



UNIPAZ

Decreto Ordenanzal 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3



INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA PAZ
UNIPAZ

INFORME CONSOLIDADO DE AUDITORÍAS INTERNAS
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA PAZ – UNIPAZ
VIGENCIA 2018

Elaboró: Oficina de Evaluación y Control de Gestión.



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

1. OBJETIVO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS

El objetivo del programa de auditorías es determinar el grado de conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad - SIGAC del Instituto Universitario de la Paz -UNIPAZ-, a través de la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el estándar NTC ISO 9001:2015, los requisitos establecidos por el cliente, la ley colombiana vigente, la normatividad interna de UNIPAZ, políticas y procedimientos internos, para efectos de proponer acciones de mejora y autocontrol que permitan el logro de los objetivos trazados para los diferentes procesos.

2. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

2.1 Alcance

Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente, la ley colombiana, el estándar NTC ISO 9001:2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión y los establecidos en la normatividad interna de UNIPAZ; así como la efectividad de las medidas implementadas encaminadas a garantizar la mejora continua en cada uno de los procesos que conformen el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC) de UNIPAZ.

2.2 Descripción de los procesos Evaluados:

No.	PROCESO	TIPO
1	Gestión Estratégica Institucional	Estratégico
2	Gestión de Formación	Misional
3	Gestión Recursos Físicos	Apoyo
4	Gestión Documental	Apoyo
5	Gestión de Bienestar Universitario	Apoyo
6	Gestión Financiera	Apoyo
7	Gestión Humana	Apoyo
8	Gestión Jurídica y Contratación	Apoyo
9	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Apoyo



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 2 de 28



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

10	Gestión de Apoyo a la Formación	Apoyo
11	Gestión de Registro y Control Académico	Apoyo
12	Gestión de Aseguramiento de la Calidad	Evaluación

2.3 REQUISITOS EVALUADOS

Requisitos Generales y específicos evaluados:

- 4. Contexto de la organización
 - 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
 - 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
 - 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- 5. Liderazgo
 - 5.1 Liderazgo y compromiso
 - 5.2 Política
 - 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
- 6. Planificación
 - 6.1 Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades
 - 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos
 - 6.3 Planificación de los cambios
- 7. Apoyo
 - 7.1 Recursos
 - 7.2 Competencia
 - 7.3 Toma de Conciencia
 - 7.4 Comunicación
 - 7.5 Información Documentada
- 8. Operación
 - 8.1 Planificación y Control Operacional
 - 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios
 - 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios
 - 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente
 - 8.5 Producción y Provisión del Servicio
 - 8.6 Liberación de los Productos y Servicios
 - 8.7 Control de las Salidas No Conformes
- 9. Evaluación del Desempeño
 - 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
 - 9.2 Auditoría Interna
 - 9.3 Revisión por la Dirección
- 10. Mejora
 - 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva
 - 10.3 Mejora Continua



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

Información documentada revisada:

- Análisis de contexto por proceso
- Se revisaron manuales, guías, procedimientos y formatos seleccionados de manera aleatoria, aplicables a los diferentes procesos y publicados en la Página Web Institucional en el link <http://www.unipaz.edu.co/ucalidadmapa.html>.
- Caracterización de los diferentes procesos
- Mapa de Riesgos por proceso
- Plan de Acción anual del proceso e informes de avance de su ejecución
- Normograma aplicable
- Cumplimiento de la normatividad vigente alusiva al proceso
- Medición y análisis de indicadores
- Planes de Mejoramiento cerrados
- Planes de Mejoramiento nuevos documentados.

2.4 METODOLOGÍA

El programa de auditorías correspondiente al ciclo 2017 se adelantó por parte del equipo de Auditores Internos de UNIPAZ seleccionado para este fin. Se realizaron las auditorías internas a los 12 procesos establecidos en el SIGAC; asignando 2 auditores para cada caso (un auditor líder y un auditor acompañante).

Para llevar a cabo este proceso, se contó con un equipo auditor conformado por funcionarios con formación en NTC ISO 9001:2015 y auditoría interna; de acuerdo con el cronograma establecido para la realización del ciclo de auditorías. Los miembros del equipo designado recibieron capacitación por parte del equipo de la Oficina de Evaluación y Control de Gestión y la Coordinación de Calidad, en materia de actualización para el adecuado desarrollo de las auditorías, formulación de hallazgos, elaboración de informes y formulación de planes de mejoramiento.

Se evidenció un gran interés por parte de los auditores en profundizar conocimiento y manejo de las normas en mención; al igual que en la elaboración de los respectivos informes resultantes.

Se formularon y enviaron los 12 planes de auditoría integral a los respectivos responsables de los procesos a auditar y de manera complementaria se realizó un taller sobre consideraciones específicas para los auditados.



