

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	<h1>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</h1>	CÓDIGO: FT-SM- 017
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 13/06/2024
		PÁGINA: 1 de 36

<b>FECHA DE LA AUDITORÍA:</b>	Del 21 al 27 de mayo
<b>OBJETIVO</b>	Verificar el grado de conformidad de todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, de acuerdo a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, Decreto 1072 de 2015 Capitulo 6.
<b>ALCANCE:</b>	Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión
<b>CRITERIOS:</b>	Criterios NTC-ISO 9001:2015, Decreto 1072 de 2015 Capitulo 6., Manual de Calidad, y los demás documentos que se encuentren descritos en las caracterizaciones de Procesos que soportan los Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación de la Institución universitaria mayor de Cartagena

EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder	Auditores - Acompañantes u Observadores
Adriana Aguirre Campo	Elizabeth Herazo, Adriana Aguirre, Ruth Mary Mongua Camargo, María José Torres Posada, Abel Geovani Guzmán Puerta, Flor María Pérez Meléndez, Sonia Peña Pertuz, Luz mira Carmona, Lourdes Triviño, Carina Fernández, Leidy Hadechini, Amparo Bonfante, Luz Elena Ramírez Mejía, Sandra Simanca, Mayra Velazco, Siria Cueto, Yelis Rosero, Johana Pineda, Ronald Muñoz, Yuselis Pérez Pájaro.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalación de Auditoría</li> <li>2. Realización de auditoría interna siguiendo el ciclo PHVA aplicando muestreo selectivo de evidencias según las actividades en desarrollo por el proceso citado de la Institución de manera remota.</li> <li>3. Análisis de evidencias presentadas por el líder del proceso auditado, cuya inspección fluyo adecuadamente dados los apoyos tecnológicos utilizados, evidenciando los archivos de documentos requeridos (escaneados) y sustentación mediante entrevista con el responsable del proceso auditado para evidenciar su estado de avance dentro de la institución.</li> <li>4. Resumen de auditoría (Observaciones y fortalezas del proceso)</li> <li>5. Reunión de cierre.</li> </ol>



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 2 de 36

## HALLAZGOS DE AUDITORÍA

### FORTALEZAS:

#### Extensión

- La disposición del líder de proceso, así como la de todo el equipo para la auditoría.
- Uso de la tecnología para la ejecución de las diferentes actividades.

#### Bienestar Universitario

- La disposición del líder de proceso, así como la de todo el equipo para la auditoría.
- La información fue encontrada de forma organizada y las muestras solicitadas se facilitaba de forma rápida.
- El diligenciamiento completo de los indicadores, junto con su respectivo análisis
- El uso de la herramienta WAS para las actividades culturales y deportivas es una gran ayuda para las estadísticas.

#### Gestión Documental

- Disposición del líder y su equipo para el desarrollo de la auditoria.
- Se resalta las acciones que ha realizado la institución para garantizar la estabilidad estructural y funcional de los documentos, para lo cual se hizo la inversión en contratar los servicios de una empresa experta en temas archivísticos para la conservación y preservación de la memoria histórica, cuyo objetivo fue la organización del fondo acumulado, elaboración de los instrumentos archivísticos, la adquisición de mobiliario archivístico, capacitaciones y la actualización de las TRD.
- El compromiso que tiene la Institución de mantener condiciones ambientales óptimas en los espacios destinados para la custodia y conservación de los documentos; es así que se adquirieron tres deshumificadores y termohigrómetros, en procura de garantizar la conservación de los documentos institucionales y minimizar los riesgos que puedan causar a los documentos.
- La actualización de las tablas de retención documental que se encuentra en su etapa final de convalidación por parte de la Alcaldía Distrital.
- La reducción de la documentación en formato físico, dando cumplimiento a la Ley cero papel.

#### Contratación y compras

- La auditoría se desarrolló en un ambiente de cordialidad
- Disponibilidad y la atención del líder y del personal a cargo de la atención de la auditoria - Proceso de contratación y Compras.
- Conocimiento del proceso por parte de los miembros del equipo.



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 3 de 36

- Fortalecimiento de la planta de personal, quienes se muestran comprometidos con la calidad y mejoramiento continuo de los procedimientos, mediante la planeación del seguimiento y control en todas las actividades establecidas.
- Interés del Líder del Proceso y su equipo de trabajo, por realizar revisión y actualización de los procedimientos, documentos, formatos, que hacen parte del Proceso de Gestión de Contratación y Compras, para la mejora continua.

## Gestión Financiera

- Los procedimientos que corresponden al Proceso Gestión Financiera cumplen con los objetivos específicos

## Investigación

- Disponibilidad del líder y el equipo de trabajo.
- Propositivos y receptivos para lograr las mejoras

## Planeación

- El liderazgo y compromiso del líder del proceso de Planificación Institucional, junto con la responsabilidad y entereza del equipo de apoyo, representan una fortaleza destacada.
- Tanto el líder como su equipo demostraron un profundo conocimiento y un excelente dominio de los procedimientos correspondientes a sus cargos. Respondieron a todas las preguntas con claridad y fluidez.
- Las tareas asignadas a cada miembro del equipo se ejecutaron con exactitud y precisión. Además, se emplearon estrategias efectivas de seguimiento y control de todos los procedimientos.
- Se mantuvo un diálogo claro y fluido durante toda la auditoría, con respuestas precisas, concisas y proactivas a todas las preguntas formuladas.
- El equipo implementó múltiples estrategias para el desarrollo de su ejercicio, ejecutándolo con eficiencia y efectividad.
- Se proporcionaron todas las evidencias solicitadas, tanto digitalmente como en formato físico, demostrando un alto nivel de organización y preparación.

