

1.INFORMACIÓN GENERAL
Fecha de inicio d/m/a: 16/08/2017
Fecha de cierre d/m/a: 24/08/2017
2.OBJETIVO y ALCANCE DE LA AUDITORIA
OBJETIVO
Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la conveniencia, pertinencia del mismo y la adecuación a los requisitos y elementos de los referenciales NTCGP 1000, MECI 1000, requisitos legales e Institucionales UNIBAC, con el fin de establecer acciones de mejora en los procesos que no cumplen en las normas referenciadas
ALCANCE
Aplica a todos los procesos definidos en Unibac
EQUIPO AUDITOR
Evelio Márquez Cárdenas, José Robinson Tejedor, Ludys Molina, Kelly Palencia, Margarita Ochoa, Elzie Torres Anaya, Carlos Osorio, Alexa Castro Durango Salime Severiche Cure, Jaime Carvajal Bustillo, Jorge Villa Orozco, Angelica Fortich González, Kenneth Moreno May, German Céspedes Diaz, Yara Bayuelo Watts, Eduardo Hernández Fuentes.
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de la Dirección con la alta calidad y con la asignación de recursos humanos, tecnológicos y físicos para todos los procesos de la Institución Universitaria - Apropiación de recursos para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad (Sigunibac) - Apropiación por parte de los funcionarios en lo referente a la calidad - Adecuada infraestructura física y tecnológica para el desarrollo de la misión institucional - Identificación, valoración y gestión de los riesgos de gestión y de corrupción

3. RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

PROCESOS	HALLAZGOS	EVALUACIÓN	
		Oportunidad de mejora OP	No conformidad NC
Direccionamiento institucional	No se encontraron hallazgos		
Comunicación institucional	Aunque se han realizado encuestas para realizar el diagnóstico del proceso e identificar las necesidades de comunicación de la institución, se recomienda verificar que las muestras de las encuestas a realizar sean representativas estadísticamente y su forma de cálculo se incluya en los procedimientos del proceso.	X	
	A pesar de que se está ejecutando el plan de comunicación, no se tiene claro cómo se realiza el seguimiento al mismo, se recomienda establecer mecanismos de medición y seguimiento.	X	
Soporte y mejoramiento del SGC	Definir una agenda de trabajo para la implementación de la norma ISO 9001: 2015; aunque se está trabajando en lo referenciado, es importante tener en cuenta que el mes de septiembre de 2018 es el plazo máximo para la transición.	X	
Gestión Académica	No existe soporte de la evaluación de desempeño de la docente Sharon Figueroa perteneciente al programa de Artes		X

	Escénicas en el primer semestre de 2016.		
	Existen documentos que evidencian la identificación y valoración de riesgos del proceso, aun así, es importante realizar la retroalimentación de los riesgos del proceso con los principales miembros del equipo.	X	
	A pesar de contar con indicadores de gestión que miden el desempeño, es necesario revisar la pertinencia y realizar ajustes a los mismos, teniendo en cuenta la naturaleza del proceso de gestión académica y su impacto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el sistema de Gestión de calidad.	X	
Investigación	No se encontraron hallazgos		
	Se recomienda hacer una revisión de todos los documentos de calidad, con el fin de verificar su pertinencia y realizar actualizaciones, si se considera necesario.	X	
Proyección Social	Se recomienda establecer un mecanismo para calcular una muestra representativa en cada proyecto y agregarlo a los procedimientos correspondientes, para medir la satisfacción de los usuarios de una manera más objetiva.	X	

Admisiones, Registro y Control Académico	Los Seguimientos a los indicadores se realizan de manera adecuada, aun así se recomienda revisar el indicador numero 2 Variación de estudiantes teniendo en cuenta que es poco pertinente para el proceso.	X	
Bienestar Universitario	Se recomienda realizar revisiones periódicas de los documentos del sistema de gestión de calidad de este proceso para mantenerlos actualizados.	X	
Gestión Administrativa y Financiera	Los indicadores están actualizados con sus respectivos seguimientos, según la frecuencia de medición, aun así se recomienda revisar el indicador número 4 "oportunidad del reporte de informes", teniendo en cuenta que actualmente se realizan más reportes al Ministerio de educación nacional que a los entes de control.	X	
	Se recomienda realizar revisión de los documentos del proceso con el fin de realizar ajustes y actualización	X	
Gestión de recursos Físicos y Tecnológicos	Las líneas de acción y actividades a realizar en el año están plasmadas en el plan de acción, pero no se evidencia seguimiento a la ejecución de estas actividades.		X
	No se evidencia evaluación de proveedores 2017-1 impidiendo la retroalimentación y el control sobre el producto o		X

