyectos de actos administrativos” y P-GJ-03 “procedimiento contractual” ya que existen actividades con cargos desactualizados y es importante que aparezcan con el nombre que las dependencias manejan actualmente.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO PROYECCIÓN SOCIAL

Aspectos positivos del proceso:

Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.

Se observa la realización y promoción de diferentes cursos, seminarios, diplomados dirigidos a los graduados, con el fin de actualizar, profundizar y mejorar sus conocimientos.

Se evidencia una proyección al inicio del año sobre las necesidades de docentes requeridos para el desarrollo de los diferentes programas ofrecidos en el proceso, lo cual permite realizar una buena planificación para el funcionamiento del mismo.

Se observa que con la intermediación laboral que se realiza por parte del proceso de Proyección Social, se ha aumentado la vinculación laboral de estudiantes y graduados en el último año.

Oportunidades de mejora:

Es conveniente realizar actualización del registro R-PS-20 “Ficha de viabilidad técnica y económica” ya que el cargo de las firmas se encuentra desactualizado y es importante que aparezca con el nombre que las dependencias manejan actualmente.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Al realizar la revisión del procedimiento R-PS-05 “Cursos de educación continua” se evidencia que no existe una actividad en donde se relacione la evaluación que el estudiante realiza al finalizar el curso, por tanto se recomienda relacionarla al final del numeral 4.3 “Finalización del curso de educación continuada” junto con el formato utilizado para esta R-PS-02 “Evaluación de la actividad”.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda enviar solicitud de modificación de los cargos de la caracterización del proceso debido a que se encuentran desactualizados.

Numeral 4.4 NTC ISO 9001:2015.

Se evidencia que actualmente no se está realizando la actividad de atención al empresario, por tanto es importante evaluar la posibilidad de eliminar la carpeta que se encuentra en la base documental.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESOS INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Aspectos positivos de los procesos:

Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.

Se evidencia la realización de capacitaciones periódicas al equipo de trabajo de la oficina, acerca de los diferentes temas que se manejan en la Gestión de la Calidad.

Se observa la buena acogida que ha tenido la herramienta Turnitin para minimizar el riesgo de plagio académico y profesional, ya que gracias a esta se ha disminuido la práctica de copiar y pegar y se promueve la integridad académica en estudiantes y docentes pertenecientes a las Unidades Tecnológicas de Santander.

La asignación de docentes con 10 y 20 horas disponibles para la investigación ha permitido una mejora en los proyectos realizados por los mismos, ya que existe mayor dedicación a la producción científica.

Ha aumentado la acogida de subir contenidos al Repositorio Institucional, lo cual ayuda a preservar la producción intelectual de las Unidades Tecnológicas de Santander.

Se evidencia el reconocimiento a la producción científica por medio de la resolución 02-1069 del 26 de Octubre de 2017, en donde se entregó un valor total de diez millones trescientos setenta mil cuatrocientos ochenta pesos (\$10.370.480) a siete docentes de carrera y de vinculación ocasional de tiempo completo.

Oportunidades de mejora:

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

Aspectos positivos del proceso:

Se ha sensibilizado a los colaboradores sobre la importancia de poner en práctica la guía de cero papel, aumentando el compromiso con el medio ambiente, reduciendo significativamente el consumo del mismo en las actividades realizadas y ejecutando las operaciones por el sistema GD.

Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.

Existe compromiso y empoderamiento del personal con responsabilidades definidas, lo cual facilita una mayor autonomía al interior del proceso.

Se observa la interrelación de los sub-procesos de tesorería, presupuesto y contabilidad en el sistema GD, lo cual favorece la productividad y eficiencia del proceso.

Oportunidades de mejora:

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

Es importante solicitar el traslado del procedimiento P-GF-07 “Inventarios, activos fijos y de consumo” al proceso de Recursos Físicos, ya que actualmente es el proceso encargado de realizarlo.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Es conveniente realizar actualización de los procedimientos P-GF-01 “Procedimiento para pagos en tesorería”, P-GF-08 “Conciliaciones bancarias” y P-GF-02 “Formulación, ejecución y control presupuestal” ya que existen actividades con cargos desactualizados y es importante que aparezcan con el nombre que las dependencias manejan actualmente.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA

Infraestructura

Aspectos positivos del sub-proceso:

Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.