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 4 de 28



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

EQUIPO AUDITOR

No.	FECHA	PROCESO A AUDITAR	AUDITOR/ROL ISO 9001:2015
1	Junio 28 de 2018	Gestión Financiera	Ing. Johnny Javier Meza Jaraba (Auditor líder) Adm. Luis Eduardo Cuervo Gallego (Auditor Interno)
2	Julio 10 de 2018	Gestión Jurídica y de Contratación	Adm. Luis Eduardo Cuervo Gallego (Auditor líder) Ing. Rafael Calderón (Auditor Interno)
3	Julio 6 de 2018	Gestión de Bienestar Universitario	Econ. Luis Fernando Pinzón López (Auditor Líder) Psi. Luz Stella Santos (Auditor Interno)
4	Julio 17 de 2018	Gestión de Aseguramiento de la Calidad	Ing. Rafael Calderón (Auditor Líder) Econ. Luis Fernando Pinzón (Auditor Interno)
5	Julio 3 de 2018	Gestión Estratégica Institucional	Ing. Johnny Javier Meza Jaraba (Auditor líder) Adm. Luis Eduardo Cuervo Gallego (Auditor Interno)
6	Junio 28 de 2018	Gestión de Recursos Físicos	Econ. Martha Rodríguez (Auditor líder) Ing. Carolina Díaz Betancur (Auditor interno)
7	Junio 29 de 2018	Gestión Humana	Econ. Martha Rodríguez (Auditor líder) Ing. Carolina Díaz Betancur (Auditor interno)
8	Julio 4 de 2018	Gestión de Formación	Ing. Johnny Javier Meza Jaraba (Auditor líder) Econ. Luis Fernando Pinzón López (Auditor Interno)
9	Julio 9 de 2018	Gestión Documental	Ing. Bibiana Sánchez Franco (Auditor Líder) Lic. Uriel Ferrer (Auditor Interno)
10	Julio 12 de 2018	Gestión de Registro y Control Académico	Econ. Claudia Milena Estrada Suárez (Auditor Líder) Lic. Uriel Ferrer (Auditor Interno) (Auditor Interno)
11	Julio 16 de 2018	Gestión de Tecnologías para la Información y las Comunicaciones	Econ. Martha Rodríguez (Auditor líder) Econ. Luis Fernando Pinzón (Auditor interno)
12	Julio 5 de 2018	Gestión de Apoyo a la Formación	Ing. Johnny Javier Meza Jaraba (Auditor líder) Ing. Bibiana Sánchez Franco (Auditor Interno)

3. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Requisitos con mayor reporte de incumplimiento:

6.1 Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades

Algunos de los procesos no tenían debidamente actualizado su mapa de riesgos más representativos para estos y producto del análisis de contexto.



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 5 de 28



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

7.5. Información Documentada

Documentos desactualizados, con referencia de normativa desactualizada, documentos propios sin control y no incorporados al sistema. Documentos obsoletos o desactualizados publicados en la página web institucional. Documentos con partes incompletas.

Registros solicitados no disponibles, obsoletos, incompletos y algunos sin incorporar al sistema.

8.1 Planificación y Control Operacional

Se incumplen algunas metas o actividades establecidas en los planes de acción.

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

Algunos procesos no adelantaron los respectivos análisis de causas para el tratamiento de las no conformidades reportadas en auditorías anteriores y de las acciones correctivas respectivas,

10.3 Mejora Continua

Algunos procesos no adelantaron los respectivos acciones correctivas y de mejora referentes al tratamiento de las no conformidades u observaciones reportadas en auditorías anteriores y que fueron consignadas en los respectivos planes de mejoramiento.

Hallazgos generados por proceso:

A continuación se da a conocer el informe consolidado de los hallazgos más relevantes como resultado del ciclo de Auditoría Internas para la vigencia 2017.

Analizados cada uno de los hallazgos y en concordancia con los criterios de auditoría, se establecieron 49 observaciones (Hallazgos que de persistir pueden resultar en una situación que afecte el sistema) y 10 no conformidades menores (Ausencia parcial de un requisito establecido dentro del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad), reportadas de la siguiente manera:



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

No.	PROCESO	REQUISITO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN
1	Gestión Estratégica Institucional		○	Buscar estrategias que permitan obtener la información del componente administrativo para finalizar el diagnóstico situacional y poder iniciar la elaboración del nuevo Plan de Desarrollo Institucional de acuerdo con las necesidades implícitas y explícitas de las partes interesadas, aprovechando la coyuntura de actualización de la NTC ISO 9001:2015.
2	Gestión Estratégica Institucional		○	<p>Si bien la documentación que hace parte del proceso es acorde con su objetivo y alcance, se requiere verificar los procedimientos debido a que se evidenció que existen algunos componentes como definiciones, normativa y descripción de etapas que requieren ser ajustadas a los formatos; de acuerdo con las disposiciones y requisitos vigentes, como el caso de la gestión del riesgo.</p> <p>De igual forma, realizar una revisión a los indicadores que hacen parte del proceso de Gestión Estratégica Institucional con el ánimo de identificar su pertinencia y detectar aspectos nuevos por ser medibles en la gestión del SIGAC, por ejemplo sobre el componente de graduados, reporte SNIES SPADIES.</p>
3	Gestión Estratégica Institucional		○	Se debe revisar los riesgos asociados al proceso por componente PHVA para



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanzal 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

				<p>enunciar riesgos asociados al proceso que pueden incidir en función de su desempeño como el caso de: "No mantener el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de manera eficiente, efectivo y eficaz, "Posibilidad de que no se incumpla el Plan de Desarrollo Institucional", "Probabilidad que no se dé cumplimiento al Plan de Gestión del Rector -PGR", "Posibilidad de que la ejecución operativa se encuentren desarticuladas a las políticas Institucionales", "Probabilidad de pérdida de información de los graduados de la Institución o manejo inapropiado de bases de datos de los graduados", "Oportunidad de que la estrategia de Graduados no sea pertinente a las necesidades Institucionales, graduados y sector productivo", "Riesgo de que los graduados no quieran aportar en los procesos de Autoevaluación y Acreditación Institucional". Entre otros riesgos</p>
4	Gestión Estratégica Institucional		○	<p>La consolidación y puesta en marcha de los mecanismos necesarios para garantizar la transición del SIGAC, enmarcada en los requisitos de la nueva versión de la norma NTC ISO 9001:2015 con el propósito de garantizar el control, seguimiento, formación, preservación, trazabilidad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad - SIGAC. Teniendo en cuenta que el plazo para actualizar bajo la</p>