## Admisión, registro y control

- Se evidencia amplio conocimiento y manejo del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso Admisión Registro y Control, por parte del líder del proceso y de su equipo de trabajo.
- El equipo reconoce el lugar del proceso frente al cumplimiento de la política integrada de gestión y su aporte para promover un desarrollo integral centrado en el bienestar de sus colaboradores.



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 4 de 36

- Se evidenció buena actitud, disposición para la escucha y la recepción de comentarios por parte del auditado y todo su equipo de trabajo.

## Infraestructura

- Se resalta el cumplimiento de las actividades plasmadas en el plan de mantenimiento
- Se resalta el avance del proceso en lo referente a la sistematización del inventario
- Líder empoderado con un equipo de trabajo responsable, comprometidos, colaboradores y de confianza, permitiendo la segregación de funciones, lo cual refleja confianza y respaldo en el momento de la auditoria.
- Buena disposición del líder del proceso, receptivo al momento de recibir recomendaciones y sugerencias.
- Se resalta el aporte del área a la mejora continua de la institución

## Seguimiento, control y evaluación

- La existencia de procedimientos y políticas claras y bien documentadas contribuye a establecer un marco sólido para el control interno
- Fomento del control interno en la institución
- Conocimiento del proceso

## Medios educativos:

- Cuenta con el personal necesario para responder con calidad a los requerimientos de la institución y prestar el servicio en las diferentes jornadas y sedes.
- Demuestra el manejo de estrategias para atender oportunamente las solicitudes de medios educativos que requiere el personal docente y administrativo mediante el seguimiento y evaluación de sus procedimientos.
- Se evidencia un plan de dotación de medios educativos y biblioteca que busca responder a las necesidades de la comunidad institucional.
- Resalta el desarrollo de diferentes estrategias para mantener actualizada la biblioteca Institucional.
- Se observa el desarrollo de AVA y las proyecciones para optimizar la usabilidad.

## Soporte y desarrollo tecnológico

- Excelente disposición del Líder del Proceso y su Equipo de Trabajo, receptivos a la hora de recibir recomendaciones y sugerencias.
- Se detecta en el equipo de Soporte y desarrollo tecnológico una gran claridad sobre los roles y tareas desarrolladas por cada uno de los profesionales y Técnicos responsables del proceso. Esto debido al liderazgo del director del equipo al delegar funciones asociadas a nivel táctico y operativo.

## Gestión de la comunicación



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 5 de 36

- El Líder del Proceso y su Equipo de Trabajo muestran una excelente disposición, demostrando receptividad ante recomendaciones y sugerencias.
- En el equipo de Comunicaciones, se destaca una gran claridad en cuanto a los roles y tareas desempeñadas por cada profesional y técnico responsable del proceso. Esto se atribuye al liderazgo del director del equipo, quien delega funciones asociadas tanto a nivel táctico como operativo.

## Internacionalización

- Se evidencia un Plan de Desarrollo Institucional que incluye oportunidades de mejoras identificadas.
- Fluidez en la comunicación del líder del proceso utilizando diferentes estrategias para cumplir con mayor eficiencia el desarrollo de sus tareas.

## Gestión administrativa y Legal

- Buena disposición por parte del líder del proceso para el desarrollo de la auditoria
- Se evidencian avances en el proceso de sistematización y unificación de las PQRS

## Gestión del talento humano

- Se evidencia que el líder del proceso posee pleno conocimiento del mismo y mantiene una organización adecuada de la documentación correspondiente a cada una de sus actividades.
- Es notable el compromiso con el mejoramiento constante, lo cual es crucial para el buen funcionamiento de las actividades del proceso.
- Se destaca el trabajo en investigación sobre los incentivos, específicamente en la segunda revisión de documentos relacionados con los incentivos por investigación. Este proceso abarca la evaluación de los incentivos basados en puntos y producción. Se espera que este trabajo esté completo para el segundo cuatrimestre y esté listo para ser presentado ante el comité de investigación. Además, se tiene previsto que pase al comité de incentivos posteriormente, lo cual muestra un enfoque estructurado y progresivo en la gestión de incentivos
- Se está llevando a cabo una revisión de la herramienta de evaluación docente. Este proceso demuestra un compromiso con la mejora continua y la calidad educativa. La revisión de esta herramienta permite ajustar y actualizar los criterios de evaluación, lo cual contribuirá a garantizar un proceso de evaluación más efectivo y relevante para el desarrollo profesional de los docentes y la mejora de la calidad educativa en general.
- Digitalización de los formatos del proceso, incluyendo el registro de asistencia. Este esfuerzo incluye la creación de un código QR dentro de la misma plataforma, lo que permite una mayor eficiencia al reducir el uso de papel. Esta iniciativa forma parte del plan de acción, lo que refleja un compromiso con la sostenibilidad ambiental y la adopción de tecnologías modernas para mejorar los procesos internos.



