# INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**

**UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

**Enero - Abril 2018**

**Montería - Córdoba**

## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Control Interno realizó seguimiento al Sistema Integral de Gestión de Calidad de la Universidad de Córdoba (SIGEC) con corte a 30 de Abril de 2018, revisando los Planes de mejoramiento, los Mapas de Riesgos y los Compromisos Adquiridos en la revisión de la Alta dirección.

En este informe se dan a conocer los resultados obtenidos en este seguimiento y se establecen algunas recomendaciones para la mejora de los procesos.

## 1. Acciones Correctivas Preventivas y de Mejoras de los procesos del Sistema Integral de Gestión de Calidad.

La Unidad de Control Interno realizó seguimiento a las acciones correctivas preventivas y de mejora de los procesos del SIGEC, revisando los avances de las actividades establecidas en los planes de mejoramiento producto de las no conformidades halladas en Auditorías Internas, bajo desempeño en los indicadores de gestión y encuesta de satisfacción.

La tabla 1 muestra estas no conformidades y excluye las acciones productos de Auditorías Externas. Para este seguimiento se tiene en cuenta el registro FMAM - 021 Consolidado de Planes de Mejoramiento.

**Tabla 1. Seguimiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras**

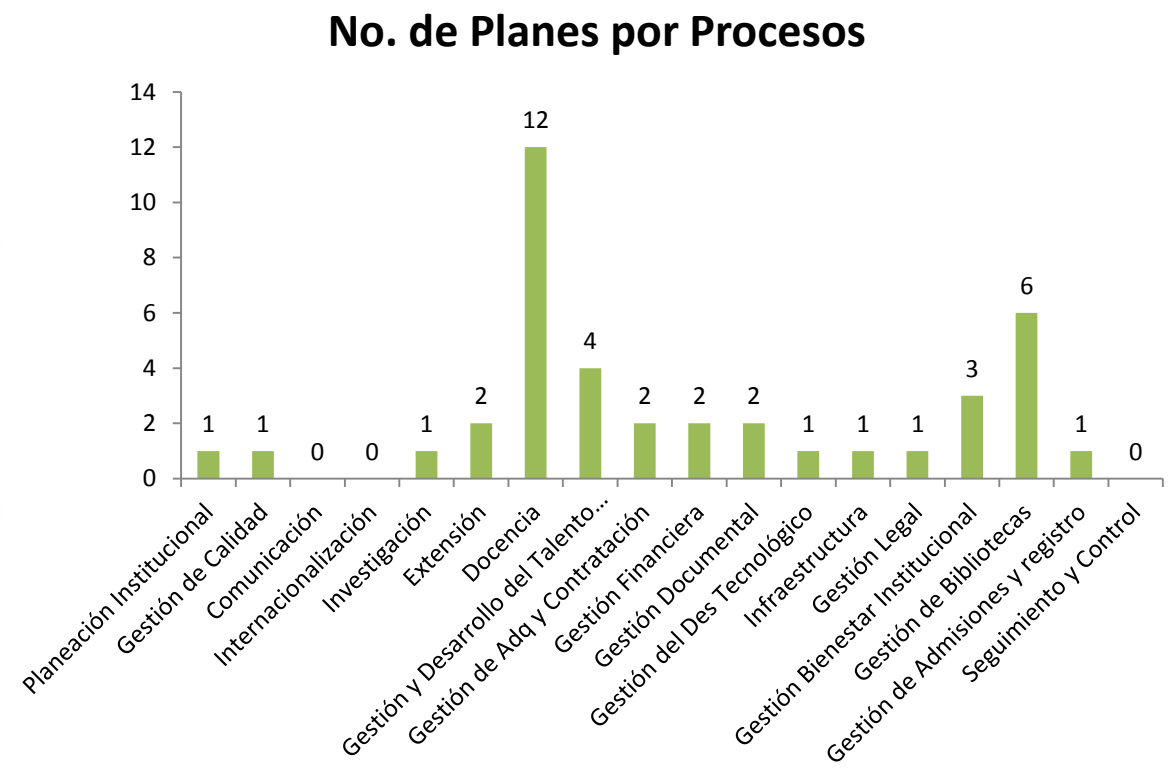
| Procesos | Total de Hallazgos | | | | | | Acciones Cerradas | | | | (Total Acciones Cerradas/Total Planes abiertos Vencidos + No vencidas cerradas)*100% |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | AC | AP | AM | Total | Planes no vencidos | Total Planes abiertos Vencidos | AC | AP | AM | Total | % Eficacia |
| Planeación Institucional | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100 |
| Gestión de Calidad | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 100 |
| Comunicación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | N.A |
| Internacionalización | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | N.A |
| Investigación | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 100 |
| Extensión | 1 | 0 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 0 | 2 | 3 | 75 |
| Docencia | 5 | 16 | 0 | 21 | 2 | 19 | 0 | 9 | 0 | 9 | 47 |
| Gestión y Desarrollo del Talento Humano | 3 | 3 | 0 | 6 | 3 | 3 | 2 | 0 | 0 | 2 | 67 |
| Gestión de Adq y Contratación | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 33 |
| Gestión Financiera | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gestión Documental | 3 | 1 | 0 | 4 | 0 | 4 | 1 | 1 | 0 | 2 | 50 |
| Gestión del Des Tecnológico | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | N.A |
| Infraestructura | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | N.A |
| Gestión Legal | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gestión Bienestar Institucional | 2 | 1 | 3 | 6 | 0 | 6 | 1 | 0 | 2 | 3 | 50 |
| Gestión de Bibliotecas | 2 | 1 | 4 | 7 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 33 |
| Gestión de Admisiones y registro | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 100 |
| Seguimiento y Control | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100 |
| **Total** | 22 | 23 | 26 | 71 | 18 | 53 | 9 | 11 | 11 | 31 | **58** |