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

				nueva versión vence el mes de septiembre 2018 y que la auditoria externa está programada para el mes de julio de 2018.
5	Gestión Estratégica Institucional		<input type="radio"/>	Debe definir una política institucional para la gestión del conocimiento e indicar cuáles son los mecanismos para su implementación.
6	Gestión de Formación	6.1	N.C. -	Algunos de los controles establecidos en el mapa de riesgos del proceso no corresponden a acciones preventivas efectivas para mitigar o eliminar estos riesgos.
7	Gestión de Formación	8.1	N.C. -	Aunque existe una política de proyección social, no existe un programa que reglamente el funcionamiento de la proyección social institucional, que además permita y facilite la implementación de lo establecido en la política y en la normatividad de ley para este ámbito; tal como si existe para el caso de la docencia y la investigación como ejes sustantivos constituyentes del proceso misional de formación.
8	Gestión de Formación		<input type="radio"/>	El procedimiento GFOR-ESC-P08, Procedimiento para selección de docentes ocasionales y de hora cátedra, se encuentra desactualizado, ya que la vinculación docente se viene realizando con algunas actividades que no aparecen en este procedimiento.
9	Gestión de Formación		<input type="radio"/>	Revisar y mantener actualizado en la página web los documentos alusivos al proceso. De igual manera, se recomienda revisar los formatos de trámite



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

				y Zootecnia evidenció su diligenciamiento en el formato para registro de acciones de mejora GACA – CCA – F08.
13	Gestión de Formación		O	En la mayoría de las escuelas no se evidencian estrategias para fortalecer su interacción con los egresados y mantenerlos en contacto con las actividades adelantadas desde las mismas.
14	Gestión de Recursos Físicos	10.2	N.C.-	Se evidencia en el plan de mejoramiento las actividades para dar cierre a las no conformidades, se evidencia la ejecución de la actividad pero no se realiza el análisis de causa para evitar su reincidencia.
15	Gestión de Recursos Físicos		O	No se evidencia, uso de elementos de protección personal durante la ejecución de las actividades desarrolladas en la institución, se establece que las actas de entrega de los EPP se encuentran en archivo del supervisor de los contratos, debería existir copia o evidencia en la dependencia para el seguimiento.
16	Gestión de Recursos Físicos	7.5	N.C.-	Se verifican las carpetas de actas de entrega elementos de consumo y actas de entrada a almacén, se encontraron en las actas de entrada de almacén dos documentos de industrias Chaplin y Distribuidora La Paz con el mismo consecutivo y en actas de entrega el acta 022-2017 elementos de consumo se evidenció sin firmar.
17	Gestión de Recursos Físicos		O	Se evidencia la realización y seguimiento a los indicadores. Se recomienda utilizar la ficha indicada según la periodicidad para realizar la medición del



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

				indicador. Indicador semestral ficha semestral.
18	Gestión Documental		<input type="radio"/>	Se evidenció que Resoluciones establecidas en el Normograma (Resolución 369/13) no están publicadas en la página Web
19	Gestión Documental		<input type="radio"/>	No se evidenció estadística de préstamo de carpetas.
20	Gestión Documental		<input type="radio"/>	En la Matriz de indicadores el indicador "Solicitud de PQRSF" pero la resolución 391/15 habla de PQRS y no de la F (felicitaciones)
21	Gestión Documental		<input type="radio"/>	Contemplar el Diseño de la política de Gestión Documental
22	Gestión Documental		<input type="radio"/>	Revisión y Actualización de las series que hacen parte de las Tablas de Retención Documental de las dependencias
23	Gestión de Bienestar Universitario		<input type="radio"/>	No hay evidencia de soportes de inducción a docentes para la divulgación de políticas ni del reglamento de Bienestar Universitario ni de las delegaciones. Sin embargo, los funcionarios conocen las generalidades del que hacer de Bienestar Universitario
24	Gestión de Bienestar Universitario		<input type="radio"/>	No se ha socializado el mapa de riesgos y de corrupción del proceso de Bienestar Universitario, ni las acciones contempladas en el Mapa de Riesgos
25	Gestión de Bienestar Universitario	10.3	N.C. -	Se evidencia el registro del Plan de Mejoramiento en el formato GACA-ECG-18, para el Plan de Mejoramiento del año 2017, sin embargo no hay evidencia del cumplimiento de las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none">• Formulación y aplicación de encuesta