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 6 de 36

- Se cuenta con un proyecto, para la implementación de firmas digitales para todos los procesos, incluyendo las resoluciones. Este proyecto implica que todo el proceso, desde la generación del documento hasta su firma, se realice de manera digital. Las firmas serán realizadas por el personal correspondiente, incluyendo talento humano, el secretario general y el rector. Esta iniciativa tiene como objetivo principal reducir el gasto de papel. Se ha planificado que el sistema esté completamente implementado para septiembre, utilizando una firma especializada para este propósito en lugar del sistema WAS.
- Actualización de medición de cargas, lo cual fue el insumo para crear los nueve (9) cargos existentes. Esta actualización, tiene como objetivo principal la elaboración de un Manual de Funciones Alternas. Este manual proporcionará una descripción clara y detallada de las funciones de cada cargo, incluyendo las funciones administrativas que algunos profesores desempeñan. Aunque por ley cada cargo tiene funciones definidas, se reconoce la necesidad de agregar funciones administrativas según sea necesario. Hasta el momento, este proceso solo ha sido conocido por el equipo de planeación, pero aún no ha sido socializado con los demás involucrados. Esta iniciativa demuestra un enfoque proactivo para mejorar la claridad y la eficiencia en la asignación de funciones laborales.

## Calidad académica

- Se evidencia que el líder del proceso está con pleno conocimiento y buen dominio de los procedimientos que están bajo su responsabilidad, claridad de las tareas que le corresponde desarrollar, buena estrategia de seguimiento y control de todos los procesos, proporcionando condiciones de trabajo seguros, se observó la sinergia de un proceso maduro y robusto al servicio de los usuarios de la institución, así mismo buen manejo de la documentación del proceso, y claridad en la información.

## Docencia

- Se observó buena disposición, mentalidad abierta y receptividad de los Decanos y los equipos de trabajo, para recibir recomendaciones y sugerencias. La auditoría se desarrolló en un ambiente de cordialidad.
- Se identifica en cada facultad académica gran claridad en los roles y empoderamiento por parte de los profesionales responsables del proceso, ejercicio que resulta del liderazgo que realiza el Decano al delegar funciones asociadas al nivel táctico y operativo, generando en sus colaboradores confianza y respaldo.
- Durante la auditoría se observó fluidez en la comunicación entre los profesionales que utilizaron diferentes estrategias para cumplir con mayor eficiencia el desarrollo de sus tareas.
- Gestión del equipo para el cumplimiento de la mejora continua del proceso.
- Se identificó por parte de las facultades el diseño de herramientas propias para el seguimiento al cumplimiento de los docentes.

## Seguimiento y medición



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 7 de 36

- El proceso se encuentra presto a las recomendaciones brindadas para el mejoramiento continuo
- Se evidencia el trabajo que se adelanta para la implementación del SGA
- Se resalta la disposición y preparación para la auditoría interna por parte de todo el equipo de seguimiento y medición.
- Se resalta que el equipo reconoce el compromiso y apropiación para el cumplimiento de la normatividad
- Se resalta por parte del proceso las propuestas de mejoras que se tienen para fortalecer el mejoramiento continuo del SIG

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

### Extensión

- Se sugiere realizar encuestas de satisfacción a las personas beneficiadas con los servicios de proyección social
- Crear un indicador para el procedimiento de Proyección Social y Acompañamiento a la Comunidad, que permita medir y evaluar su efectividad y impacto.
- Se sugiere unificar los procedimientos PR-EX-005 Acompañamiento a la Comunidad y PR-EX-003 Proyección Social, ya que son similares en su contenido y propósito.
- En el proceso de extensión se están llevando a cabo iniciativas de emprendimiento, sin embargo, no se cuenta con un procedimiento definido ni con indicadores para evaluar su desempeño. Es importante documentar estas actividades de manera sistemática y socializar los resultados obtenidos para asegurar su efectividad y transparencia.
- En el procedimiento PR-EX-002 Desarrollo de Programas de Formación Continuada, se observa que el registro de la actividad "Gestionar Logística" se encuentra en blanco. Se recomienda incluir una relación de docentes por diplomado o curso, lo cual permitirá generar un historial y seguimiento adecuado para cada diplomado o curso.
- Se recomienda realizar una revisión y seguimiento exhaustivos de los formatos y procedimientos del sistema de gestión. Actualmente, se ha evidenciado que varios formatos del sistema no están relacionados con ningún procedimiento específico. Es pertinente identificar y eliminar los formatos en desuso, así como vincular adecuadamente los formatos activos a los procedimientos correspondientes para mantener la información actualizada. Además, es necesario revisar los nombres de los formatos y procedimientos citados, ya que se han encontrado pequeñas diferencias en los nombres que deben ser corregidas para asegurar la coherencia y precisión del sistema de gestión.
- Se ha aprobado un nuevo reglamento de prácticas, por lo que es fundamental revisar y actualizar el procedimiento PR-EX-004 Prácticas. Esta revisión garantizará que el procedimiento esté alineado con las necesidades actuales y cumpla con las normas aprobadas por el consejo académico. Implementar estos cambios asegurará que nuestras prácticas se mantengan relevantes y conformes a las directrices institucionales más recientes.



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 8 de 36

- Es crucial mantener la página web actualizada, especialmente en lo que respecta a la información sobre los cursos ofertados. Se ha observado que actualmente se está ofreciendo un curso de inglés avanzado que no está disponible. Es importante corregir esta información para asegurar que los usuarios reciban datos precisos y confiables sobre la oferta educativa.
- Agregar un campo en el formato FT-EX-038 de selección de prácticas para incluir el correo electrónico institucional del estudiante. Esta modificación permitirá una comunicación más eficiente y formal con los jóvenes, asegurando que reciban toda la información relevante y las notificaciones de manera oportuna a través de su correo institucional.
- Organizar toda la información y con sus evidencias y que se carguen en el drive teniendo en cuenta los tiempos que están en el semestre.
- Para optimizar el seguimiento de los jóvenes en prácticas, se recomienda que el envío de los informes de seguimiento se realice por programa. Esta medida permitirá una gestión más organizada y específica, facilitando el análisis y la evaluación del desempeño de los practicantes de manera más eficiente.

