	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: FMAM-005
	INFORME AUDITORÍA	VERSIÓN: 04 EMISIÓN: 15/07/2013 PÁGINA 1 de 1

Cliente de la Auditoría	Alta Dirección	**Periodo Auditado**	2014-II - 2015-I	**Fecha de elaboración**	30 Junio de 2015
Proceso Auditado	Proceso Planeación Institucional Proceso de Gestión de la Calidad Proceso de Docencia Proceso de Investigación Proceso de Extensión Proceso de Gestión Legal Proceso de Gestión Documental Proceso de Infraestructura Proceso de Gest. de Bienestar Institucional Proceso de Gest. del Des. Tecnológico Proceso de Seguimiento y Control	**Líder Proceso Auditado**	Dr. EVERALDO MONTES MONTES, Líder Proceso Planeación Institucional Ing. DIANA CARINA MARTELO, Líder Proceso de Gestión de la Calidad Dr. OMAR PÉREZ SIERRA, Líder Proceso de Docencia Dr. DANIEL SALAS, Decano Facultad de Ingenierías Dra. MARÍA MAGDA BUSTO, Decana Facultad de Educación y Ciencias Humanas Dr. LAZARO REZA GARCÍA, Decano Facultad de MVZ Dr. NICOLÁS DE LA ESPRIELLA, Decano Facultad de Ciencias Básicas Dr. JUAN DE DIOS JARABA, Decano Facultad de Ciencias Agrícolas Dra. ENA LUZ TORRES, Decana Facultad de Ciencias de la Salud Dr. OSCAR ARISMENDI, Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Dr. HERMES ARAMENDIZ TATIS, Líder Proceso de Investigación Dr. ALFREDO JARMA OROZCO, Líder Proceso de Extensión Dr. RAFAEL PACHECO MIZGER, Líder Proceso de Gestión Legal Dra. AUDRY SOLANO ACOSTA, Líder (e) Proceso de Gestión Documental Dr. OSCAR PETRO RODRÍGUEZ, Líder Proceso de Infraestructura Dra. MARTHA RUIZ SOLERA, Líder Proceso de Gest. de Bienestar Institucional Ing. ERIKA RESTREPO URZOLA, Líder Proceso de Gest. del Des. Tecnológico Dra. BETTY QUINTERO HOYOS, Líder (e) proceso de Seguimiento y Control		
Dependencia Auditada	**Oficinas de los procesos**	**Auditados**	Equipo de mejoramiento		

Auditor Líder	Enilse Sibaja Mendoza
Equipo Auditor	Aleyda Cordero Hoyos, Jorge Mario López Pereira, Martha Álvarez Bello, Ramiro Baquero Osten, Doris Villalba León, Nabi Pérez Vásquez, Alberto de la Espriella Babilonia, Juan Carlos Guzmán, Lina Tapias Barrera, Aura Castro Ramos, Juana Robles González, Yelena Pérez Navarro, Tatiana Martínez Simanca, Carolina Jiménez Argumedo, Yesid Martínez Gómez, Félix Burgos Burgos, María Paulina Aycardi, Angélica Morales, María Eugenia Guerra (AF), María Virginia González (AF), Paola Medrano Mestra (AF), Doris Caldera Aldana (AF), Jorge Galarcio Periñan (AF), Elvira Flórez Nisperuza (AF), Betty Quintero Hoyos (ET), Julián Toro Núñez (AF).
Objetivo de la Auditoria	Verificar el mejoramiento del Sistema Integral de Gestión de Calidad SIGEC de la Institución
Alcance de la Auditoría	Se Auditó las actividades del proceso del SIGEC, que se realizaron durante el segundo semestre de 2014 y primer semestre del 2015 en la Universidad de Córdoba
Criterio de la Auditoría	Manual de Calidad, NTC-GP 1000:2009, Documentación del proceso (Normograma, procedimiento)

Hallazgos de Conformidad

N°	Fortalezas
	Planeación Institucional
1	La elaboración del plan prospectivo de la Universidad a 15 años porque permitirá alinear las políticas institucionales con los planes de gobierno de los rectores.
2	La creación de la sección de estadística y sistemas de información, porque permitirá mejorar la organización de la información generada por la Universidad y facilitará los procesos de análisis de datos de los procesos.
	Gestión de Calidad
1	La disposición del equipo de trabajo y buena actitud para atender la auditoría.
2	Organización del seguimiento del sistema de peticiones, reclamos y sugerencias
3	Organización del archivo con base en la tabla de retención documental
4	Se cierra la No conformidad " La Entidad no asegura la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. Evidencia. El equipo - MECI - Calidad no esta operativizando incumpliendo la Resolución Rectoral 0039 de 2011"
	Docencia - Vicerrectoría Académica
1	El mejoramiento que presenta el proceso de docencia desde la Vicerrectoría Académica, el grado de apropiación y el compromiso demostrado por el Líder del proceso y sus colaboradores.
2	El cierre de más del 90% de las no conformidades encontradas en la auditoria del año 2014 evidenciando mejoras del proceso.
3	La eficiencia y efectividad de las acciones implementadas en el proceso porque se cierran la no conformidad encontrada en la auditoría anterior por falta de asignación de una caja menor a la oficina de ODESAD.
	Docencia - Facultad MVZ
1	El desarrollo del programa de pasantías de la facultad de MVZ se encuentra bien estructurado y organizado, permite el seguimiento permanente de los estudiantes, evidenciado en la implementación del documento "Reglamentación de práctica profesional o pasantía" y en la planeación de las pasantías del semestre 2015-I.
2	El Comité de Ética de la Facultad de MVZ, se encuentra operando de manera adecuada según la reglamentación interna y le presta servicios a otras facultades que no lo tienen activo, en especial en temas de bio ética. Esto se puede observar en los documentos "Normas de conductas para el uso de animales en la enseñanza e investigación de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia" y "Métodos de eutanasia para animales en la enseñanza e investigación de Medicina Veterinaria y Zootecnia"