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

				<ul style="list-style-type: none">Se crearon los indicadores, pero no se solicitó a calidad, de acuerdo al procedimiento existente
26	Gestión de Bienestar Universitario		○	Se solicitó el formato GBUN-BUN-F-12 el cual no se está usando, no hay evidencia de solicitud de anulación de documento. Actualmente se tiene una encuesta en google forms, el cual arroja una base de datos que no está estandarizada en el sistema de gestión institucional
27	Gestión de Bienestar Universitario		○	Se evidencia que todos los formatos no son diligenciados en su totalidad.
28	Gestión de Bienestar Universitario		○	No hay registro de reunión para creación del Plan de Acción. Hay evidencia de reunión de Plan de Acción para el área cultural de fecha 02 de marzo de 2017, pero no se encuentra una reunión general
29	Gestión de Bienestar Universitario	10.2	N.C -	No hay evidencia de tratamiento adecuado (análisis de causa) de no conformidades y quejas presentadas al proceso de Bienestar Universitario
30	Gestión de Bienestar Universitario		○	Se utiliza una plantilla para el plan de acción e informes trimestrales que no se encuentra estandarizado en el sistema
31	Gestión de Bienestar Universitario		○	No hay un procedimiento establecido para la prestación del servicio de enfermería. Utiliza únicamente el formato de atención en salud
32	Gestión de Bienestar Universitario		○	No hay indicadores para el servicio de enfermería
33	Gestión de Bienestar Universitario		○	No hay claridad en las evidencias mostradas para la auditoría, ya que la auditoría no fue atendida



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

				por el delegado para el programa
34	Gestión Humana	8.1	N.C. -	El plan de acción del proceso presenta metas cuya ejecución no se ajusta a los tiempos establecidos como en la aplicación del instrumento de evaluación de desempeño, evaluación de acuerdos de gestión y evaluación docente
35	Gestión Humana	7.5	N.C. -	La matriz de indicadores se encuentra en un formato desactualizado. El procedimiento GHUM-GEH-P02- Procedimiento para la evaluación de desempeño de personal carrera administrativa y libre nombramiento y remoción se encuentra desactualizado.
36	Gestión Humana		○	Las acciones correctivas atendiendo a las no conformidades se evidencian en el plan de mejora, el plan de acción y la gestión pertinente pero deben estar documentadas en el formato GACA-CCA-F07 reporte de no conformidad con su respectivo análisis de causa
37	Gestión Jurídica y Contratación		○	No se evidencia la ejecución de la actividad programada en el plan de acción, sobre capacitación en temas relacionados con la contratación estatal.
38	Gestión Jurídica y Contratación		○	Desarrollar de acciones de difusión o socialización sobre normativa de tratamiento a derechos de petición y actas para unificar criterios y nivelar conocimientos, evitando que la entidad quede fuera del cumplimiento legal. De igual forma estrategias de socialización, que permitan dar a



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Página 14 de 28

Barrancabermeja / Santander / Colombia



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

				conocer con más profundidad el proceso de adquisición de bienes servicios y sea más claro a los jefes de dependencias.
39	Gestión Jurídica y Contratación		<input type="radio"/>	No se evidencia como primer paso la comunicación, previo a los anexos de los documentos precontractuales en algunos estudios previos. Requisito contemplado en el procedimiento de contratación.
40	Gestión Jurídica y Contratación		<input type="radio"/>	Eliminación del procedimiento de contratación el registro "control de llamadas" el cual en la ejecución de actividades no es utilizado y puede generar el riesgo de confusión al personal.
41	Gestión Jurídica y Contratación		<input type="radio"/>	Considerar para la selección de los proveedores críticos o de mayor impacto en Institución, la aplicación de un directorio y criterios claros que permitan determinar su capacidad desde el punto de vista administrativo, técnico, financiero, jurídico, seguridad y salud en el trabajo y ambiental, lo cual garantiza la confiabilidad de este grupo de proveedores, para suministrar los bienes y servicios requeridos por la Institución.
42	Gestión Financiera		<input type="radio"/>	El mapa de riesgos se encuentra desactualizado. Existen algunos controles que no se han evaluado y falta completar sus criterios de medición (valorar por color, según el resultado). Por consiguiente, se recomienda realizar una actualización periódica, por lo menos una vez al año.
43	Gestión Financiera		<input type="radio"/>	Al revisar las fichas de evaluación de los indicadores, no se encuentran diligenciadas las



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanzal 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

				casillas correspondientes al análisis de causas cuando no se alcanza la meta establecida para el indicador durante el periodo evaluado. Por esta razón, se les solicita diligenciar las casillas correspondientes a las acciones de mejora establecidas para garantizar que la meta fijada para el indicador pueda ser alcanzada en el periodo siguiente. De igual manera, se recomienda revisar la trazabilidad del comportamiento de los indicadores por los últimos dos años, para apoyar la toma de decisiones con base en estos resultados y así garantizar su utilidad para medir el nivel de desempeño del proceso.
44	Gestión de Aseguramiento de la Calidad		O	Ofrecer capacitaciones permanentes a los usuarios del sistema para asegurar la adecuada utilización y conocimiento de la gestión de la calidad.
45	Gestión de Aseguramiento de la Calidad		O	Actualizar y divulgar a los auditores y los usuarios del sistema de gestión de la calidad sobre la norma NTC ISO 9001:2015 para comenzar con los trabajos de transición a los nuevos requisitos.
46	Gestión de Apoyo a la Formación	7.5	N.C -	Si bien los entrevistados manifiestan varias acciones de mejora adoptadas para el proceso; estas no se encuentran documentadas en el formato establecido por el SIGAC para el caso, formato para registro de