Se ha sensibilizado a los colaboradores sobre la importancia de poner en práctica la guía de cero papel, aumentando el compromiso con el medio ambiente y reduciendo significativamente el consumo del mismo en las actividades realizadas.

Oportunidades de mejora:

Se recomienda realizar la actualización de los procedimientos P-IL-10 “Control al depósito de infraestructura y mantenimiento” y P-IL-06 “Procedimiento para el mantenimiento, seguridad y adecuación de la infraestructura física”, eliminando actividades que no se realizan y adecuando los documentos a la realidad institucional.
Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se sugiere eliminar el formato R-IL-12 “Informe de novedades en seguridad”, ya que actualmente las novedades de portería se reportan en la minuta que maneja cada vigilante. Además, es importante realizar seguimiento al diligenciamiento de las mismas para verificar que se tramitan correctamente.
Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Es importante realizar la modificación de los formatos R-IL-26 “Reporte de insumos Oficina de Infraestructura y Mantenimiento” y R-IL-27 “Reporte de herramientas Oficina de Infraestructura y Mantenimiento”, con el fin de que su diligenciamiento sea más

práctico y se eliminen casillas que no se utilizan y no contribuyen a la mejora continua, como por ejemplo “Bloque institucional”, “Porcentaje existente”, entre otras.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

Grupo de recursos de Información para la enseñanza y el aprendizaje

Aspectos positivos del sub-proceso:

Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.

Se evidencia que la pérdida de libros ha disminuido significativamente debido al seguimiento realizado por el Grupo de recursos de Información para la Enseñanza y el Aprendizaje en los dos últimos años.

Se realizan informes de seguimiento a las bases de datos que actualmente se manejan en la institución, permitiendo evidenciar cuales son las más concurridas y así generar estrategias para la mejora continua.

Oportunidades de mejora:

Se recomienda modificar el procedimiento P-IL-02 “Préstamo y devolución de material bibliográfico” numeral 4.3 “No devolución de material bibliográfico y pago de multa por mora en entrega de material” actividad 7, debido a que actualmente las consignaciones originales y la consolidación del informe de las mismas se archivan, con el fin de contar con evidencia a la hora de recibir algún reclamo.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Es importante actualizar actividades del procedimiento P-IL-09 “Recepción y catalogación de trabajos de grado”, ya que por ejemplo, en la actividad 2 actualmente no se solicita a las coordinaciones los trabajos de grado y por el contrario es responsabilidad de estas enviarlos.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar

seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

Recursos Informáticos

Aspectos positivos del sub-proceso:

Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.

Se está planificando la realización de una mesa de ayuda para manejar todos los equipos de cómputo de la institución, en donde se consolide la hoja de vida del equipo y se informe acerca de las fallas o daños que se generen en cada uno, esto evidencia la puesta en práctica de la guía de cero papel, aumentando el compromiso con el medio ambiente.

Oportunidades de mejora:

Se recomienda codificar los instructivos I-IL-03 “Instructivo para soporte técnico”, I-IL-05 “Instructivo para redes y comunicaciones” e I-IL-07 “Instructivo salas de informática” como procedimientos, debido a que la estructura y el contenido que se maneja tiene características propias de procedimiento.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Es importante actualizar el procedimiento P-IL-01 “Procedimiento general para la prestación de servicios informáticos” eliminando actividades que no se realizan y adecuando los documentos a la realidad institucional.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Aspectos positivos del proceso:

Se evidencia la búsqueda de la mejora de conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas en sus puestos de trabajo a través del Plan Institucional de Capacitación para los funcionarios de las UTS.

El sub-proceso de Atención al Ciudadano cuenta con variedad de canales de recepción definidos para las PQRS, los cuales facilitan la comunicación entre las UTS y el cliente externo.