Facultad de Ciencias Básicas	
1	La Facultad de Ciencias Básicas cuenta con docentes altamente cualificados para la prestación del servicio, lo que garantiza la calidad de los programas adscritos a esta Facultad.
2	Excelente disposición y compromiso por parte de todos los Jefes de departamentos y Decano de la Facultad en la atención de la Auditoria
3	El Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Básicas se reúne periódicamente con la totalidad de sus integrantes.
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	
1	La participación y colaboración de los funcionarios durante el proceso de auditoria, lo que permite orientar la mejora y el cumplimiento del plan de auditoria del Sistema Integral de Gestión de la Calidad.
2	Los Jefes de Departamento tienen conocimiento sobre los trámites para el desarrollo de las actividades académicas establecidas en los procedimientos del Proceso
3	El avance significativo en el cumplimiento del Plan Operativo de la vigencia 2015 en la Facultad.
Facultad de Ingenierías	
1	El empoderamiento del SIGEC de los miembros de la dirección de la Facultad y la presencia de jefes con formación en los procesos de calidad, lo cual quedó evidenciado en la organización y facilidad para aportar la información documentada requerida durante la visita de auditoría
2	El seguimiento al Plan operativo se realiza desde el Consejo de la Facultad.
Docencia - Facultad Ciencias Agrícolas	
1	El compromiso del equipo de trabajo, su disposición y el conocimiento sobre los procesos
Docencia - Facultad Ciencias de la Salud	
1	El seguimiento al Plan operativo se realiza desde el Consejo de la Facultad.
2	Los docentes cumplen con las funciones de coordinación de semestre para hacer seguimiento al servicio que prestan.
3	Realizan seguimiento a las peticiones.
4	La facultad mostró organización en la documentación de los procesos.
5	En el programa de administración en salud se controla la prestación del servicio docente a través del seguimiento por la plataforma Moodle.
Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativa	
1	La Facultad está en proceso de organización administrativa, lo que facilita la implementación del SIGEC.
2	El apoyo de una funcionaria con formación en calidad para documentar el proceso del SIGEC.
3	La actitud positiva de los actuales miembros de la Facultad para adoptar el SIGEC. (Decano, secretarias, docentes y personal de apoyo).
Docencia - División de Postgrado	
1	El compromiso y conocimiento del SIGEC, evidenciado a través de la participación en los equipos de mejoramiento del proceso de docencia
Proceso de Extensión	
1	Se reconoce la importancia que el personal auditado demuestra hacia la gestión de la calidad. Se evidencia el conocimiento e interpretación de la política de calidad institucional en sus funciones debido a que conocen cuál es el impacto de las actividades del proceso de extensión en la misión de la Institución.
2	Se cierra la no conformidad de la auditoría interna de calidad de la vigencia anterior: No se evidencia la evaluación a la percepción y satisfacción del cliente.
3	Se destaca la evidencia presentada en la ejecución de actividades estratégicas contempladas en el POA del proceso que son de alto impacto para la Institución tales como: la convocatoria interna para proyectos de extensión 2014, reactivación del Comité Universidad Empresa Estado CUEE nodo Córdoba y establecimiento de nuevos convenios.
Investigación	
1	El equipo auditor reconoce la importancia que el personal auditado le da a la gestión de la calidad. Se evidencia el conocimiento e interpretación de la política de calidad institucional en sus funciones y conocen cuál es el impacto de las actividades del proceso de investigación
2	Se evidencia la responsabilidad y compromiso del líder y del equipo del proceso con el mejoramiento de la calidad a través del avance en los planes de mejoramiento (Acciones correctivas, preventivas y mejora) que fueron soportados en la auditoría.