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

				acciones de mejora GACA – CCA – F08.
47	Gestión de Apoyo a la Formación		○	El mapa de riesgos se encuentra desactualizado. La última actualización realizada corresponde al mes de septiembre de 2016. Por consiguiente, se recomienda realizar una actualización periódica, por lo menos una vez al año.
48	Gestión de Apoyo a la Formación		○	Al revisar las fichas de evaluación de los indicadores, no se encuentran diligenciadas las casillas correspondientes al análisis de causas cuando no se alcanza la meta establecida para el indicador durante el periodo evaluado. Por esta razón, se les solicita diligenciar las casillas correspondientes a las acciones de mejora establecidas para garantizar que la meta fijada para el indicador pueda ser alcanzada en el periodo siguiente. De igual manera, se recomienda revisar la trazabilidad del comportamiento de los indicadores por los últimos dos años, para apoyar la toma de decisiones con base en estos resultados y así garantizar su utilidad para medir el nivel de desempeño del proceso.
49	Gestión de Apoyo a la Formación		○	La documentación general perteneciente al proceso de Gestión de Apoyo a la Formación no se encuentra debidamente organizada con base en los componentes que hacen parte del ciclo Deming o PHVA, como lo recomiendan los estándares normativos auditados. Se recomienda organizarlos en una



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanzal 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

				carpeta para cada etapa (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
50	Gestión de Registro y Control Académico		○	Corrección de notas. Ampliar las etapas donde se especifique que pasadas la fecha establecida en el calendario académico, se debe presentar acuerdo de Consejo Académico.
51	Gestión de Registro y Control Académico		○	Modificar el alcance. Modificar eliminando la expresión "primer semestre" y colocar pregrado y posgrado. En la descripción del procedimiento, falta incluir las etapas para la realización de la matrícula para los estudiantes antiguos, es decir, del segundo semestre en adelante.
52	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	7.5	N.C. -	El Procedimiento GTIC-TIC-P-03, para la elaboración de copias de seguridad no está actualizado con respecto al que se encuentra disponible en la página web.
53	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		○	En algunos documentos no se evidencia un adecuado y completo diligenciamiento de los registros, como en el caso del formato del Plan de Mejoramiento GACA-ECG-18, GACA-CCA-F08 Acciones de mejora para los hallazgos de la Auditoría del 2016.
54	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		○	La ficha de indicadores no tiene el análisis de causas cuando no hay cumplimiento del mismo.



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanzal 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

55	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		<input type="radio"/>	No hay registro de entrega del cargo de la funcionaria responsable del proceso GTIC al ing. Uriel Ferrer, líder del proceso.
56	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		<input type="radio"/>	La política sobre seguridad de información no se encuentra aprobada, al igual que la correspondiente a lineamientos para adquisición de bienes y servicios informáticos y telecomunicaciones, incumpliendo así lo establecido en la caracterización del proceso.
57	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		<input type="radio"/>	No se encontró evidencia de la Hoja de Vida de Equipos de cómputo utilizados por personal administrativo.
58	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		<input type="radio"/>	En el indicador "Nivel de gestión de requerimientos de infraestructura tecnológica", no hay evidencia de todas las solicitudes realizadas, de manera que permita obtener una medición efectiva.
59	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		<input type="radio"/>	No hay evidencia del plan de mejoramiento resultante de la Auditoría 2016, ni del tratamiento a los hallazgos reportados en este.

NC+: No conformidad mayor NC-: No conformidad menor O: Observación

NOTA: Es importante resaltar que no se presentaron No conformidades mayores (Ausencia total de un requisito o reincidencia en no conformidades menores resultantes de auditorías anteriores, producto de no adelantar las acciones correctivas correspondientes).

U n i d o s s o m o s m á s





UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

A continuación se describen los resultados de los hallazgos obtenidos, con su correspondiente análisis.

Número de hallazgos por Requisito

Los resultados de la evaluación realizada frente a los criterios de auditoría correspondientes a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, se relacionan a continuación, estableciendo así, una diferencia entre los requisitos del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC) y la forma como se lleva a cabo por parte de la Institución. Estos hallazgos permiten identificar de manera específica las acciones correctivas u oportunidades de mejora que se requieren en algunos de los procesos.

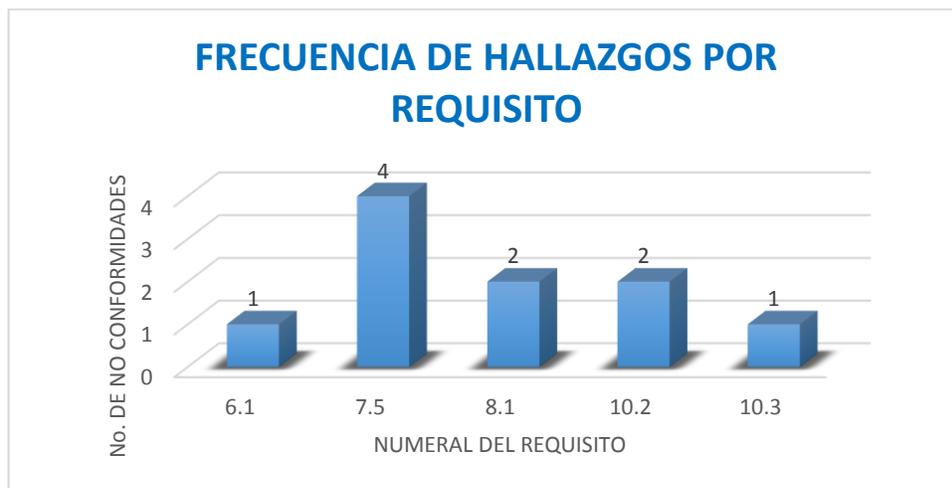


Figura 1. Descripción de número de hallazgos por requisito.