## Bienestar Universitario

- Cronograma de actividades: actualmente se está realizando por programas, se recomienda hacer un cronograma total y colocar filtros que permitan segmentar la información, ya que esto permitirá que abarque todas las actividades, se proporciona una visión completa y estructurada de todas las tareas a realizar, lo que facilita la comprensión y la gestión del tiempo.
- FT-BU-008 registro de asistencia de actividades: adicionar el número de cédula al puede ser una medida efectiva para mejorar la recopilación de información y facilitar su consulta posterior, ya que facilita la identificación del estudiante, proporciona mayor precisión en los registros y facilita la consulta y actualización de datos
- En el Procedimiento PR-001- Inducción y reinducción, actualmente se realizan por Facebook live , lo cual genera un listado de asistencia en Excel y no es el FT-BU-008, por lo cual se recomienda que este formato sea llevado a un formulario de google y tener las mismas características. Lo cual generaría de manera inmediata la asistencia por programa.
- En el procedimiento PR-BU-003 participación y representatividad institucional, el CDP es un registro y el mismo no se evidencia en las carpetas, se tiene un archivo general con los CDP del año, se recomienda revisar el manejo de este registro dentro del procedimiento.
- El procedimiento PR-BU-005 Asignación de incentivo o ayuda para el pago parcial o total de la matrícula y el PR-BU-009 seguimiento al desarrollo de ayudantías no se están utilizando actualmente dada la política de gratuidad, se recomienda colocar una leyenda en el sistema de gestión que esos procedimientos no aplica para que sea de conocimiento de todos que no se están usando.
- El procedimiento PR-BU-006 Riesgo de permanencia, posee informes, sin embargo, se podría colocar un cronograma de estrategias acordes por programa.





# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 9 de 36

- Los procedimientos PR-BU-006 identificación de estudiantes con riesgo para la permanencia y PR-BU- 005 Inscripciones a actividades culturales, tienen flujograma vacío, teniendo en cuenta lo presentado, sin embargo, se recomienda revisar las versiones, fechas y cuerpo de los procedimientos.
- Actualizar caracterización del proceso incluyendo el decreto 1330 de 2019 en los documentos externos que la alimentan, se sugiere la revisión de la misma

## Gestión Financiera

- Corregir los formatos PR-GF -05 Y PR-GF-007 con el nombre actual de la Institución

## Gestión Documental

- Hacer la trazabilidad histórica sobre las tablas de retención documental, no fué clara la información de si cuentan o no con TRD la institución, sin embargo, la convalidación ante la Alcaldía Distrital es de actualización.
- Se recomienda socializar con el equipo de gestión documental la resolución por medio del cual se crea ventanilla única y sus funciones, toda vez, que en el momento todos la desconocen.
- Es necesario, implementar mecanismos que permitan dar a conocer los instrumentos archivísticos.
- Revisar y actualizar la caracterización, los procedimientos, formatos, indicadores y la matriz de riesgo, ya que la información documentada actualmente no refleja la realidad del proceso.
- Se recomienda implementar mecanismos que permitan controlar las comunicaciones internas y comunicaciones oficiales enviadas, con el propósito de oficializar su trámite y dar cumplimiento a la normatividad vigente.
- Es necesario establecer tiempos de préstamos de los documentos, con la finalidad de controlar que la información sea devuelta.
- Es importante revisar la normatividad vigente del ente que regula las entidades públicas, el Archivo General de la Nación, en especial el Acuerdo 001 de 2024 y Decreto 1080 de 2015.
- Se recomienda revisar el procedimiento PR-GD-001 gestión y trámite de la correspondencia, ajustarlo de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo 001 de 2024 expedido por el Archivo General de la Nación.
- La institución implementa campañas orientadas al cero papel, sin embargo, en esta reducción, aún no se evidencian las garantías para controlar la información a través de la sustitución por soportes y medios electrónicos.

## Contratación y compras

- Implementar formato para el desarrollo del seguimiento continuo en el procedimiento PR-CO-001 Plan anual de adquisiciones, que nos permita monitorear y actualizar el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) como referente inicial para evaluar el nivel de ejecución de actividades asociadas a este y prever la oportunidad de atención a la demanda de bienes y servicios durante el año.
- Fortalecer el equipo de trabajo con personal de planta, para garantizar prácticas continuas establecidas en el SIG, en el proceso de contratación y compras, por el personal seleccionado, con las habilidades y experiencia adecuadas para contribuir al crecimiento y la mejora continua del equipo.