Si usted ha accedido a este formato a través de un medio diferente al sitio http://web.www3.unicordoba.edu.co/es/calidad/documentos asegúrese que ésta es la versión vigente

	Gestión del Bienestar Institucional	
1	La participación y colaboración de los funcionarios durante el proceso de auditoria lo que se evidencia mediante la receptividad hacia las observaciones realizadas durante la entrevista lo que permite orientar el SIGEC hacia la mejora y el cumplimiento del plan de auditoria.	
2	Se evidencia que los funcionarios tienen conocimiento sobre los documentos asociados al Proceso	
3	Se cierra la no conformidad correspondientes a: el proceso no actualiza los documentos cuando es necesario, incumpliendo lo establecido en el procedimiento control de documentos PGDC 011.	
	Gestión de Admisiones y Registro	
1	Se cuenta con personal capacitado en sistemas de gestión de calidad.	
	Infraestructura	
1	La disposición de los funcionarios para recibir la auditoria y la receptividad con los resultados	
2	La gestión realizada por el personal del proceso para el tratamiento de las solicitudes de servicios que reciben	
3	La organización que se lleva con las solicitudes de prácticas académicas y el cumplimiento con lo propuesto en el procedimiento de Transporte	
	Gestión Documental	
1	El dominio conceptual y la aplicación de los procedimientos auditados por parte de los funcionarios de la sección de Archivo y Correspondencia debido a que realizan las actividades de acuerdo a los procedimientos documentados	
2	Las visitas realizadas a las distintas dependencias de la Universidad por parte del proceso debido a que realizan seguimiento a los archivos de gestión y capacitación en gestión documental	
3	La identificación de las debilidades del proceso porque se pueden elaborar planes de acciones para subsanar dichas debilidades	
	Gestión de Biblioteca	
1	El proceso lleva los registros del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Operativo Anual y hace seguimiento a este oportunamente	
2	La disposición de la Líder y sus colaboradores con la realización de la auditoria	
	Gestión del Desarrollo Tecnológico	
1	La infraestructura de la sección de Sistemas de Información (Datacenter, servidores) porque mejora la seguridad y estabilidad de los servicios de información	
2	La implementación de la mesa de ayuda para el reporte de problemas de los sistemas de información Administrativos porque ayuda a la asignación, control y seguimiento de las tareas de soporte relacionadas con estos sistemas de información sin hacer uso del papel.	
3	La organización de los registros FGDT – 006 Solicitud de soporte y mantenimiento de servicio tecnológicos relacionados con el mantenimiento de hardware porque facilita la trazabilidad de los servicios prestados.	
	Gestión Legal	
1	Se difunde la información de la normatividad Institucional vigente en forma amplia y transparente.	
	Seguimiento y Control	
1	La colaboración de todo el personal porque facilitó el desarrollo de la auditoria la manera ágil y objetiva.	
2	El dominio conceptual y la aplicación de los procedimientos por parte de los funcionarios porque realizan las actividades de acuerdo a los procedimientos documentados, al plan operativo y cronogramas preestablecidos.	
3	Los documentos están completos, correctos, coherentes y actualizados porque están archivados atendiendo las recomendaciones del proceso de Gestión Documental.	

Oportunidades de Mejora		
N°	**Que se debe mejorar**	**Para Que se debe Mejorar**
	Planeación Institucional	
1	La articulación y retroalimentación de los planes operativos, plan de compras, presupuesto y planes de mejoramiento.	Una articulación coherente entre los planes operativos, de compras, presupuesto y planes de mejoramiento permite garantizar la eficiencia y efectividad de los procesos lo cual permitirá asegurar recursos a las actividades criticas de la institución.
2	**Hallazgo detectado en la Vicerrectoría académica.** El seguimiento oportuno al plan operativo y de gestión de los decanos, por parte de la unidad de planeación.	Para asegurar que las acciones de mejora planeadas en el proceso de docencia sean implementadas en un 100% y se evidencie la mejora continua del sistema y de la calidad en la prestación del servicio.