El sub-proceso de Control Interno Disciplinario se destaca por su planificación constante de las actividades pendientes por realizar.

Se evidencia la realización y publicación de los informes estadísticos de las PQRS para el año 2017 en la página institucional.

Oportunidades de mejora:

Es conveniente realizar actualización del procedimiento de Seguridad y Salud en el Trabajo P-GA-25 “Procedimiento administración de EPP y EPC”, ya que existen actividades con cargos y códigos desactualizados y es importante que aparezcan con el nombre que las dependencias manejan actualmente.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Al realizar la revisión del procedimiento de Talento Humano P-GA-04 “Procedimiento para selección, vinculación y posesión” se evidenció que en la actividad 14 el formato relacionado no es el que se utiliza, por tanto se recomienda solicitar la modificación para relacionar el formato apropiado.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Es importante revisar y actualizar los encabezados de los procedimientos, debido a que en algunos aún se encuentra “Gestión de Talento Humano” y actualmente el procedimiento se denomina “Gestión Administrativa”.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Es importante consignar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en el nuevo formato establecido para tal fin, MT-SS-03 “Matriz de requisitos legales”.

Numeral 8.2.2 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO INTERNACIONALIZACIÓN

Aspectos positivos del proceso:

Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.

Se han mantenido convenios y alianzas interinstitucionales a nivel nacional e internacional, lo cual permite una mejora continua en el proceso educativo de las Unidades Tecnológicas de Santander. Además, se busca constantemente dar a conocer a los estudiantes los diferentes servicios y asesorías que ofrece la oficina.

Oportunidades de mejora:

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO DE DOCENCIA

Auditoria interna subprocesos de planificación y requisitos del servicio educativo, requisitos relacionados con el docente y requisitos relacionados con el estudiante.

Aspectos positivos del sub-proceso:

Disponibilidad y compromiso por parte de los responsables del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.

Existe empoderamiento del personal con responsabilidades definidas, lo cual facilita una mayor autonomía al interior del proceso.

Existe compromiso por parte de los decanos hacia el seguimiento y control de la asistencia docente, lo cual contribuye a la satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo que se presta en las UTS.

Oportunidades de Mejora:

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

Aseguramiento de la Calidad del Servicio Educativo.

Aspectos Positivos del sub-proceso:

Disponibilidad y compromiso por parte de los responsables del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.

Se realiza planificación, organización, seguimiento y control del registro calificado para programas nuevos y de renovación, con el fin de garantizar su vigencia y aseguramiento de la calidad de los diferentes programas académicos ofrecidos por las UTS.

Se ha sensibilizado a los colaboradores sobre la importancia de poner en práctica la guía de cero papel, aumentando el compromiso con el medio ambiente y reduciendo significativamente el consumo del mismo en las actividades realizadas.

La planificación de las diferentes actividades que se realizan en el proceso contribuye a la mejora continua y eficacia del mismo.

Oportunidades de Mejora:

Es conveniente realizar actualización de los procedimientos P-DC-03 “Autoevaluación y Autorregulación de programas académicos” y P-DC-18 “Procedimiento de visita de pares académicos para obtención de registro calificado”, ya que existen actividades con cargos desactualizados y es importante que aparezcan con el nombre que las dependencias manejan actualmente.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

Desarrollo Académico

Aspectos Positivos del sub-proceso:

Se destaca la creación de los cursos MOOC institucionales (cursos masivos, abiertos y en línea) implantados con el fin de brindar capacitación gratuita a los estudiantes a través de la página institucional de las UTS, en temas que se considera son de gran dificultad como cálculo diferencial, química de procesos, costos, entre otros.

La evaluación que se realiza a los docentes por parte de estudiantes, colegas y superiores jerárquicos permite conocer más detalladamente la percepción de los involucrados en la calidad del servicio educativo y establecer acciones de mejora puntuales.

La realización de la Investigación sobre Deserción Estudiantil ha permitido identificar causas por las cuales los estudiantes abandonan la carrera, para así generar un plan estratégico donde se establezcan acciones que contribuyan la permanencia del mismo.

