



**ACCIONES A TOMAR PARA ABORDAR LAS
OPORTUNIDADES DE MEJORA DERIVADAS DE AUDITORIA
EXTERNA**

| OPORTUNIDAD DE MEJORA | ACCIONES A TOMAR | RESPONSABLE | EVIDENCIA DE LAS ACCIONES |
|---|--|---|---|
| <p>En el documento “ Manual de Calidad ” Específicamente en el Item 7.3. “ Necesidades y Expectativas ” es aconsejable relacionar cual va ser el proceso responsable que le realizara seguimiento al cumplimiento de los requisitos pertinentes de las partes interesadas con el propósito de asegurar su cumplimiento.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar matriz de partes interesadas teniendo en cuenta la caracterización de los grupos de valor 2. Socializar matriz de partes interesadas 3. Actualizar manual de calidad | <p style="text-align: center;">Profesional de Apoyo SIG</p> | <p style="text-align: center;">Matriz de partes interesadas actualizada</p> <p style="text-align: center;">Acta de Socialización de la matriz de partes interesadas</p> <p style="text-align: center;">Manual actualizado</p> |
| <p>Dada la situación actual de Pandemia Covid-19, es aconsejable que por cada programa de formación una vez finalizado el periodo académico, realizar una evaluación integral de los cumplimientos esperados en dicho periodo de tal manera de consolidar el desempeño del sistema ante tal contingencia, lo que contribuirá a la toma de decisiones para fortalecer la mejora continua</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar en el mes de diciembre informe donde se evidencia la evaluación integral de los cumplimientos esperados en dicho periodo de tal manera de consolidar el desempeño del sistema ante tal contingencia, lo que contribuirá a la toma de decisiones para fortalecer la mejora continua | <p style="text-align: center;">Decanos de facultad</p> | <p style="text-align: center;">Informe</p> |
| <p>Es aconsejable incrementar el número de actividades realizadas con los egresados con el propósito de mantener un contacto permanente con ellos para conocer cuál ha sido su desempeño como Egresado y aprovechar desde la perspectiva del Conocimiento Tácito de estos de qué manera se pueden fortalecer los contenidos curriculares de los programas académicos para ofrecer propuestas con altos niveles de competitividad.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Incrementar el número de actividades con los egresados relacionadas con el fortalecimiento de los contenidos curriculares a partir de su experiencia laboral | <p style="text-align: center;">Coordinador de Extensión / C. de egresados</p> | <p style="text-align: center;">Cronograma de actividades de Extensión</p> <p style="text-align: center;">Asistencias</p> <p style="text-align: center;">Actas</p> |
| <p>Es aconsejable revisar (Aumentar ó disminuir) las Metas de algunos indicadores que miden los objetivos</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar metas de los indicadores de los procesos | <p style="text-align: center;">Todos los procesos</p> | <p style="text-align: center;">Indicadores actualizados</p> |



**ACCIONES A TOMAR PARA ABORDAR LAS
OPORUNIDADES DE MEJORA DERIVADAS DE AUDITORIA
EXTERNA**

| | | | |
|---|---|--|---|
| de los diferentes Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de hacerlos más retador | 2. Actualizar meta de los indicadores de gestión | | |
| Es aconsejable que la inducción que se realiza desde el Proceso de Talento Humano a los funcionarios que ingresan a la institución, se incluya el componente de los niveles de autoridad en aquellos cargos que tengan injerencia en el sistema de gestión de la Calidad. | 1. Incluir en el orden del día de las inducciones la socialización de los roles y responsabilidades del SIG | Coordinador de Del Talento Humano / Profesional de Apoyo SIG | Presentación de inducción |
| Es aconsejable analizar con mayor nivel de análisis los resultados de la Evaluación del Desempeño y focalizar aquellos factores que no alcanzaron el resultado esperado de tal forma que las acciones que se implementen aseguren el mejoramiento de las competencias de los docentes y docentes administrativos. | 1. Agregar en la actividad 7 del procedimiento de evaluación del desempeño docente (PR-TH-003) que en el acta de resultados de la evaluación realizada se deben focalizar aquellos factores que no alcanzaron el resultado esperado de tal forma que las acciones que se implementen aseguren el mejoramiento de las competencias de los docentes y docentes administrativos. | Coordinador de Del Talento Humano | Procedimiento actualizado |
| De acuerdo a los resultados del Diagnóstico de Riesgos Psicosociales, es aconsejable fortalecer los Planes de Acción con el propósito de intervenir los Factores Extralaborales, Intralaborales y Personales de tal manera de mitigar este tipo de riesgo para la organización | 1. Revisar y actualizar Planes de Acción de los resultados obtenidos en el Diagnóstico de Riesgos Psicosociales | Coordinador de Del Talento Humano/Líder de SST | Plan de acción actualizado |
| En el Proceso de Gestión Administrativa y Legal se hace una muy buena identificación de los riesgos, sus causas, están bien definido los planes de acción, sin embargo, es aconsejable fortalecer la medición de la eficacia de estos planes de acción con el propósito | 1. Revisar indicadores de los riesgos del proceso de Gestión Administrativa y Legal | Secretario General | Matriz de riesgos y oportunidades actualizada |