3	**Detectada en la Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativa.** La Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas y el Programa de Pregrado en Administración en Finanzas y Negocios Internacionales; no cuenta con un lugar apropiado para desarrollar su labor. En un mismo espacio físico se comparte: Decanatura, Departamento, Secretaría Académica, cubículos docentes, bienestar universitario, secretaría de Departamento y acreditación.	Para ejercer una labor académica y administrativa de manera digna, eficiente, eficaz y efectiva.
Gestión de la Calidad		
1	Las evidencias del seguimiento mensual al POA 2015 en el formato FPIN-017 Plan Operativo Anual	Para garantizar que se ejecuten las actividades plasmadas en el mismo.
2	Implementar mas estrategias para el empoderamiento del SIGEC en la comunidad universitaria.	Para alcanzar un mayor nivel de apropiación del SIGEC por parte de la comunidad universitaria.
3	Diseñar un instructivo para la matriz de caracterización.	Para que el diligenciamiento sea entendido por funcionarios que no tengan conocimiento sobre procesos de calidad.
Docencia - Vicerrectoría Académica		
1	La celeridad en el Consejo Académico al trámite de aprobación del acuerdo por el cual se modifican los criterios de vinculación de docente de planta a la institución.	Para que se puedan realizar las pruebas psicotécnicas a los docentes que se van a vincular a la planta de la Institución en los próximos concursos de docentes de planta, se de cumplimiento a la norma establecida y se pueda cerrar la no conformidad encontrada por esta situación.
2	La celeridad de la aprobación del procedimiento para solicitud, renovación o extensión de registro Calificado, aprobado por el Consejo Académico	Para su inclusión en el SIGEC e implementación en todas las facultades y programas de la Institución.
3	Los ajuste a los acuerdos definidos para el seguimiento al impacto de las comisiones de estudios de los docentes	Con el fin, de que se definan claramente los responsables de realizar esa actividad
Docencia - Facultad MVZ		
1	Los tiempos de entrega y legalización de los planes individuales de trabajo de los docentes de MVZ ya que los docentes tiempo completo del programa de medicina veterinaria al momento de la auditoria, no tenían legalizado los Planes Individuales de Trabajo (PIT).	Para definir los tiempos de entrega y legalización permitirá garantizar una mejor planeación, organización y control de la actividad docente
2	Se debe mejorar el seguimiento de los procesos de autoevaluación de los programas, por ejemplo el documento de renovación de registro calificado del doctorado en medicina tropical se debe entregar al MEN antes del 30 de agosto de 2015 (fecha de vencimiento 30 junio de 2016) sin embargo no se evidenció documento de autoevaluaciones.	Las autoevaluaciones son actividades obligatorias en los procesos de renovación de registros calificados y de acreditación de programas. Por lo tanto es indispensable realizar seguimiento a estos procesos para evitar cierres o interrupciones de la prestación de servicios de algunos programas académicos.
Facultad de Ciencias básicas		
1	Archivar el POA 2014 y 2015 en el formato FPIN-017 debidamente diligenciado y aprobado como se establece en la Tabla de Retención Documental.	Para dejar evidencia del desarrollo y seguimiento de las actividades que se realizan y controlar las actividades no ejecutadas al finalizar el año.
2	Teniendo en cuenta que nuevamente se están ofertando los programas Física y Estadística, se deben implementar estrategias que permitan dar a conocer las fortalezas de estos programas	Para aumentar la demanda de estos dos programas y desdibujar la imagen negativa que pudo haber dejado la perdida del registro calificado
Facultad de Educación y Ciencias Humanas		
1	Incluir dentro de los documentos del Proceso de Docencia el formato de "Solicitud de Servicios" utilizado para solicitar personal docente para el desarrollo de cursos en los programas, el cual no se controla actualmente a través del Sistema Integral de Gestión de la Calidad.	Por su uso permanente en la actividad de asignación docente se sugiere oficializarlo e incluirlo dentro del procedimiento establecido para tal fin.
2	La pertinencia y debida utilización del formato (FDOC-070), para el registro del seguimiento oportuno al desarrollo curricular por curso, garantizando que responda a las necesidades de los programas presenciales y en la modalidad a distancia.	Para que se proporcione evidencia del control establecido por la Institución para la verificación del debido desarrollo curricular de los cursos en cada semestre.
3	La actualización y divulgación al personal docente sobre la metodología de autoevaluación institucional y las herramientas para la presentación y radicación de los documentos requeridos para la renovación de registro calificado y acreditación de calidad de los programas	Con el fin de dar cumplimiento a los procesos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional en los tiempos estipulados

Facultad de Ingenierías		
1	Las condiciones para que todos los departamentos de la Facultad puedan implementar las coordinaciones de semestre en sus Programas académicos.	Lograr el control, la evaluación y el mejoramiento del servicio al cliente
Docencia - Facultad de Ciencias de la Salud		
1	La realización de las estrategias necesaria establecidas en el plan operativo	Para alcanzar las metas establecidas en el plan operativo anual
2	El seguimiento al comportamiento de la plataforma Moodle por parte del programa Administración en Salud.	Para evitar problemas de conectividad y así realizar una correcta prestación del servicio docente
3	Replantear la redacción de la actividad establecida en el plan operativo relacionada con la vinculación de docentes de plantas	Para evitar la generación de no conformidades debido a la conceptualización de la actividad establecida en el plan operativo
Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativa		
1	La coordinación de semestre del Programa Administración en Finanzas y Negocios Internacionales, no tienen las condiciones para cumplir la norma institucional.	Para garantizar la buena prestación del servicio en toda la Institución.
2	El ajuste del Plan Operativo Anual de la facultad teniendo en cuenta las condiciones de los docentes de planta en periodo de prueba.	Para dar cumplimiento a las actividades y metas del plan operativo anual
3	La prestación del servicio de docencia en los Cursos de Inglés para el programa de Admistración en Finanzas y Negocios internacionales.	Para que el programa garantice que sus futuros egresados tengan un adecuado dominio del idioma ingles
Docencia - División de Postgrado		
1	Realizar con mas regularidad el diligenciamiento de los formatos de seguimiento de los Planes Operativos	Con el fin de mejorar la ejecución de los mismos
Extensión		
1	En el formato Evaluación de servicios de proyectos de extensión FEXT-0018 que tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los clientes de los servicios de extensión de la Universidad, se utiliza el término "logística de la Universidad" en los aspectos a evaluar por el encuestado. El personal auditado menciona que este aspecto pretende evaluar la oportunidad de los procesos de la Universidad para recepcionar y prestar el servicio.	En consecuencia, el cliente podría confundirse con este aspecto de la calidad del servicio, por cuanto logística en el contexto empresarial se refiere al flujo de materiales, información y efectivo que implica la generación de valor y entrega de bienes y servicios, desde un proveedor hasta el cliente. Sería interesante que el proceso analizara con los mismos usuarios aquellos aspectos que de manera común valoran de los servicios que contrata con la Universidad, para que sea la voz del cliente la que identifique las dimensiones de la calidad que el proceso evaluará después de la entrega del servicio. Así mismo, un indicador de satisfacción de los clientes podría diseñarse y alimentarse de estas encuestas de evaluación.
2	El proceso sólo tiene un procedimiento documentado y de reciente publicación en el repositorio documental del SIGEC, lo que demuestra la oportunidad de organizar y proponer estándares de trabajo.	Con el fin de articular todos los niveles de la extensión de la Universidad (estratégico, táctico, operativo) en función de aumentar metas y demostrar mayor impacto en la región y el país.
Investigación		
1	El procedimiento PINV 002 que establece la participación institucional de docentes y estudiantes en convocatorias externas de investigación, no garantiza mecanismos eficaces de búsqueda de información sobre las fuentes de financiación y convocatorias externas para la identificación permanente de estas oportunidades en aras de la planeación de actividades y control de la producción de los grupos de investigación.	Si el proceso estandariza la captura de convocatorias como una actividad permanente dentro de este procedimiento, podría establecer y controlar metas más concretas en lo referente a participación de grupos, proyectos y productos de investigación.