Tabla 1.

Al iniciar el seguimiento, el SIGEC tenía 71 hallazgos de los cuales 53 tenían planes de mejoramiento vencidos, en el seguimiento realizado se cerraron 31 hallazgos, quedando abiertos 40 hallazgos.

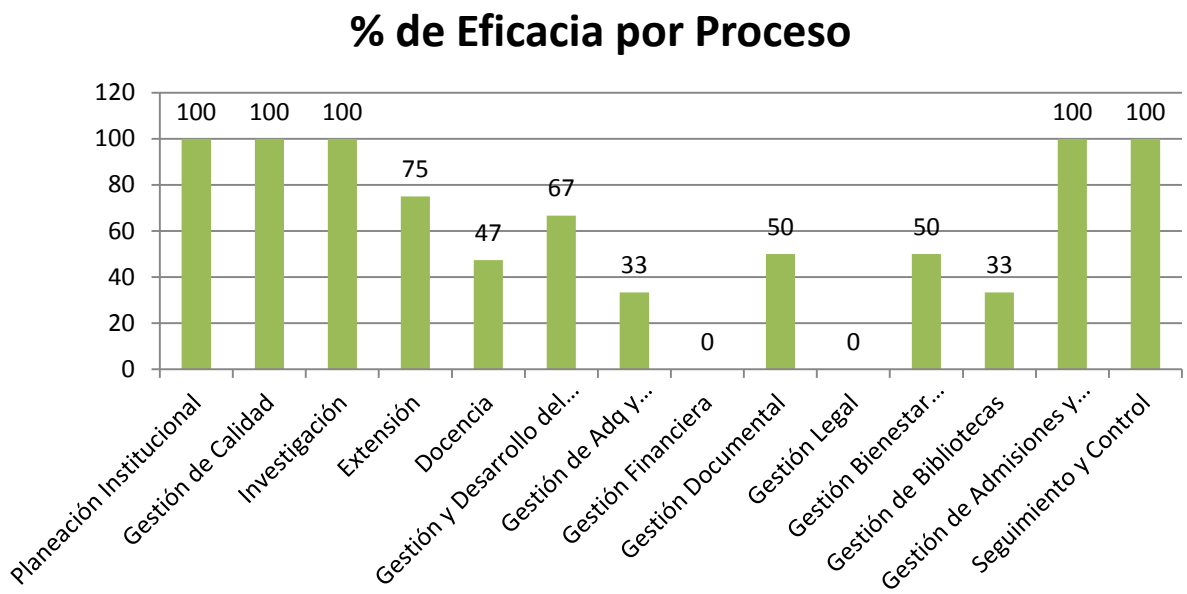
Los procesos que cerraron sus no conformidades en el tiempo programado para hacerlo fueron Planeación Institucional, Calidad, Investigación, Gestión de Admisiones y Registro y Seguimiento y Control.

La grafica 1 muestra el número de Planes por proceso que quedaron abiertos.