Oportunidades de Mejora:

Es conveniente realizar modificación del procedimiento P-DC-05 “Procedimiento para la modificación macrocurricular y microcurricular de los programas académicos” en la actividad 5 y 6 del numeral 4.2, debido a que los formatos relacionados cambiaron de código, el R-DC-103 actualmente es el Anexo 39 y el R-DC-102 actualmente es el Anexo 38.

Numeral 7.5 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

AUDITORÍA INTERNA PROCESO ADMISIONES Y MATRICULAS

Aspectos Positivos del proceso:

Existe conocimiento del personal acerca de las diferentes actividades que se realizan en el proceso, lo cual facilita la distribución de cargas y el apoyo cuando sea requerido.

Disponibilidad y compromiso por parte de los responsables del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.

Los informes realizados por la líder del proceso respecto a estudiantes inscritos, admitidos, matriculados y graduados en cada programa académico, permiten llevar trazabilidad de la información y facilitan la interpretación de la misma, ayudando a la alta dirección en la toma de decisiones.

La estandarización de los certificados en la plataforma de la institución ha contribuido a la minimización de errores cometidos por las personas que antiguamente los diligenciaban manualmente.

Oportunidades de Mejora:

Es importante solicitar la modificación de la caracterización del proceso debido a que existen actividades que no pertenecen a Admisiones y Matrículas, como la asignación de aulas de clase y la planificación de los horarios del periodo académico.

Numeral 4.4 NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la matriz DOFA con el fin de realizar

seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.
Numeral 4.1 NTC ISO 9001:2015.

4. NO CONFORMIDADES: No se detectaron no conformidades en los procesos.

5. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS:

En el año 2017 no se realizaron acciones correctivas y preventivas, debido a que se priorizaron las actividades para la transición de la norma ISO 9001 versión 2008 a la versión 2015. Las acciones correctivas y preventivas abiertas del año 2016 se cerraron de manera eficaz.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA: 60 oportunidades de mejora.

7. RECOMENDACIONES GENERALES:

Debido a que el año anterior no se trabajaron acciones correctivas y preventivas ya que se realizó la transición de la norma entre Agosto y Diciembre de 2017, se recomienda retomarlas con los hallazgos generados el presente año.

Es importante realizar capacitación de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Base Documental y Salidas No Conformes a todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Se recomienda que los líderes de los procesos fomenten la mejora continua con todo su equipo de trabajo, incluyendo contratistas.

Se recomienda aplicar la política y objetivos de calidad en todas las actividades que se realizan, generando compromiso del personal con la satisfacción del cliente.

8. CONCEPTO O CONCLUSIONES DEL AUDITOR:

Se realizó la transición de la norma de Gestión de calidad ISO 9001 versión 2008 a versión 2015 de manera eficaz, evidenciándose en las herramientas manejadas en cada uno de los procesos y el conocimiento por parte de los responsables de los cambios existentes con la nueva versión, cumpliendo con los numerales de la norma.

Es importante destacar el compromiso y receptividad de los responsables de los procesos con mantener y mejorar continuamente, con el propósito de ofrecer excelencia académica y por ende generar satisfacción al cliente.

Las acciones correctivas y preventivas abiertas del año 2016, fueron cerradas eficazmente por los responsables de los procesos, evidenciándose la mejora continua del sistema de Gestión de la Calidad de las Unidades Tecnológicas de Santander.

Las debilidades encontradas frente al uso y control de la información documentada y la óptima aplicación de los procedimientos, requiere el fortalecimiento mediante acciones de sensibilización y capacitación por parte de los responsables de cada proceso.

Cada uno de los responsables de los procesos debe comprometerse con la presentación y ejecución de los planes de mejoramiento frente a las “Oportunidades de Mejora” generadas en la presente auditoría, contribuyendo al ciclo PHVA.

NATHALIA RIVERA VILLAMIZAR

ORIGINAL FIRMADO

FIRMA AUDITOR

Anexos (relacionarlos): Plan de auditorías - Control de asistencia - Evaluación auditores.