	Gestión del Bienestar Institucional	
1	Revisar el procedimiento de acompañamiento psicosocial para promover la permanencia y graduación - PAPSIPEG (PGBI-001), ajustando el paso 10, garantizando la toma de decisiones o acciones conjuntas con las Facultades Académicas producto del análisis del informe generado cada semestre.	Para que se tomen las medidas correctivas o preventivas producto de las debilidades detectadas en el informe de diagnostico generado por el programa de acompañamiento psicosocial en cada semestre.
2	Dejar registro de los ajustes que se realizasen al cronograma de trabajo definido para el desarrollo del programa de acompañamiento psicosocial y realizar seguimiento permanente a su ejecución.	Con el fin de que se tomen los correctivos a que haya lugar cuando no sea posible cumplir con las actividades programas en las fechas establecidas esperando el cumplimiento total del programa.
3	Realizar mayor seguimiento a la implementación de las acciones definidas en los planes de mejoramiento.	Para asegurar de que las No Conformidades no vuelvan a ocurrir y garantizar un mejor desempeño del proceso y mejoramiento del SIGEC.
4	**Detectada en Facultad de Ciencias de la Salud** Generar actividades para el manejo de la retención y deserción de estudiantes.	Para mejorar los indicadores de calidad de los programas pertenecientes a la facultad.
	Gestión de Admisiones y Registro	
1	Realizar con mas regularidad el seguimiento del Plan Operativo y formalizar las reuniones que se realicen.	Con el fin de mejorar la ejecución de los mismos
2	Se debe incentivar la mayor participación y compromiso en los equipos de mejoramiento.	Con el fin de dinamizar los compromisos establecidos para el establecimiento de los procedimientos y demás documentos como nuevo proceso de apoyo.
3	**Detectada en el proceso de Gestión del Bienestar Institucional.** La identificación de los estudiantes en situación de riesgo académico o deserción por parte del Proceso de Gestión de Admisiones y Registros.	Con el fin de que el programa de acompañamiento psicosocial obtenga información certera del grupo de estudiantes que realmente requiere intervención para garantizar la participación activa de la población objeto.
	Infraestructura	
1	Se debe ajustar el software de programación prácticas académicas	Para mejorar la comunicación y la gestión realizada con los solicitantes y sus condiciones iniciales de rutas, fechas, etc.
2	Al momento de la planeación del proceso se debe tener en cuenta lo declarado en el Plan de Mantenimiento	Para incluir en las actividades del plan operativo todo lo concerniente al mantenimiento preventivo
3	Se debe incluir un control sobre el tiempo que trascurre entre la recepción de la solicitud y su atención	Para que exista la claridad en cuanto al tiempo que de atención y solución al servicio solicitado (promesa de servicio)
	Gestión Documental	
1	La sensibilización del uso de los correos electrónicos institucionales	Para fomentar la cultura de cero papel en los funcionarios
2	Actualizar la normatividad relacionada con el comité de archivo, así como su dinamización	Para asegurar que las Tablas de Retención Documental (TRD) sean aprobadas oportunamente. En la Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativa no se evidenció que se archiven los documentos de acuerdo con la TRD.
	Gestión de Biblioteca	
1	La actualización de la reglamentación de las actividades que se deben realizar para la publicación de textos	Para estructurar el proceso que realiza el fondo editorial y determinar las políticas que se deben aplicar
2	La documentación del proceso debe de contener un plan de trabajo	Para la elaboración de los documentos que aseguren el funcionamiento del proceso y así garantizar la gestión sobre las necesidades del mismo.
3	Hacer seguimiento a las actividades de los planes de mejoramiento	Para garantizar su ejecución y la mejora continua del proceso
	Gestión del Desarrollo Tecnológico	
1	La tabulación de los requerimientos reportados en el formato FGDT – 006 Solicitud de soporte y mantenimiento de servicio tecnológicos.	Para conocer los tipos de requerimientos mas frecuentes de la Institución, así como la evaluación del los servicios prestados con el fin de mejorar la toma de decisiones basadas en hechos
2	El control de los registros del formato seguimiento salas de computo	Para estandarizar el formato de acuerdo al procedimiento control de documentos del Sistema Integral de Gestión de la Calidad
3	Los registros de soporte y mantenimiento de servicios tecnológicos relacionados con redes	Para evidenciar la realización de actividades de soporte de redes y evitar hallazgos relacionados con el control de registros
4	La articulación de los mantenimientos realizados por los auxiliares de laboratorio de las salas de informática con el proceso	Para seguimiento y control del proceso y optimizar los recursos de mantenimiento, de igual forma garantizar la buena prestación de los servicios de las salas de informática