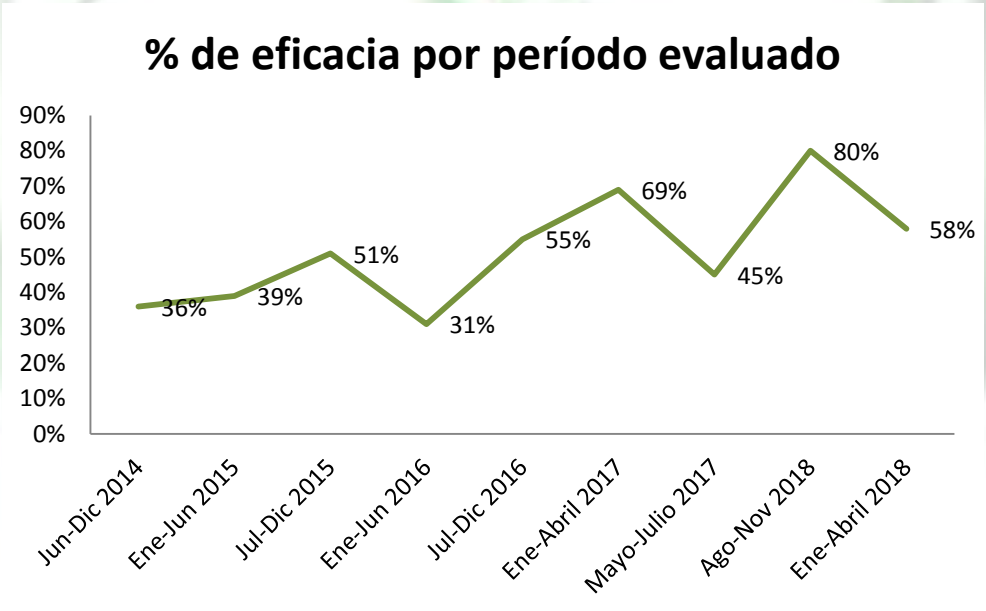

Gráfica 1.

Para el cálculo de la eficacia del SIGEC se excluyen los planes de mejoramiento que tienen fecha de implementación después del 30 de abril de 2018. La eficacia en las acciones del SIGEC para este periodo fue del 58%. La gráfica 2 muestra la eficacia de Sistema Integral de Gestión de Calidad por proceso.




Gráfica 2.

La grafica 3 muestra la eficacia del SIGEC por periodo evaluado.




Gráfica 3.

En la gráfica se observa que la eficacia del SIGEC disminuyó para este periodo, pasando de 80% a 58%.

Dado lo anterior el Proceso de Seguimiento y Control establecerá un Plan de mejoramiento con el fin de que esta situación no se vuelva a presentar y el indicador llegue a la meta satisfactoria, para ello se necesita contar con el compromiso de todos los procesos del SIGEC.

**Seguimiento Plan de Mejoramiento suscrito con el ICONTEC.**

La Universidad de Córdoba tiene establecido un plan de mejoramiento suscrito con ICONTEC, producto de cuatro (4) no conformidades abiertas encontradas en la Auditoría externa. La tabla 2 muestra el porcentaje de implementación de dicho plan de mejoramiento.