De la relación de no conformidades detectadas en la evaluación a la luz del estándar NTC ISO 9001:2015; se puede concluir que el mayor porcentaje está representado en el numeral 7.5 Información Documentada, específicamente en lo referente a los numerales 7.5.2 Creación y Actualización y 7.5.3 Control de la Información Documentada; ya que fueron estos los que se presentaron en la mayoría de procesos auditados; tal como se describe en cada una de las auditorías, por cuanto este deberá ser uno de los puntos prioritarios para adelantar acciones de mejora durante la siguiente vigencia.

En la gráfica se observa que el mayor número de oportunidades de mejora se presentan en los requisitos relacionados con la Información Documentada, con un 40% (4 no conformidades de 10 en total), seguido de los aspectos relacionados con la Planificación y Control Operacional y No conformidad y Acción Correctiva, con un 20% cada una (2 No conformidades de 10 en total) y finalmente, con Mejora Continua (Planes de



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

mejoramiento) y Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades, con un 10% cada una (1 No conformidad de 10).

Desde la Oficina de Evaluación y Control de Gestión, se recomienda concentrar en estos numerales los esfuerzos para identificar y eliminar la causa raíz de las no conformidades encontradas, mediante la puesta en marcha de planes de mejoramiento transversales y que dispongan de los recursos necesarios para asegurar su mitigación de manera eficaz. Es importante aclarar que aunque en la gráfica se puede identificar una mayor incidencia en algunos requisitos, esto no quiere decir que sea el único criterio para el establecimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora que garanticen su mitigación definitiva; ya que ciertos numerales con una frecuencia menor, también pueden presentar un impacto significativo en los procesos afectados.

Por lo tanto, es de gran importancia resaltar que cada proceso debe realizar planes de mejoramiento con acciones correctivas claras, concretas, prácticas y funcionales para todas las no conformidades detectadas y revisar las observaciones para definir si son fuente para la aplicación de acciones de mejora.

Nº. De Hallazgos por Proceso

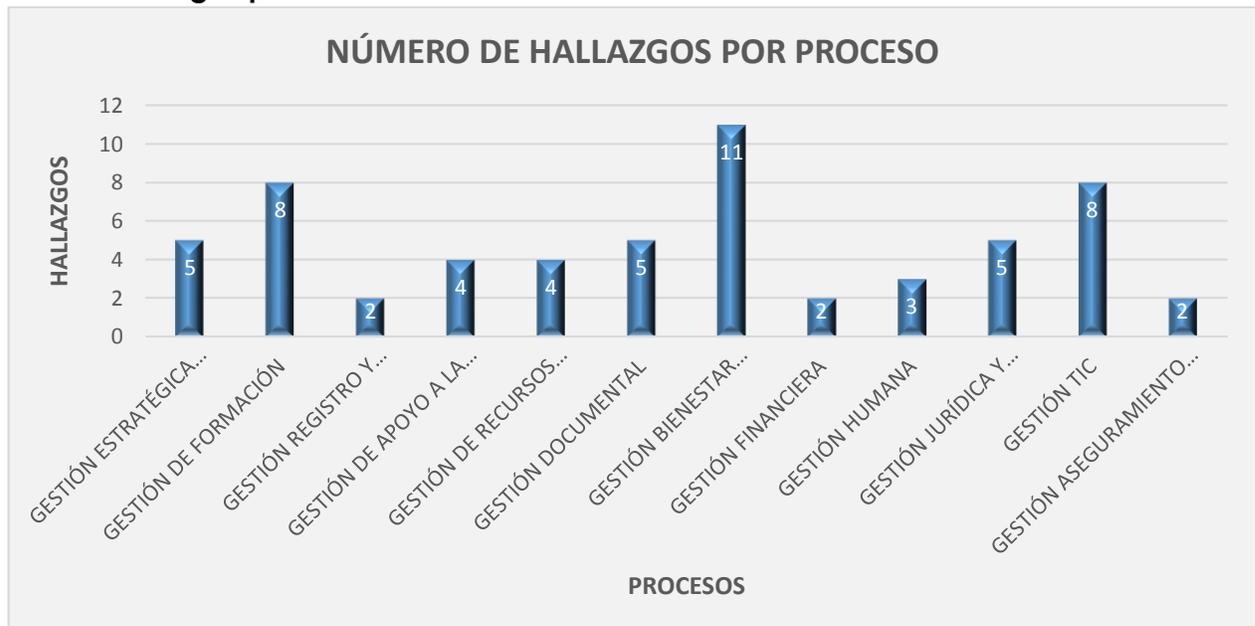


Figura 2. Descripción de Número de hallazgos por proceso

Descripción de hallazgos por proceso

Una vez totalizados los hallazgos y en concordancia con los criterios de auditoría, se establecieron 49 observaciones que representan un 83% de los hallazgos y 10 no



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 21 de 28



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

conformidades, que representan el 17%, para un total de 59 hallazgos; los cuales se muestran en el siguiente gráfico:



Figura 3. Descripción de hallazgos por proceso

La distribución del número de hallazgos por proceso es relativamente uniforme; sin embargo, se debe prestar especial atención a los procesos con mayor número de no conformidades detectadas; con el fin de adelantar las respectivas acciones de mejora, tales como capacitar a su personal y sensibilizarlos acerca de la importancia de adoptar acciones correctivas efectivas y concretas que garanticen la mitigación definitiva de las posibles causas y establezcan actividades que representen la apropiación de la cultura de la mejora continua que se pretende lograr desde la política y objetivos de calidad.