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 10 de 36

- Implementar estrategias para la utilización de herramientas tecnológicas dispuestas para la tecnificación de los procesos de contratación y compras (software: Secop 2): Capacitar a los colaboradores de la Oficina de Contratación y compras y las partes interesadas en el uso del SECOP II (es decir, utilización del módulo de gestión contractual del SECOP II con registros necesarios a realizar por parte del Proveedor como aportes de documentos y aprobación de los mismos y firma electrónica del contrato (racionalización de tramites dispuestos en el PAAC Umayor).
- Realizar ajustes descriptivos en la caracterización o procedimientos actuales: En el Plan de compras introducir la definición de actividades dentro del formato; revisar la medición en la matriz de riesgos de proceso en el componente de “controles establecidos”, para asegurar que sean adaptables al sistema y medir adecuadamente el impacto del bien o servicio.
- Diferenciar los responsables y tiempos de intervención oportuna en el procedimiento PR-CO-002, en la actividad de realizar los estudios previos, según la modalidad de contratación escogida al utilizar el formato FT-CO-005, definiendo para el procedimiento de contratación de proveedores en los responsables de forma específica según la actividad: director de contratación/líderes involucrados; hacer socialización y requerimiento oportuno a los involucrados de las actividades a desarrollar correspondientes para el cumplimiento del proceso (estudios previos).

## Gestión Financiera

- Se recomienda revisar y actualizar estos documentos para reflejar la información actual y correcta. Esto no solo mejorará la precisión y relevancia de la documentación, sino que también fortalecerá la confianza en los procesos y procedimientos institucionales. PRGF 005 Versión 05 y PRGF 007 Versión 007 estos documentos mencionan a la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar, información que ya no es actual.

## Investigación

- Actualizar información documentada del proceso esto no solo garantizará la exactitud y relevancia de la documentación institucional, sino que también fortalecerá la coherencia y claridad de los procedimientos. A su vez, contribuirá a una mayor eficiencia operativa y a la confianza en los procesos institucionales.
- Revisión y actualización de Proveedor, Entradas y Salidas, y Usuarios
- Revisar y actualizar los nombres de los cargos para que coincidan con la normativa vigente.
- Cambiar la palabra "docente" por "profesor" para alinearse con la terminología actual.
- Actualizar los documentos internos con los procedimientos que ya han sido aprobados.
- Proyectar convocatorias de proyectos para operacionalizar el Procedimiento Presentación de Propuestas y Proyectos para acceder a recursos de financiamiento (PR-IV-002).
- Se recomienda incluir el formato de evaluación de los trabajos de grado como registro en el Procedimiento de Opción de Grado (PR-IV-007).
- Capacitar a líderes de proceso de nuevo ingreso sobre la normativa institucional y el SIG, con el ánimo de facilitar su proceso de adaptación al cargo.



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 11 de 36

- Modificar Indicador de Publicaciones de los docentes investigadores de tal manera que se especifique que la publicación de docentes investigadores debe ser en revistas indexadas de alto impacto, para poder generar el efecto deseado de aumento de la categoría de los grupos de investigación.
- Ajustar la conformación del equipo de trabajo de Investigación, de manera que sea congruente con lo establecido en la resolución 292 de 2024 y la Política Institucional de Investigación.
- Revisión con fines de actualización de los contenidos curriculares para las asignaturas Metodología de la Investigación y Estadística, con el ánimo de ofrecer un contenido que facilite el desarrollo de los productos contemplados como opción de grado.
- El formato FT-IV-005 (evaluación) no se encuentra relacionado en el procedimiento de opción de grado.
- Ajustar los procedimientos de convocatorias y publicaciones a los nuevos parámetros o lineamientos institucionales.

## Planeación institucional

- Asegurarse de que todos los procedimientos actuales relacionados con el proceso estén incluidos y claramente definidos en la caracterización. Esto garantizará una visión completa y precisa del proceso.
- Crear un procedimiento detallado que cubra todos los aspectos de la planificación y realización de eventos institucionales. Este procedimiento debe incluir pasos específicos para la organización, coordinación y ejecución de eventos, así como la asignación de responsabilidades. Asignar el procedimiento de planificación y realización de eventos al proceso institucional correspondiente, como puede ser el proceso de Gestión Administrativa o el proceso de Comunicaciones y Eventos. Asegurar que este proceso sea claramente identificado en la documentación del sistema de gestión. Implementar un sistema de registro y coordinación de eventos que permita centralizar la información sobre todos los eventos planeados. Este sistema debe ser accesible a todas las áreas involucradas y permitir la actualización en tiempo real.
- En vista de la importancia estratégica del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se identifica una oportunidad de mejora en el proceso de documentación y seguimiento de su ejecución. Establecimiento de un Sistema de Registro Centralizado, Estandarización de Formatos y Procedimientos, Asignación de Responsabilidades Claras, Capacitación del Personal.
- En aras de fortalecer el proceso de planeación y mejorar la efectividad de la gestión estratégica, se identifica una oportunidad clave para diseñar nuevos indicadores que proporcionen una visión más completa y precisa del desempeño y los resultados del proceso de planeación. Al diseñar e implementar estos nuevos indicadores, la institución podrá obtener una visión más completa y holística de su proceso de planeación, lo que facilitará la toma de decisiones informadas, la identificación de áreas de mejora y la consecución de los objetivos estratégicos a largo plazo.
- En busca de optimizar la claridad y eficiencia en la ejecución de los procedimientos, se ha identificado una oportunidad significativa para diseñar flujogramas en todos los procedimientos del proceso de Planeación que representen visualmente cada paso del proceso. Estos flujogramas proporcionarán una guía clara y accesible para los empleados, lo que facilitará la comprensión de los procedimientos y la ejecución consistente de las tareas.