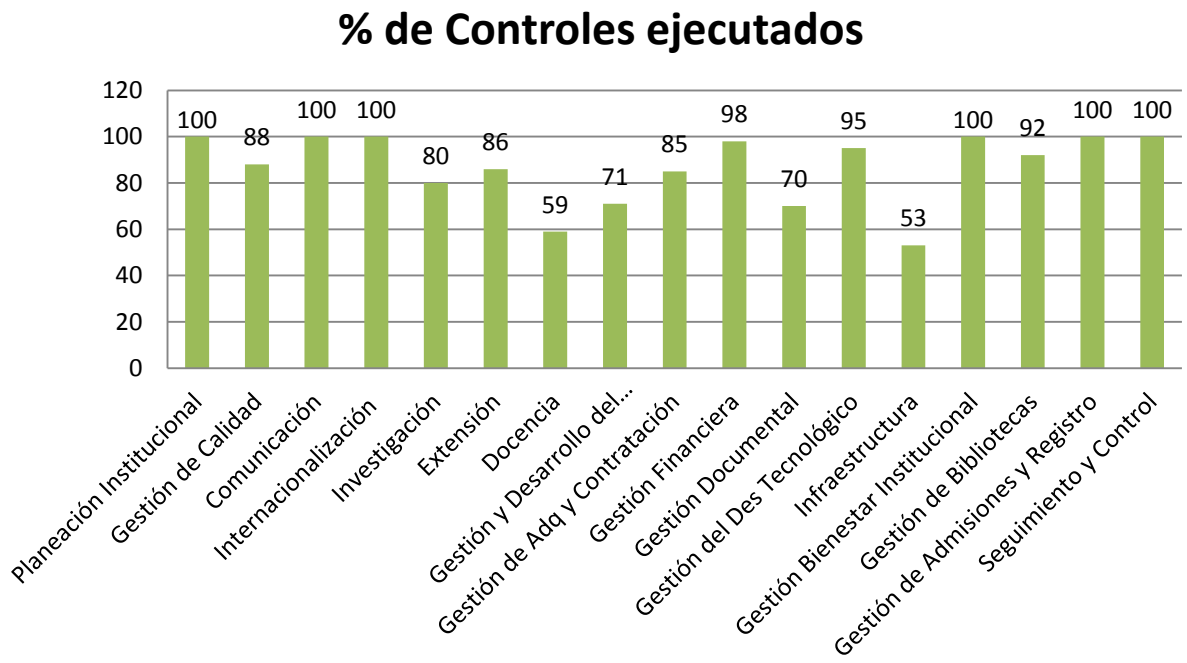
| No Conformidades | Actividades | Fecha de Ejecución | % de implementación |
|---|---|---|---|
| La entidad no se asegura de dar repuesta oportuna los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas; *Ampliación de las competencias del profesional en acuicultura ante la OPEC del día 09 de febrero de 2017. Por Javier Luis Páez con repuesta de fondo el 5 de abril de 2017. Abogado Sorys Galván *Suministro de copias el día 21 de febrero de 2017 por Héctor Alfonso Martínez. Repuesta de fondo 24 de mayo de 2017. | Revisar e incluir en el procedimiento los controles que apunten a responder dentro del término establecido. | 22/12/2017 | 70% |
| | Socialización del procedimiento a los funcionarios del proceso de Gestión Legal y las partes interesadas. Responsable: Gestión Legal | 22/12/2017 | 0% |
| | Comunicar a la Unidad de Control Interno cuando se solicite información a otras dependencias para que esta designe un funcionario que haga acompañamiento a las peticiones. Responsable: Gestión Legal | 22/12/2017 | 100% |
| La entidad no se asegura de implementar la prestación del servicio bajo condiciones controladas. | Construir las Tablas de Valoración Documental TVD | 30/03/2018 | 30% |
| | Socializar las TVD a las oficinas productoras | 30/03/2018 | 0% |
| | Construir un procedimiento que permita hacer seguimiento a la ejecución de la TRD y las TVD | 15/12/2017 | 100% |
| | Realizar una jornada semestral de verificación del chip de seguridad y los códigos de barra para los libros que están en la colección. Responsable: Gestión de Bibliotecas | 09/06/2018 | 100% |
| | Reentrenamiento al personal de la sección de Préstamo y Devolución, sobre el procedimiento del servicio. Responsable: Gestión de Bibliotecas | 30/04/2018 | 100% |

| No Conformidades | Actividades | Fecha de Ejecución | % de implementación |
|---|---|---|---|
| | Gestionar la adquisición de los elementos necesarios para la preparación física del material bibliográfico. Responsable: Gestión de Bibliotecas | 09/06/2018 | 100% |
| La entidad no se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.<br><br>No se evidencia el control a los productos suministrados externamente y cumplan con los requisitos al proveedor KELLYLAB en cuanto al registro de Invima por la compra de productos de farmacia como Tramadol x 100 MG ampollas, Cefalotina Ampolla 1 GR, Fentanilo x 500, según orden de compra 143 del 7 de septiembre de 2017 | Revisar y actualizar el Procedimiento de Adquisición de Bienes y/o Servicio sin Formalidades Plenas PGCA-009, incluyendo los controles aplicados a la comercialización de artículos e insumos controlados. Responsable: Contratación | 15/12/2017 | 100% |
| | Solicitar la publicación del procedimiento Adquisición de Bienes y/o Servicio sin Formalidades Plenas PGCA-009 Responsable: Contratación | 15/12/2017 | 100% |
| | Socializar ante las partes interesadas el procedimiento Adquisición de Bienes y/o Servicio sin Formalidades Plenas PGCA-009 actualizado. Responsable: Contratación | 15/12/2017 | 100% |
| | Socializar formato de Estudios previos ante las partes interesadas, haciendo énfasis en el ítem No. 7 Criterios de verificación. Responsable: Contratación | 15/12/2017 | 100% |
| La entidad no se asegura de establecer los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.<br><br>No se evidencia evaluación y autoevaluación de los procesos de Docencia con calificación por debajo de lo señalado por la Entidad con el fin de analizar cada criterio. | Hacer revisión del Estatuto de Personal Docente, capitulo VII y definir una propuesta de modificación de la metodología de evaluación y los criterios para la elaboración de planes de mejoramiento individual, que permita un mejor desempeño en la labor docente. Responsable: Docencia | 20/02/2018 | 30% |
| | Ajustar el procedimiento y los instrumentos para realizar la evaluación del desempeño de los docentes, de acuerdo a las modificaciones realizadas en la normatividad. Responsable: Docencia | 20/02/2018 | 0% |
| | Socializar las modificaciones realizadas al Estatuto de personal docente, los procedimientos e instrumentos para la evaluación del desempeño docente ante:<br>1. Consejos de Facultad.<br>2. Asamblea de Docentes. Responsable: Docencia | 20/02/2018 | 0% |
| | Implementar la nueva metodología de evaluación del desempeño. Responsable: Docencia | Al finalizar el primer semestre de 2018 | 0% |