4. EVALUACIÓN DE AUDITORES

Los auditados evaluaron el desempeño de los auditores, utilizando el registro establecido por el SIGAC para el caso. Este se consolidó y se obtuvo una calificación entre bueno y excelente. Como aspecto por mejorar se estableció la entrega oportuna de los informes.

5. INDICADORES DEL CICLO DE AUDITORIA

- **Porcentaje de Ejecución de Auditorias: 100%**

Todos los planes de auditoria se ejecutaron.

U n i d o s s o m o s m á s



SC5544-1





UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

- **Eficiencia en el recurso humano de las Auditorías: 100%**

Todos los auditores capacitados realizaron auditorías

6. FORTALEZAS

- a) Capacitación y asesoría permanentes por parte del equipo de la Oficina de Evaluación y Control de Gestión y la Coordinación de Calidad para los responsables de proceso, para el adelanto de revisión y actualización documental, establecimiento de acciones de mejora y demás componentes del ciclo PHVA de los procesos que conforman el SIGAC.
- b) Buena recepción y disposición por parte de los auditados para el desarrollo de la auditoría.
- c) Conocimiento de los componentes del PHVA propio del proceso por parte de los auditados.
- d) Ausencia de No conformidades mayores durante el ciclo de auditorías.
- e) Interés por la formulación de acciones de mejora propias para los procesos e interiorización de la cultura de la calidad, por parte de la mayoría de los responsables de proceso.
- f) Interés por recibir capacitación y fortalecer sus competencias de formación en materia de la gestión y aseguramiento de la calidad.
- g) Apropriación de los lineamientos establecidos para la operación del SIGAC por parte de los auditados e interés por vincular en el proceso a los nuevos funcionarios.

7. ASPECTOS POR MEJORAR

- a) Capacitar y sensibilizar a todo el personal institucional acerca de la importancia del control de la información documentada, fundamentalmente en lo referente a la correspondencia entre lo que reposa en los archivos físicos y lo que se publica en el website institucional, la completitud de los documentos y registros archivados y el uso de registros no incorporados al SIGAC; ya que sigue siendo uno de los hallazgos más comunes encontrados en el ciclo de auditorías.
- b) Incluir capacitación sobre componentes del SIGAC al personal docente y administrativo que ingresa a la institución, dentro del proceso de inducción.
- c) Establecer estrategias institucionales para estimular la participación de los nuevos docentes o administrativos que ingresan a la institución y que tengan formación en auditoría interna.
- d) Sensibilizar a los responsables de proceso sobre la importancia de establecer y documentar las acciones de mejora que detecten en sus procesos y motivar a su personal a cargo obrando con el ejemplo. De igual manera, que aprendan a utilizar los resultados de la medición de los indicadores de gestión para apoyar la toma de decisiones que soporten acciones de mejora concretas, prácticas, funcionales y efectivas para sus respectivos procesos.



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 23 de 28



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

- e) Sensibilizar a los responsables de proceso sobre la importancia de la gestión del riesgo, en especial sobre la importancia de realizar seguimiento a la eficacia de los controles establecidos en los mapas de riesgos.

8. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

La Gestión de Riesgos representa una herramienta importante para el trabajo de auditoría interna desde la fase de planeación y de manera transversal a cada uno de los componentes del ciclo PHVA propio de los diferentes procesos; por cuanto implica la identificación de estos para establecer controles que deriven en acciones preventivas que reduzcan su posible manifestación. Con base en esto, dentro de las etapas de auditoría al Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, se revisaron y actualizaron los mapas de riesgos asociados al desarrollo de las diferentes actividades abordadas desde cada proceso y el nivel de afectación que puedan presentar para el logro de los objetivos planteados en materia de la administración y gestión del proceso o de corrupción.

Adicionalmente, se definieron los controles periódicos respectivos para su mitigación. Se estableció la realización de tres revisiones por año, con el propósito de evaluar la eficacia de los controles establecidos para cada tipo de riesgo.

La revisión del estado de los riesgos establecidos en cada proceso, a diciembre de 2017, arrojó e siguiente resultado:

PROCESO	ACEPTABLE	TOLERABLE	MODERADO	IMPORTANTE	INACEPTABLE	TOTAL DE RIESGOS
Gestión de Recursos Físicos	1	2	1			4
Gestión Bienestar Universitario	4	3				7
Gestión de Apoyo a la Formación		6				6
Gestión de Aseguramiento de la Calidad		3	3			6
Gestión de Formación		6			1	7
Gestión Estratégica		5				5
Gestión Financiera	1	2	1		1	5
Gestión Humana		4				4
Gestión Registro y Control Académico	4	2				6
Gestión de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones		6	2			8
Gestión Jurídica y de Contratación		4	2			6

U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 24 de 28





UNIPAZ

Decreto Ordenanzal 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

Gestión Documental		2	2	1		5
TOTAL	10	45	11	1	2	69



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 25 de 28



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

9. CONCLUSIONES

La Oficina de Evaluación y Control de Gestión y la Coordinación de Calidad, como responsables de la programación y ejecución del programa de Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, culminó su ciclo correspondiente a la vigencia 2017, resaltando como conclusiones los aspectos relacionados a continuación:

1. Se identificaron un total de 10 No conformidades asociadas a los 12 procesos que integran el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y 49 Observaciones, para un total de 59 hallazgos; lo cual representa un indicador del nivel de madurez del SIGAC, luego de sus diez años de existencia, ya que no se detectaron no conformidades mayores y se redujo sustancialmente el número de no conformidades menores presentadas en los ciclos de auditoría anteriores.
2. La presencia de la no conformidad por fallas en el control de la información documentada, deja clara la necesidad de sensibilizar a los responsables de proceso acerca de la importancia de mantener actualizados los documentos del proceso, tanto en físico como la publicación de las últimas versiones en el web site institucional, evitar el uso de registros no incorporados al sistema y asegurar que los documentos y registros sean diligenciados a completitud.
3. Los responsables de proceso evidencian un alto nivel de compromiso con el establecimiento de acciones de mejora concretas para sus procesos. Sin embargo, en muchos casos no se evidencia la documentación de tales acciones en el formato establecido por el SIGAC para el caso (GACA - CCA – F08, Acción de Mejora).
4. El promedio de hallazgos encontrados por proceso es relativamente uniforme en materia de no conformidades; no obstante en cuanto lo referente a las observaciones, se debe prestar especial atención a los procesos con mayor número de hallazgos detectadas, capacitar a su personal y sensibilizarlos acerca de la importancia de adoptar acciones correctivas y de mejora prácticas, funcionales, concretas y efectivas, que garanticen la eliminación definitiva de su correspondiente causa raíz.
5. Se evidencia un importante compromiso por parte de los responsables de proceso y su personal de apoyo con el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad; resaltando especialmente su interés por recibir capacitación, asesoría y orientación por parte de la Oficina de Evaluación y Control de Gestión; encaminadas a mantener cada vez mejor sus procesos y aumentar el grado de compromiso de su personal a cargo con sus actividades y responsabilidades asignadas.
6. Las actividades establecidas en los diferentes componentes del PHVA de los distintos procesos son en su gran mayoría pertinentes con los mismos, con la misión, la visión, el Plan de Desarrollo Institucional (PDI), el Proyecto Educativo institucional (PEI), la política y objetivos de calidad, lo cual permite cumplir con los objetivos



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

establecidos por la Institución y consolidar la cultura de la calidad y de la mejora continua.

7. El ejercicio de la auditoría interna evidenció la fortaleza que se tiene con respecto a los docentes encargados de labores administrativas y académicas, la disposición de trabajo, la apropiación del SIGAC, el compromiso de los profesionales encargados directamente de los programas y el buen servicio en la atención a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes; lo cual permite mantener un proceso de formación consolidado, funcional, dinámico y pertinente, ya que contribuye de manera significativa en la formación integral de sus estudiantes.
8. La mayoría de los procesos presenta una matriz con indicadores bien fundamentados y que permiten el uso de la evaluación de sus resultados como insumo para la toma de decisiones y para el establecimiento de acciones de mejora pertinentes y eficaces para los procesos. Sin embargo, existen algunos indicadores con metas muy altas, muy bajas o sin variación representativa en las últimas mediciones lo cual dificulta su logro, otros no aportan mayores desafíos para el proceso y algunos no representan utilidad para la toma de decisiones que impliquen mejora continua para el proceso.
9. La revisión y actualización de los mapas de riesgos asociados al desarrollo de las diferentes actividades establecidas en los procesos que conforman el SIGAC, permitió identificar los riesgos más representativos en materia de gestión, administración y corrupción; al igual que valorar la gestión de riesgo como herramienta útil para la realización de las operaciones y establecer los controles apropiados mediante acciones preventivas que garanticen su eficacia para mantener los riesgos bajo control.

10. RECOMENDACIONES

Con base tanto en los hallazgos encontrados como en los resultados de la revisión general a los diferentes procesos, se recomienda:

1. Aprovechar el Diplomado en Sistemas de Gestión de la Calidad con ICONTEC, para fortalecer las competencias de formación de los responsables de proceso y actualizar sus conocimientos en la nueva versión de la NTC ISO 9001:2015 y criterios de Auditoría Interna.
2. Fortalecer las estrategias de capacitación por parte de los jefes de dependencias y responsables de proceso, con el apoyo de la oficina de Evaluación y Control de Gestión, con el fin de que la totalidad del personal apropie los lineamientos establecidos para el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y por consiguiente, que este tema se incluya en la inducción y reinducción al personal entrante y promovido a otros cargos.
3. Sensibilizar acerca de la importancia del análisis de datos, formulación y evaluación adecuada de indicadores, de manera que le facilite a los



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanzal 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

responsables de proceso la toma oportuna y eficaz de decisiones que deriven en acciones de mejora concretas, prácticas y funcionales en cada proceso.

4. Sensibilizar al personal de cada proceso sobre los riesgos asociados a estos y la importancia de mantenerlos controlados mediante el establecimiento de controles a través de acciones preventivas aplicables para evitar su manifestación y la importancia del seguimiento periódico a los controles establecidos para garantizar su eficacia y su relación con el análisis de contexto respectivo de cada proceso.
5. Fomentar el desarrollo e implementación de estrategias de autocontrol y autorregulación por parte de los diferentes actores involucrados en cada proceso.
6. Disponer los recursos necesarios para implementar las acciones correctivas y de mejora derivadas de los hallazgos establecidos en los informes de auditoría, para garantizar el mejoramiento continuo por parte de todos los estamentos que conforman la comunidad académica (estudiantes, docentes, egresados, administrativos y directivos) y la adecuada prestación del servicio misional.



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 28 de 28