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 12 de 36

## Admisión, registro y control

- Para mejorar la coherencia y la claridad en la asignación de responsabilidades, se recomienda revisar y actualizar la caracterización del proceso de Admisión, Registro y Control para reflejar correctamente que la responsabilidad del procedimiento PR-AD-009 "MERCADERO" recaerá en Gestión de la Comunicación. Esto garantizará una mayor precisión en la documentación y facilitará la gestión efectiva de los procedimientos institucionales.
- Para asegurar una gestión adecuada y precisa de las responsabilidades, se recomienda revisar y actualizar la caracterización del proceso de Admisión, Registro y Control. Es importante realizar las modificaciones necesarias para asignar correctamente la responsabilidad del cumplimiento de la meta "CREAR UN CENTRO DE PERMANENCIA" a Bienestar Universitario. Esta revisión garantizará que las tareas y responsabilidades estén claramente definidas, mejorando así la eficiencia y efectividad en la ejecución del Plan de Acción.
- Se recomienda revisar y ajustar la frecuencia de medición de esta actividad, ya que el trámite de carga de notas se realiza tres veces por semestre y cada periodo genera su respectivo reporte durante el año. Ajustar la medición a una frecuencia que refleje mejor el ciclo real de las actividades permitirá una gestión más efectiva de los riesgos y asegurará una respuesta más oportuna a cualquier problema que pueda surgir.
- Se recomienda realizar los ajustes necesarios al procedimiento PR-AD-001 para suprimir las acciones que se establecieron debido al confinamiento por COVID-19. Actualizar el procedimiento para reflejar las condiciones actuales garantizará su relevancia y eficacia, evitando confusiones y mejorando la eficiencia operativa.
- se recomienda proceder con la revisión y actualización del procedimiento PR-AD-002 para reflejar con precisión las prácticas actuales de selección de personal. Este cambio no solo mejorará la claridad y coherencia del proceso, sino que también garantizará que se utilicen los recursos de manera más efectiva.

## Infraestructura

- Se recomienda la revisión de la caracterización con OD-IF-001 del proceso de proveedor en el inventario de activos fijos, toda vez que esto permea en todos los procesos de la institución.
- Se recomienda revisar OD-IF-00 PROTOCOLO DE ACCESO AL PERSONAL DE VISITA, incluir en la caracterización del proceso, se sugiere revisar el protocolo de ingreso de personal, toda vez que hace parte una de las actividades que desarrolla el proceso en la institución, así mismo lleva el control de las entradas y salidas del personal interno y externo.
- Se recomienda revisar el procedimiento PR-IF-002 INVENTARIO Y BAJA DE BIENES, incluir en este la transferencia de la información de los bienes dados de baja al área contable y financiera, para que esta última realice el registro contable de los bienes que se han dado de baja, con el fin de llevar un registro contable actualizado del valor del inventario y se vea reflejado en libros el valor actual.
- Matriz de riesgos del proceso FT-SM-014 Se recomienda identificar riesgos asociados a la entrada del personal ajeno a la entidad que puedan generar posibles complicaciones legales afectando la imagen institucional, así mismo diseñar los controles respectivos para evitar su materialización.



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 13 de 36

## Seguimiento, control y evaluación

- Actualizar Registros del Procedimiento en la Actividad de Apertura de Auditoría Interna: Se ha identificado la necesidad de actualizar los registros asociados con la actividad de apertura de auditoría interna. Actualizar estos registros garantizará que reflejen con precisión los procedimientos y protocolos más recientes, lo que mejorará la integridad y la eficacia del proceso de auditoría interna.
- Establecer Control sobre las Incorrecciones Reiterativas – Matriz: Se sugiere establecer un control más efectivo sobre las incorrecciones reiterativas mediante la implementación de una matriz de seguimiento. Esta matriz proporcionará una visión sistemática de las incorrecciones identificadas en auditorías anteriores, lo que facilitará su seguimiento, análisis y resolución oportuna.
- Se ha observado la necesidad de ser más explícito en el acta para garantizar una documentación completa y precisa de los resultados de reuniones. Ser más detallado en el acta ayudará a evitar malentendidos y facilitará una comunicación clara y transparente.
- Se recomienda realizar entrega formal de informes de ley a los interesados pertinentes. Garantizar que los informes sean distribuidos de manera oportuna y a las partes interesadas adecuadas mejorará la transparencia y la comunicación dentro de la institución.
- Es importante llevar a cabo una evaluación del auditor para identificar áreas de mejora y garantizar la calidad y la consistencia en la ejecución de las auditorías internas. Implementar una evaluación estructurada del desempeño del auditor proporcionará retroalimentación valiosa y promoverá el desarrollo profesional continuo del equipo auditor.
- Actualizar el micrositio de control interno es una excelente oportunidad para mejorar la transparencia y la eficiencia en la gestión de los procesos internos de la institución.

## Medios educativos

- Se recomienda revisar los indicadores FT-SM-022 "% de Cumplimiento de las Solicitudes de Medios Educativos" en cuanto a su nombre y objetivo, para evitar inconsistencias. Además, se sugiere completar la fuente de información del indicador, la cual ha sido modificada recientemente. Asimismo, respecto al indicador FT-SM-022 "Tasa de Inventario de Material Bibliográfico" o "Tasa de Pérdida Material Bibliográfico", se observa discrepancia entre el nombre utilizado en el formato y su registro. Su diligenciamiento hasta marzo de 2024 no está disponible debido a cambios en la plataforma.
- En el procedimiento PR-ME-001 y su formato asociado FT-ME-002 Bitácora Préstamo de Medios Educativos, se identifica que actualmente se lleva a cabo en un libro contable debido a su extensión, generando un consumo considerable de papel. Se sugiere revisar la viabilidad de mantener este formato, considerando el impacto ambiental y los costos asociados al uso excesivo de papel.
- Se recomienda retirar de la página Web el formato FT-ME-001 PRÉSTAMO Y ENTREGA DE RECURSOS DE AUDIOVISUALES Y SALONES ESPECIALES que fue eliminado según consta en el procedimiento PR-ME-001, debido a que el formato provocaba retrasos en el proceso.
- El líder del proceso muestra poco dominio de los procedimientos que están bajo su responsabilidad, aunque tiene claridad de las tareas que debe desarrollar.