Tabla 2.

## 2. Riesgos de los Procesos.

La Unidad de Control Interno para este período, realizó seguimiento a los controles establecidos en los mapas de riesgo vigentes de los procesos del SIGEC. La gráfica 4 muestra los porcentajes de implementación de los controles por proceso para 18 procesos del SIGEC.




Gráfica 4.

El porcentaje promedio de controles ejecutados del Mapa de Riesgo Institucional es del 87%.

En el cálculo se excluyó el proceso Gestión Legal dado que viene actualizando su mapa de riesgos y evaluando la pertinencia de sus controles.

## 3. Compromisos Adquiridos en los Comités Directivos.

La Tabla 3 muestra los compromisos adquiridos en la reunión de la revisión por la alta dirección que aún están sin ejecutar para el periodo evaluado.

| ACCIÓN / COMPROMISO | PROCESO | FECHA DE EJECUCIÓN | | PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN | ESTADO DE LA ACCIÓN/COMPROMISO |
|---|---|---|---|---|---|
| | | INICIO | FIN | | |
| Desarrollar las sesiones de Consejo Superior en las Sedes de Berastegui y Lorica | Secretaría General | 11/10/2016 | 04/11/2016 | 100% | Ejecutada |
| Elaborar el Plan de Fortalecimiento de las tres (3) sedes regionales | Planeación Institucional | 16/09/2016 | 30/10/2016 | 100% | Ejecutada |
| Definir la compra de equipos de alta tecnología para el apoyo a la investigación con recursos CREE, previo envío del listado de necesidades por parte del Jefe de la División de Investigación. | Planeación Institucional | 16/09/2016 | 30/12/2016 | 100% | Ejecutada |
| Enviar listado o solicitud de equipos de alta tecnología para apoyo a la investigación a Planeación Institucional. | Investigación | 16/09/2016 | 20/09/2016 | 100% | Ejecutada |
| Presentar propuesta sobre la línea de investigación en Autoevaluación y Acreditación al Consejo de Acreditación Institucional. | Investigación | 16/09/2016 | 20/09/2016 | 100% | Ejecutada |
| Realizar el informe de Responsabilidad social Universitaria acorde con lo exigido por el índice de transparencia. | Extensión | 16/09/2016 | 30/11/2016 | 100% | Ejecutada |
| Solicitar al Dpto. de Idiomas Extranjeros la clasificación de los estudiantes nuevos en los niveles de dominio del idioma de inglés. | Gestión de Admisiones y Registro | 16/09/2016 | 30/09/2016 | 100% | Ejecutada |
| Habilitar chat y designar a un funcionario con horario establecido para su atención. | Gestión de Admisiones y Registro | 16/09/2016 | 23/09/2016 | 100% | Ejecutada |
| Avanzar en la actividad sobre inclusión en el Plan de Estudio de los programas cursos homologables internacionalmente. Revisar en conjunto con la Unidad de Relaciones Internacionales. | Docencia | 16/09/2016 | 30/10/2016 | 100% | Ejecutada |
| Revisión del Plan de Internacionalización Institucional | Consejo Académico | 16/09/2016 | 23/09/2016 | 100% | Ejecutada |
| Revisión del plan sobre dinámica investigativa de los grupos de investigación de la Universidad. | Consejo Académico | 16/09/2016 | 30/09/2016 | 100% | Ejecutada |
| Solicitar a Infraestructura la realización del Plan de Mantenimiento con el fin de mostrar evidencia de su realización para la visita de ICONTEC. | Seguimiento y Control | 16/09/2016 | 20/09/2016 | 100% | Ejecutada |
| Realizar el consejo de acreditación en el campus de Lorica. | Consejo de Acreditación Institucional | 16/09/2016 | 30/10/2016 | 100% | Ejecutada |