Si usted ha accedido a este formato a través de un medio diferente al sitio http://web.www3.unicordoba.edu.co/es/calidad/documentos asegúrese que ésta es la versión vigente

Gestión Legal		
1	La documentación de los procedimientos relacionadas con las actividades de Secretaria general	Para definir los controles necesarios y estandarizar las actividades del proceso
Seguimiento y Control		
1	El seguimiento a mas actividades de diferentes procesos institucionales	Para permitir identificar debilidades que son susceptibles de revisión por parte del proceso de Seguimiento y Control

Hallazgos de No Conformidad

Que se esta Incumpliendo, respecto a los Criterios de la Auditoria (Recomendación negar el criterio)	Numeral del requisito incumplido	Evidencia
Planeación Institucional		
No se evidencia resultado de la implementación de las acciones correctivas en el proceso	8.5.2	No se evidencia la implementación del plan de acción registrado en el formato FGDC-007 de la no conformidad titulada "No se evidencia que la entidad determine y proporcione los recursos necesarios para implementar y mantener la eficiencia y efectividad del proceso", las cuales tienen fecha de vencimiento 30 de septiembre de 2014
Facultad de Ciencias Básicas		
No se realiza la verificación, según lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo, lo cual genera incumplimiento del numeral 7.3.5 de la NTCGP1000:2009.	7.3.5	Al realizar seguimiento al plan operativo 2014-II en la Facultad de Ciencias Básicas para la actividad participación de los sectores sociales y económicos en el proceso de revisión curricular de los programas, el porcentaje de implementación es 0% y para el año siguiente esta actividad fue excluida de la planeación.
El proceso Docencia no revisa los requisitos relacionados con la prestación del servicio. Esta revisión debió efectuarse antes de que la Institución se comprometiera a proporcionar el servicio al cliente, lo cual genera incumplimiento al numeral 7.2.2	7.2.2	Al hacer la revisión de los PIT y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS SEMESTRALES DE PROGRAMAS DE POSTGRADOS (FEXT-009) aprobados por el Decano de la Facultad de Ciencias Básicas, se evidencia que estos fueron aprobados sin verificar lo establecido en los acuerdos y estatutos que rigen la actividad docente dentro de la Universidad de Córdoba, como lo establecido en el Articulo 35 del Estatuto de Personal Docente acuerdo 055 de 2003 acerca de la distribución de las 40 horas semanales de trabajo. Evidencia1: PIT y formato (FEXT-009) docente identificado con cedula 6889262 se excede de 40 horas semanales. Evidencia2: PIT y formato (FEXT-009) docente identificado con cedula 19343837 se excede de 40 horas semanales.
Infraestructura. la Institución no proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, lo cual genera incumplimiento al numeral 6.3 de la NTCGP1000:2009	**6.3**	1: En el bloque 2 de Geografía Laboratorio SIG 1 se encuentra un agujero en el cielorraso por el cual ya se ha filtrado agua lo que puede ocasionar cortocircuitos al estar presentes un televisor, aire acondicionado, toma corrientes y equipos de cómputo justo debajo del agujero. 2: En el Salón Fotointerpretación de Geografía los estudiantes asisten a clases en condiciones climáticas inaceptables por el mal estado y deterioro de los aires acondicionados.
Facultad de Educación y Ciencias Humanas		
Los registros (Plan Individual de Trabajo, Acta de Comité) no se encuentran debidamente firmados por las partes establecidas como responsables y protegidos de forma que sean fácilmente recuperables.	4.2.4	En el programa de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Sociales los PIT no se encontraban firmados por los docentes: Luz Elena López Noriega (Docente de Cátedra) y Felipe Morales (Docente de Planta). No se encontró el PIT del docente Jorge Ortega Montes referente al II semestre de 2014.
No se evidencia la implementación de las acciones definidas en los planes de mejoramiento para dar tratamiento o corregir las debilidades presentadas en el desarrollo de las actividades, en cumplimiento de la función de la Institución.	8.5.2	En los programas de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Sociales y la Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Educación Artística - Música, no se evidenció la ejecución de las acciones definidas en el plan de mejoramiento producto del proceso de autoevaluación del año 2014, las cuales iniciaban implementación en julio del año 2014 a Diciembre de 2015.