**ACCIONES A TOMAR PARA ABORDAR LAS
OPORUNIDADES DE MEJORA DERIVADAS DE AUDITORIA
EXTERNA**

| | | | |
|--|--|---|--|
| de asegurar la mitigación de los riesgos | | | |
| Es aconsejable que en la “ Matriz de Comunicaciones ITCMB ” se defina con mayor precisión lo que se tiene que comunicar con relación a las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas de tal forma que exista un compromiso de cumplimiento por parte de estas. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar matriz de comunicaciones teniendo en cuenta la actualización realizada a la matriz de partes interesadas 2. Actualizar Manual de calidad y plan de comunicaciones 3. Socializar matriz de comunicaciones | Profesional de Apoyo SIG/Coordinador de Comunicaciones | <p>Matriz de comunicaciones actualizada</p> <p>Manual de calidad actualizado</p> <p>Correo electrónico</p> |
| Es aconsejable hacer una revisión muy detallada de los diferentes objetivos de cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad de tal forma de que lo que se quiere alcanzar con la respectiva medición de cada proceso agregue valor. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar objetivos de los procesos 2. Revisar y actualizar objetivos del SIG 3. Aprobar objetivos del SIG 4. Socializar y publicar objetivos | <p>Todos los procesos/ Profesional de Apoyo SIG</p> | <p>Objetivos actualizados</p> <p>Objetivos del SIG actualizados</p> <p>Acta de aprobación de actualización e objetivos</p> |
| Se reitera que cuando se vaya a evaluar la Eficacia de los planes de acción ya sean para mitigar los riesgos ó maximizar las oportunidades, es aconsejable que esta eficacia sea evaluada en términos de desempeño ó resultados alcanzados con el propósito de tener mejores elementos de juicio para la toma de decisiones que redunden en la mejora del sistema de gestión | <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar indicadores de riesgos y oportunidades identificados por proceso | <p>Todos los procesos/ Profesional de Apoyo SIG</p> | <p>Matriz de riesgos y oportunidades actualizada</p> |
| Teniendo en cuenta que los resultados de las Pruebas Saber Pro de todos los programas que se ofertan en la institución están por debajo de la media nacional, es aconsejable diseñar una estrategia en que todas las partes interesadas de la institución se involucren y se apropien de esta para asegurar una | <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar estrategias para aumentar los resultados de las pruebas saber pro | Vicerrectoría académica / Decanos de facultad | |



**ACCIONES A TOMAR PARA ABORDAR LAS
OPORUNIDADES DE MEJORA DERIVADAS DE AUDITORIA
EXTERNA**

| | | | |
|---|---|---------------------------------|--|
| <p>eficaz gestión y poder revertir tales resultados que a hoy se están presentando</p> | | | <p>Evidencia de estrategias implementadas</p> |
| <p>Es aconsejable ser más analíticos en los análisis de los resultados de los indicadores de los objetivos del sistema de gestión de la calidad, de tal manera de tener mejores elementos de juicio para la toma de decisiones que aseguren la mejora continua del sistema de gestión</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar objetivos del SIG 2. Actualizar indicadores de los objetivos del SIG 3. Realizar análisis detallado de los resultados obtenidos. | <p>Profesional de Apoyo SIG</p> | <p>Objetivos actualizados</p> <p>Objetivos del SIG actualizados</p> <p>Acta de aprobación de actualización de objetivos</p> <p>Acta de revisión por la dirección</p> |