| ACCIÓN / COMPROMISO | PROCESO | FECHA DE EJECUCIÓN | | PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN | ESTADO DE LA ACCIÓN/COMPROMISO |
|---|---|---|---|---|---|
| | | INICIO | FIN | | |
| Enviar a las siguientes dependencias los listados para que realicen seguimiento y control a la realización de las encuestas de autoevaluación:<br>• Bienestar: Listado de estudiantes por programa y semestre.<br>• Decanos: Listado de docentes.<br>• Jefes de oficinas: Listado de funcionarios.<br>• Postgrados: listado y encuestas en físico. | Gestión de la Calidad | 16/09/2016 | 23/09/2016 | 100% | Ejecutada |
| Elaborar el programa de Gestión Documental | Gestión Documental | 16/09/2016 | 15/10/2016 | 0% | Vencida |
| Instalación de la línea 018000 en la Unidad de Comunicaciones y de la línea para anticorrupción en la Unidad de Control Interno. | Infraestructura | 16/09/2016 | 30/09/2016 | 100% | Ejecutada |
| Determinar los costos que genera la realización de los análisis en el laboratorio | Gestión financiera | 24/06/2016 | 30/12/2016 | 100% | Ejecutada |
| Ejecutar el plan de mantenimiento y calibración de los equipos de laboratorio de acuerdo a los tiempos establecidos | Gestión financiera | 24/06/2016 | 30/12/2016 | 100% | Ejecutada |
| Revisión y actualización de los documentos que soportan las actividades del proceso. | Gestión financiera | | | 100% | Ejecutada |
| Diseñar la marca de los servicios ofrecidos por el laboratorio | Comunicación | 24/06/2016 | 30/12/2016 | 100% | Ejecutada |
| Definir estrategias para realizar el lanzamiento del laboratorio ante los clientes externos | Comunicación | 24/06/2016 | 30/12/2016 | 100% | Ejecutada |
| Realizar campañas publicitarias por todos los medios donde se resalte las características de calidad del laboratorio | Comunicación | 24/06/2016 | 30/12/2016 | 100% | Ejecutada |
| Diseñar y/o actualizar el portafolio de servicios del Laboratorio de Aguas | Comunicación | 24/06/2016 | 30/12/2016 | 100% | Ejecutada |
| Construir el sitio web para el Laboratorio y establecer acciones para garantizar su actualización | Comunicación | 24/06/2016 | 30/12/2016 | 100% | Ejecutada |
| Someter a discusión en el Consejo Académico como máximo órgano de dirección académica, la definición de la posición que deben ocupar los Laboratorios de venta de servicios en la Institución, con el fin de otorgar mayor autonomía financiera y se les de claridad sobre su estructura de mando dentro de la Institución | Docencia | 24/06/2016 | 30/12/2016 | 100% | Ejecutada |

| ACCIÓN / COMPROMISO | PROCESO | FECHA DE EJECUCIÓN | | PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN | ESTADO DE LA ACCIÓN/COMPROMISO |
|---|---|---|---|---|---|
| | | INICIO | FIN | | |
| Asignar un equipo promocional que realice visitas a clientes actuales y potenciales para promocionar los servicios y retroalimentar al laboratorio en las necesidades del cliente | Extensión | 24/06/2016 | 30/12/2016 | 100% | Ejecutada |
| Promover alianzas interinstitucionales para la prestación de servicios con entidades tales como: CVS, INVIMA, Secretaría de Salud, Urra, Cerromatoso | Extensión | 24/06/2016 | 30/12/2016 | 100% | Ejecutada |
| Diseño del Plan Institucional de Extensión | Extensión | | | 100% | Ejecutada |
| Revisión y actualización de los documentos que soportan las actividades del proceso. | Infraestructura | | | 100% | Ejecutada |
| Revisión y aprobación del Estatuto de Investigación | Consejo Superior | | | 100% | Ejecutada |
| Incluir la propuesta de ajuste de los perfiles y funciones del personal del Laboratorio de Suelos en sesión del Consejo Superior para que sea revisado y aprobado por este órgano. | Secretaria General | | | 30% | Vencida |
| Coordinar con el Laboratorio de Aguas un plan de capacitación al personal acorde a los requerimientos exigidos | Gestión del Talento Humano | 24/06/2016 | 30/09/2016 | 100% | Ejecutada |

Tabla 3.