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 14 de 36

## Egresados

- Se recomienda revisar y actualizar la caracterización, los procedimientos, los formatos, los indicadores y la matriz de riesgo. Esta revisión garantizará que toda la documentación esté alineada con las necesidades actuales y mejores prácticas, asegurando así la eficiencia y eficacia en los procesos.
- Mejorar la base de datos de los egresados, con respecto a la información que registran, como se está canalizando, quien avala cuando es compartida por las partes interesadas, es necesario revisar el tema de la política de tratamiento de datos.
- Se recomienda organizar la información generada por el proceso con la finalidad de centralizarla y facilitar su recuperación de manera rápida y eficiente. Esto asegurará un acceso más ágil a la información, mejorando la gestión y la toma de decisiones.
- Se recomienda limitar los años para la recuperación de la información de los egresados, con la finalidad que así se haga la medición y se presenten informes.
- Es necesario implementar mecanismos que permitan evaluar la satisfacción de los egresados con respecto a las diferentes actividades. Además, se recomienda identificar el medio más utilizado por los egresados para informarse sobre dichas actividades. Esto permitirá ajustar las estrategias de comunicación y mejorar la calidad de las actividades ofrecidas.
- El proceso de egresados se articula con las Facultades, Investigación, Bienestar Universitario, Admisiones, Planeación, entre otros procesos, se recomienda que sea egresados donde se centralice y controle toda la información.
- Se recomienda revisar la gestión de la intermediación laboral para asegurar que no se incurra en actividades que no son propias de la Institución. Esto garantizará que todas las acciones estén alineadas con el propósito y las competencias de la Institución, evitando desvíos y manteniendo el enfoque en sus responsabilidades principales.
- Se recomienda establecer tiempos en la información requerida para de esta manera verificar la información.
- Se recomienda que el análisis de cada indicador se realice con datos completos, especificando cantidades y los programas que participan. Esto permitirá una evaluación más precisa y detallada del desempeño, facilitando la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones informadas.
- Es importante realizar un seguimiento cuantitativo de los egresados que se benefician de los convenios disponibles para esta población. Esto permitirá evaluar de manera precisa el impacto y la eficacia de los convenios, así como identificar posibles áreas de mejora en la promoción y el acceso a estos recursos por parte de los egresados.
- Se recomienda que como última actividad en el procedimiento PR-EG-002 sea la socialización y retroalimentación a las partes interesadas del informe de egresados, es muy importante que surjan compromisos y se establezcan acciones de mejora que apunten a la gestión que se realizan a los egresados.
- Revisar la fórmula del indicador de tasa ocupacional laboral. Esto garantizará que el cálculo sea preciso y adecuado para medir de manera efectiva la ocupación laboral de los egresados. La revisión de la fórmula ayudará a asegurar que los datos obtenidos reflejen con precisión la situación laboral de los egresados y permitan una evaluación más precisa de los resultados.



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 15 de 36

## Soporte y desarrollo tecnológico

- Se recomienda realizar una revisión exhaustiva de la caracterización del proceso, ya que se ha observado que algunas actividades del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) presentan información desactualizada. Esta falta de actualización afecta no solo a las actividades en sí, sino también a las entradas y salidas correspondientes. Al revisar y actualizar la caracterización, se garantizará que todas las etapas del proceso estén alineadas con las mejores prácticas y reflejen con precisión las operaciones actuales de la organización, lo que contribuirá a mejorar la eficiencia y la efectividad del proceso en su conjunto.
- Se recomienda llevar a cabo una revisión exhaustiva del procedimiento PR-ST-001, ya que se ha identificado que se encuentra desactualizado. Aspectos clave como los registros, los responsables y el flujograma han quedado obsoletos debido a que no ha sido revisado por un período prolongado y se ha quedado rezagado en comparación con los avances tecnológicos y los cambios en la estructura organizacional. Además, se observa que los nombres de los cargos y los responsables de algunos pasos también necesitan actualización. La revisión de este procedimiento garantizará que esté alineado con las prácticas y tecnologías actuales, lo que mejorará la eficiencia y la efectividad de las operaciones en el contexto organizacional actual.
- Se sugiere revisar el formato asignado a este procedimiento, FT-ST-003, ya que se ha observado que está diligenciado pero carece de encabezado. La ausencia de un encabezado adecuado puede dificultar la interpretación del formulario y comprometer la integridad de la información registrada. Al revisar y actualizar el formato para incluir un encabezado claro y completo, se mejorará la claridad y la eficacia del registro de datos, lo que contribuirá a una ejecución más efectiva del procedimiento en su conjunto.
- Se recomienda realizar una revisión exhaustiva y una actualización completa de los procedimientos PR-ST-006 y PR-ST-007. Se ha identificado que estos procedimientos no han sido revisados desde el año 2021, lo que ha resultado en la falta de consideración de las recomendaciones de auditorías anteriores. Aspectos como las entradas, los registros, los responsables y el flujograma necesitan ser actualizados para reflejar con precisión los procesos y las responsabilidades actuales. Al llevar a cabo esta revisión y actualización, se garantizará que los procedimientos estén alineados con las mejores prácticas y los requisitos del sistema de gestión de la calidad, lo que contribuirá a mejorar la eficiencia y la efectividad de las operaciones relacionadas con la gestión de calidad.
- Se recomienda realizar la actualización del procedimiento PR-ST-004, ya que se ha identificado que no ha sido revisado desde el año 2021. Además, se ha observado que los registros asociados a este procedimiento no están siendo completados, lo que sugiere que el procedimiento puede no estar siendo seguido como se describe. Es importante revisar y actualizar el procedimiento para reflejar los cambios en la forma en que se lleva a cabo actualmente, asegurando que la documentación refleje con precisión los procesos operativos. Esto ayudará a garantizar la consistencia y la eficacia en la implementación del procedimiento y facilitará la obtención de datos precisos para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