Facultad de Ingenierías		
No se evidenciaron los Registros Calificados de los Programas de Especialización del Departamento de Ingeniería Industrial.	**Decreto 1295 de 2010**	Los Registros Calificados de los Programas de Especialización en el Departamento de Ingeniería Industrial, se está trabajando en ellos pero ya se venció el plazo que otorga el Ministerio de Educación Nacional para tal fin.
Docencia - Facultad de Ciencias Agrícolas		
En la planificación del servicio no se conservan los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio resultante cumplen los requisitos.	7.1. d)	No se mostró evidencia del seguimiento mensual que debe hacerse al Plan Operativo Anual 2015 de acuerdo a lo establecido en el procedimiento: Formulación, seguimiento y ajuste de los planes de Gobierno y Operativos, paso 17.
El proceso no toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir	8.5.2 c)	En la Facultad de Ciencias Agrícolas , no se evidencian la ejecución de Planes de Mejora producto de las no conformidades del la auditoria 2014 ni del seguimiento al Plan de mejoramiento producto de la autoevaluación del Programa de Ingeniería Agronómica
Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativa		
No se evidenció el ejercicio de implementación del seguimiento y control al Plan Operativo de la Facultad.	7.5.1	En el planear realizan su Plan Operativo, el cual es soporte fundamental para el SIGEC, pero por razones de la novedad en el cargo, no se ha hecho un seguimiento a los indicadores, para ajustar las metas del cumplimiento.
Extensión		
El proceso no cuenta con mecanismos eficaces para determinar los requisitos establecidos y no establecidos por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a esta, incumpliendo así el numeral 7.2.1 incisos a y b.	7.2.1 incisos a y b NTC GP 1000	Al verificar los mecanismos que tiene el proceso para la identificación de necesidades y expectativas, establecidas e implícitas, por el cliente en un proyecto de consultoría, se encontró que el proceso no ha establecido actividades o controles específicos que sean estándares para identificarlas en este tipo de servicios. El proceso no mostró listas de chequeo o actas de reuniones previas a la celebración del convenio que refleje que la Universidad se asegura de los requisitos del proyecto antes de comprometerse a entregarlo. Tampoco evidenció como resuelve las diferencias entre los requisitos definidos en los convenios y propuestas de consultoría y los expresados por el cliente. La ausencia de estos controles podría conllevar a incumplimiento de necesidades y expectativas de los clientes, extensiones en tiempo de los convenios y proyectos, gastos adicionales e imprevistos, lo cual afectaría la imagen y uso eficiente de los recursos de la Universidad.
La Universidad no planifica y no lleva a cabo todas las formas de extensión en condiciones controladas, a través de instrucciones de trabajo, seguimiento y medición de las unidades académicas, por lo cual incumple el numeral 7.5.1 incisos b) y e)	7.5.1 NTC GP 1000	Al preguntar al proceso sobre la forma como estandariza planifica, realiza y controla la extensión en los programas académicos, no se encontraron procedimientos o registros que indiquen que la División de Extensión lo hace. El proceso mostró que una vez al semestre le solicita a los programas un reporte de los indicadores de extensión que se cargan al SUE y actualmente está elaborando un plan institucional de extensión. El proceso no presentó la relación de las actividades de extensión que los programas y facultades reportaron en el plan operativo 2015 cuando esta fue solicitada. Así mismo al preguntar al personal auditado por la Alianza Temporal Agrologist que corresponde a un proyecto de extensión vigente y liderado por la Facultad de Ciencias Agrícolas con apoyo de la Facultad de Ingeniería, se evidenció que el personal no conocía el alcance del mismo, duración, documentación o estado de avance. De esta manera, se demuestra que el proceso está dejando de coordinar y controlar todas las formas de extensión realizadas en las unidades académicas y otras metas (distintas a las de los indicadores SUE) que pueden ser impacto positivo para la Institución.