Del período 2016 se tienen 32 compromisos adquiridos en la revisión por la dirección, de los cuales 30 compromisos están totalmente ejecutados, 1 parcialmente ejecutados y 1 compromiso sin ejecutar, bajo la responsabilidad de Secretaria general y Gestión documental respectivamente.

| ACCIÓN / COMPROMISO | PROCESO | FECHA DE EJECUCIÓN | | Porcentaje de implementación | Estado de la acción compromiso |
|---|---|---|---|---|---|
| | | INICIO | FIN | | |
| Reformar el procedimiento de selección y designación del representante del Sector Productivo ante el consejo Superior que permita la participación de todos los gremios. | Secretaría General | 30/08/2017 | 30/10/2017 | 0% | Vencida |
| Desarrollo de las reuniones del Consejo Superior y Consejo Académicos en cada campus de la Universidad | Secretaría General | 30/08/2017 | 30/10/2017 | 75% | Vencida |
| Aprobación de los siguientes documentos:<br>1. Observatorio de la deserción | Secretaría General | 30/08/2017 | 30/09/2017 | 0% | Vencida |

| ACCIÓN / COMPROMISO | PROCESO | FECHA DE EJECUCIÓN | | Porcentaje de implementación | Estado de la acción compromiso |
|---|---|---|---|---|---|
| | | INICIO | FIN | | |
| Cumplir con las actividades del Plan de Contingencia de Acreditación Institucional pendientes por el proceso. | Internacionalización | 30/08/2017 | 30/10/2017 | 100% | Ejecutada |
| Revisar los resultados de los indicadores del proceso, y definir planes de mejoramiento de los que consideren impactan la gestión académica e institucional de acuerdo al modelo de evaluación del Ministerio Nacional de Educación y para los cuales se deben tomar decisiones | Docencia | 30/08/2017 | 30/10/2017 | 100% | Ejecutada |
| Activación del comité editorial, deben ser invitados:<br>-CINTIA<br>- División de Asuntos Financieros | Docencia | 30/08/2017 | 08/09/2017 | 100% | Ejecutada |
| Cumplir con las actividades del Plan de Contingencia de Acreditación Institucional pendientes por el proceso. | Docencia | 30/08/2017 | 30/10/2017 | 100% | Ejecutada |
| Realizar una reunión con autoridades del sector social público y privado para retroalimentar las funciones misionales de la universidad y su relación con el entorno, al igual que enriquecer la evaluación curricular.Nota: De las siete (7) Facultades existentes en la Institución, la Facultad de Ciencias Agrícolas y Ciencias de la Salud, presentaron ejecución de esta actividad. | Docencia | 30/08/2017 | 13/10/2017 | 100% | Ejecutada |
| Elaborar la Política de educación a distancia que garantice la cobertura, la calidad y pertinencia, planeación de la regionalización. | Odesad | 30/08/2017 | 30/10/2017 | 100% | Ejecutada |
| Revisar los resultados de los indicadores del proceso, y definir planes de mejoramiento de los que consideren impactan la gestión académica e institucional de acuerdo al modelo de evaluación del Ministerio Nacional de Educación y para los cuales se deben tomar decisiones. | Investigación | 30/08/2017 | 30/10/2017 | 100% | Ejecutada |
| Cumplir con las actividades del Plan de Contingencia de Acreditación Institucional pendientes por el proceso. | Investigación | 30/08/2017 | 30/10/2017 | 100% | Ejecutada |
| Incluir dentro de la convocatoria de investigación el proyecto de Estudio de impacto laboral de los graduados. | Investigación | 30/08/2017 | Apertura de la convocatoria | 100% | Ejecutada |
| Realizar diagnóstico sobre los requerimientos del sector productivo respecto al perfil de los graduados. | Egresados | 30/08/2017 | 30/10/2017 | 30% | Vencida |
| Elaborar los requerimientos para el proyecto de Estudio de impacto laboral de los graduados que será incluido en la convocatoria de Investigación. | Egresados | 30/08/2017 | 30/09/2017 | 30% | En Implementación |