	servicio suministrado externamente.		
	Se recomienda revisar y ajustar la documentación de calidad como formatos y procedimientos.	X	
Gestión del talento humano	No se Evidencia carta de requerimiento de formación de las partes interesadas de la institución (Administrativos y docentes)		X
	Se recomienda revisar los indicadores de gestión del proceso de talento humano para que estos reflejen la realidad del proceso	X	
Gestión Bibliográfica y Fonoteca	No se realiza seguimiento al plan de Acción (plan anual) lo que dificulta verificar el cumplimiento parcial de las metas y actividades establecidas.		X
	No se evidencia el uso del formato BU-FO 008 de solicitudes de préstamo de libros.		X
	Se recomienda revisar el indicador de compras y adquisición de material bibliográfico para verificar su pertinencia	X	
Gestión documental y Secretaría General	No existe coherencia entre los indicadores de gestión y los seguimientos al plan de acción presentados.		X
	A pesar de existir un plan de transferencia para recopilar la información de las tablas de retención documental, existen dependencias que no han reportado la información correspondiente, es importante buscar	X	

	estrategias que permitan solucionar esta desviación		
	Se definió un plan de acción 2017 en el que se establecen las principales actividades del proceso, pero no ha sido socializado a los miembros del equipo, se recomienda realizar socialización con actas de reunión	X	
	No se evidencia la realización de capacitaciones en temas de gestión documental.	X	
	Se evidencia que no se han implementado acciones para fomentar el uso de las PQRS en la institución.	X	
Gestión Jurídica	No se evidencia la existencia de informes de gestión, aun cuando aparecen como salidas en la caracterización de este proceso.		X
	Es necesario que todos los convenios nacionales e internacionales de la institución universitaria estén centralizados en una misma unidad; lo que facilita la organización y la disponibilidad de la información.	X	
	Se deben revisar y actualizar los indicadores del proceso (estructura y medición), para que estos reflejen la realidad del proceso.	X	
	Se observa que existen en el proceso formatos que no utilizan, es importante eliminar formatos que no aporten valor al proceso.	X	

	Se deben Verificar detalladamente las actividades del proceso y sus responsables.	X	
Gestión Logística	Se recomienda realizar evaluación de proveedores a las empresas que prestan servicios a la institución, en temas relacionados a las actividades de este proceso.	X	
	Es importante realizar seguimiento constante a los indicadores para identificar posibles desviaciones.	X	
Gestión de Control	Se evidencia que no se ha desarrollado en el 2017 el comité de control interno MECI.		X
	Se recomienda revisar los procedimientos y caracterización considerando el objetivo real del proceso de gestión de control.	X	
	Debe existir formalidad en la aceptación de las reprogramaciones de auditoría a través de oficios, formatos u otros.	X	
	TOTAL HALLAZGOS	26	9

4. CONCLUSIONES

En la auditoria interna realizada entre los días 16 de agosto de 2017 y el 24 de agosto de 2017 se evaluaron las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos de la institución universitaria Bellas artes y ciencias de bolívar en el marco del ciclo PHVA, las disposiciones de las Normas NTCGP1000 y la ISO 9001:2008.

De este ejercicio se pudo concluir que más allá de la identificación de algunos hallazgos catalogados como no conformidades, el sistema de gestión de la universidad da respuesta a los requerimientos de las partes interesadas, es decir es eficaz, eficiente y efectivo, además, el apoyo de la alta dirección es y será de vital importancia para el mantenimiento de este sistema (Sigunibac).

Es importante seguir en la ruta de la calidad con el compromiso incondicional de todos los funcionarios, la mejora continua es una filosofía de vida y laboral para el logro de los objetivos planificados.

Evelio Márquez Cárdenas
Asesor de Calidad
Unibac