El proceso no establece los documentos específicos para los productos y servicios de extensión incumpliendo el numeral 7.1 inciso b)	7.1 inciso b NTC GP 1000	Al solicitar evidencia del tratamiento a las no conformidades del proceso, se evidenció que el Proyecto de Estatuto de Extensión enviado a Consejo Académico radicado desde 2014 aun no ha sido discutido. En consecuencia el proceso carece de marco normativo interno para ejercer control, planificación de largo plazo y garantías de continuidad de políticas y líneas estratégicas de intervención e interacción de la Institución con el entorno que se mantengan en el tiempo para medir el impacto de este proceso misional.
Investigación		
El proceso no cumple con las disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la información del producto", Incumpliendo el numeral 7.2.3 de la NTC GP 1000	7.2.3 NTC GP 1000	No se encontró evidencia en la página web de la universidad, de la publicación de la convocatoria para Jóvenes investigadores de Colciencias del 30 de abril de 2015, incumpliendo lo establecido en el paso 2 del procedimiento para Participación Institucional de Docentes y Estudiantes en Convocatorias Externas de Investigación PINV 002 del SIGEC, lo cual podría afectar el logro de la meta relacionada con el número de proyectos de investigación financiados con fuentes externas. Al verificar la publicación de los términos de referencia para la convocatoria interna de investigación en programas de pregrado 2015, se encontró un anuncio de la Secretaría del Consejo Académico que a la misma convocatoria la denomina de otra manera "Convocatoria de estudiantes para proyectos de investigación", situación que podría confundir a los interesados en la convocatoria.
El proceso no se asegura que la documentación pertinente a las convocatorias de investigación sea modificada cuando se cambien los requisitos de las mismas, incumpliendo el numeral 7.2.2 de la NTC gp 1000	7.2.2 NTC GP 1000	El calendario de la convocatoria interna de investigación en programas de pregrado 2015, publicados en página web para proyectos de investigación, establece que la fecha para aprobación por consejo Académico y expedición de CDP, el 1 de junio de 2015, a la fecha de la auditoría no se observó la ejecución de la actividad o en su defecto, modificación de la convocatoria.
Infraestructura		
La entidad no determina la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.	6.3 c	En el proceso de Infraestructura no se evidencia que se esté planificando la provisión y el mantenimiento de la infraestructura para cumplir los requisitos del cliente, de los procesos y de los servicios prestados por la entidad. No hay planes de mantenimientos preventivos
La entidad no gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.	6.4	En el proceso de infraestructura no se cumple con las solicitudes recibidas para mantenimiento de las instalaciones propias de la institución, ya que en la mayoría de las veces no cuentan con el material necesario ni con el personal suficiente para atender oportunamente la solicitud.
No se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos	8.2.1	El proceso de Infraestructura no muestra evidencia de encuestas aplicadas a los clientes y el análisis de las mismas para conocer la percepción del cliente sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas.
El proceso no toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir.	8.5.2	En el proceso de Infraestructura no se evidencia avances en la ejecución de los planes de mejoramiento producto de auditorías anteriores.
Gestión de Bibliotecas		
La entidad no establece disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.	7.2.3 c	En el proceso no se evidencia que exista retroalimentación hacia las solicitudes de material bibliográfico por parte de los jefes de departamentos, en cuanto a los cambios que se puedan presentar en sus requerimientos (material fuera de circulación, series diferentes, material obsoleto, etc.)
Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad no se controlan debido a que no se asegura su adecuación	4.2.3 b	En la División de Biblioteca se evidencia la existencia de procedimientos y registros que no cumplen con las actividades actuales del proceso (PDOC - 001 Procedimiento para la Selección del Materia Documental, PDOC - 003 Procedimiento para la Difusión de la Información, PDOC - 002 Procedimiento para la Clasificación del Material Documental PDOC - 006 Procedimiento para el Mantenimiento y Restauración del Materia Documental).

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: FMAM-005
	INFORME AUDITORÍA	VERSIÓN: 04 EMISIÓN: 15/07/2013 PÁGINA 1 de 1

Gestión Legal		
El proceso no planifica sus actividades para la realización del producto y/o servicio,	7.1 NTC GP 1000	Al solicitar el Plan Operativo Anual 2015, en la oficina de Asuntos Jurídicos y en la Secretaría General, se pudo evidenciar que éste no estaba elaborado, incumpliendo el procedimiento formulación, seguimiento y ajuste de los planes de gobierno y operativos PPIN-002 que especifica que "el Plan Operativo Anual de su Facultad o Proceso se elabora a la siguiente vigencia y lo envía en el Formato FPIN-017 a la Unidad de Planeación y Desarrollo en las fechas estipuladas "
Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad no son actualizados según las fechas establecidas en la Matriz de caracterización del proceso. El proceso no asegura el estado de versión vigente de los documentos, incumpliendo los requisitos de la norma sobre control de documentos.	4.2.3	Al verificar el estado de actualización del Normograma institucional, en la página web, se pudo constatar que la fecha de la última actualización fue del mes de enero a junio de 2013. En la Oficina de Control Disciplinario se presentó un plan operativo en formato FIN-017 versión 03, al compararlo con el formato vigente, se pudo evidenciar que este formato estaba desactualizado, pues el formato que se encuentra publicado en la pagina web del SIGEC tiene versión 7.
Lo registros de los formularios del proceso de Gestión Legal permanecen ilegibles e incompletos	4.2.4 NTC GP 1000	Al revisar los registros del formulario FGLE 014 Asignación y control de procesos asignados a abogados, se pudo evidenciar que estos se encontraban diligenciados sin el lleno total de los campos. Al verificar el uso del formulario FGLE 015 Control de Procesos Disciplinarios se observó que este formulario no se está diligenciando.
Gestión del Desarrollo Tecnológico		
El proceso no revisa y actualiza los procedimientos cuando sea necesario	4.2.3	Se evidenció desactualización de los procedimientos Mantenimiento de Hardware y Software, Inclusión de Nuevos Clientes a la Conectividad, Administración de Licencias, Mantenimiento Preventivo de la Red, así como el Plan de Acción TICS.

Conclusiones de la Auditoría	Se evidenció mejoramiento del Sistema Integral de Gestión de la Calidad SIGEC

Elaborado por:	Yezid Martínez Gómez	**Firma:**	**Fecha:**
Cargo:	Funcionario de Control Interno		
Revisado por:	Enilse Sibaja Mendoza	**Firma:**	**Fecha:**
Cargo:	Equipo Auditor		
Aprobado por:	Ana Elvira Esquivia Castellanos	**Firma:**	**Fecha:**
Cargo:	Jefe Unidad de Control Interno		

Si usted ha accedido a este formato a través de un medio diferente al sitio http://web.www3.unicordoba.edu.co/es/calidad/documentos asegúrese que ésta es la versión vigente