| ACCIÓN / COMPROMISO | PROCESO | FECHA DE EJECUCIÓN | | Porcentaje de implementación | Estado de la acción compromiso |
|---|---|---|---|---|---|
| | | INICIO | FIN | | |
| Cumplir con las actividades del Plan de Contingencia de Acreditación Institucional pendientes por el proceso. | Egresados | 30/08/2017 | 30/10/2017 | 100% | Ejecutada |
| Revisar los resultados del indicador de Deserción, coordinando reunión con la siguiente comisión designada:• Admisiones y Registros• Planeación Institucional• Decano Facultad de Salud• Decano Facultad de Educación | Gestión del Bienestar Institucional | 30/08/2017 | 30/10/2017 | 100% | Ejecutada |
| Coordinar mesas de trabajo con los diferentes órganos para elaborar Reglamento de Capacitación | Gestión y Desarrollo del Talento Humano | 30/08/2017 | 08/09/2017 | 100% | Ejecutada |
| Actualizar el plan de mantenimiento preventivo de la Institución | Infraestructura | 30/08/2017 | 08/09/2017 | 100% | Ejecutada |
| Cumplir con las actividades pendientes por el proceso.<br><br>Para esto debe reunirse con el Proceso de Planeación Institucional y Seguimiento y Control para que analicen y justifiquen la necesidad de ajuste de la actividad. | Infraestructura | 30/08/2017 | 30/10/2017 | 100% | Ejecutada |
| Identificar vehículos de personal administrativo y docentes para el control de entrada a la Institución. | Infraestructura | 30/08/2017 | 15/09/2017 | 100% | Ejecutada |
| Asignar un equipo promocional que realice visitas a clientes actuales y potenciales para promocionar los servicios y retroalimentar al laboratorio en las necesidades del cliente | Extensión | 24/06/2016 | 30/12/2016 | 100% | Ejecutada |
| Señalización del Laboratorio de Aguas | Comunicación | 24/06/2016 | 31/07/2017 | 100% | Ejecutada |
| Enviar a los clientes potenciales el portafolio de servicios del Laboratorio | Extensión | 24/06/2016 | 30/06/2017 | 100% | Ejecutada |
| Realizar una agenda conjunta con el laboratorio de aguas para promocionar los servicios ofertados por el Laboratorio | Extensión | 24/06/2016 | 30/06/2017 | 100% | Ejecutada |
| Solicitar a Talento Humano el ajuste al periodo de contratación de personal temporal del Laboratorio | Extensión | 15/11/2017 | 22/12/2017 | 100% | Ejecutada |
| Definir programa de mantenimiento y calibración del Laboratorio de Aguas | Infraestructura | 15/11/2017 | 22/12/2017 | 100% | Ejecutada |
| Ejecutar capacitaciones establecidas para el Laboratorio de Aguas | Gestión y Desarrollo del Talento Humano | 15/11/2017 | 22/12/2017 | 100% | Ejecutada |
| Presentar informe del estudio de costos del Laboratorio | Gestión Financiera | 15/11/2017 | 22/12/2017 | 100% | Ejecutada |

Tabla 4.

Para los compromisos adquiridos en última revisión por la dirección 31 de agosto de 2017, de un total de veintiocho (28) compromisos, veintitrés (23) se

encontraron completamente ejecutados, tres (3) parcialmente ejecutados y dos (2) actividades no evidenciaron ejecución.

## 4. Servicio no Conforme

Para este corte (Enero – Abril de 2018) el Laboratorio de Aguas y el proceso Docencia reportaron servicio no conforme, así mismo del periodo anterior por presentar servicio no conforme reiterativo en el proceso Docencia, se solicitó la elaboración del Plan de Mejoramiento.

**Aspectos por Mejorar.**

- ✓ Ejercer mayor control y seguimiento, por parte de los líderes de los procesos, a la ejecución de las actividades establecidas en los planes de mejoramiento de los procesos.
- ✓ Ejecutar los controles y acciones establecidas en los mapas de riesgos de los procesos, para reducir los riesgos identificados.
- ✓ Ejecutar los compromisos adquiridos en la revisión por la alta dirección
- ✓ Revisar y actualizar los procedimientos documentados del SIGEC.
- ✓ Ejecutar los planes de mejoramiento producto de los hallazgos encontrados en la Auditorias Externa de Calidad.

**Aura María Castro Ramos.**
Jefe (e) Unidad de Control Interno.