## Gestión de la comunicación

- Actualizar caracterización del proceso



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 16 de 36

- Se recomienda la revisión del procedimiento PR-GC-004, ya que se encuentra desactualizado en aspectos como los responsables y la fecha de actualización.
- Se recomienda revisar los formatos FT-GC-003 y FT-GC-008 en lo referente a la trazabilidad que se da en los procedimientos asociados. Considerando el buen grupo de trabajo existente, se sugiere asignar responsables a las actividades para asegurar una mayor eficiencia y claridad en el seguimiento.
- Se recomienda la revisión y actualización de los procedimientos PR-GC-002 y PR-GC-008, ya que presentan fechas erradas o desactualizadas. Además, el ítem de responsable se encuentra sin el nombre asignado al director, lo que requiere una corrección inmediata para mantener la precisión y responsabilidad en la documentación.

## Investigación

- Revisión y actualización de la caracterización del proceso (entradas, salidas, nombres de los cargos conforme a la normativa vigente, incluyendo la sustitución del término "docente" por "profesor", Incorporación de los Procedimientos aprobados en la actualización de documentos internos.)
- Planificación y proyección de convocatorias de proyectos para operacionalizar el Procedimiento de Presentación de Propuestas y Proyectos (PR-IV-002), facilitando el acceso a recursos de financiamiento.
- Inclusión del formato de evaluación de trabajos de grado como registro dentro del Procedimiento de Opción de Grado (PR-IV-007).

## Internacionalización

- Es necesario realizar una revisión y actualización de toda la información documentada del proceso para asegurar que todos los datos sean precisos, actuales y estén alineados con la normativa vigente y las responsabilidades asignadas:

### Caracterización

- ✓ Revisar la denominación del líder del proceso y nombre del proceso acorde a lo establecido desde Talento Humano.
- ✓ Revisar el listado de documentos internos, donde los nombres de los procedimientos no están acordes a los rotulados en estos (PR-IN-002, PR-IN-003 Y PR-IN-004).

### Procedimientos:

- ✓ Revisar el objetivo, alcance, responsables, definiciones, generalidades y procedimiento de tal forma que se evidencie una actualización de este a Institución Universitaria Mayor de Cartagena y a las denominaciones establecidas desde Talento Humano para los cargos.
- ✓ Adaptar el procedimiento para movilidad entrante y saliente.

### Formatos

- ✓ Revisar nombres y ajustarlos según lo establecido en la caracterización o según desarrollo de las actividades.





# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 17 de 36

- ✓ Vincular los formatos FT-IN-001 Listado de asistencia eventos y FT-IN-004 Suministro de servicios de protocolo a un procedimiento.
- ✓ Revisar la posibilidad de sistematizar el formato FT-IN-004 Suministro de servicios de protocolo y FT-IN-002 Check list para movilidades.

- Se recomienda diseñar un esquema o registro que permita hacer una trazabilidad de los convenios y alianzas ejecutadas o no ejecutadas por facultades académicas, centros y demás dependencias.
- Actualizar el micrositio web, incluidos los documentos adjuntos, para asegurar que la información disponible esté al día y sea fácilmente accesible.
- Revisar y optimizar el módulo de Movilidad en la plataforma institucional (WAS) para mejorar su funcionalidad y usabilidad.
- Controlar la información de un periodo a otro desarrollando planes de mejoramiento, garantizando la consistencia y la calidad de los datos.
- Solicitar a Talento Humano y Planeación Institucional realizar un proceso de inducción adecuado para quien asuma un nuevo cargo, facilitando su adaptación y desempeño en sus nuevas responsabilidades.

## Gestión Administrativa y Legal

- El diligenciamiento, seguimiento y actualización de la información y/o actividades relacionadas con el proceso no es adecuado, lo que afecta la eficiencia y precisión de las actividades a desarrollar en el proceso.
- Existe un desconocimiento por parte del equipo de los documentos y matrices del proceso, lo que limita su capacidad para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva. Se recomienda implementar capacitaciones para asegurar un conocimiento completo y actualizado de estos elementos.
- Revisar el análisis de los indicadores para unificar las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) a nivel institucional, mejorando la coherencia y la eficiencia en el manejo de estas.
- Revisar y actualizar cada actividad del procedimiento para asegurar que estén alineadas con la normatividad vigente, garantizando así la conformidad y efectividad de los procesos.

## Gestión del talento humano

- Implementación de planes de entrenamiento y desarrollo para subsanar la falta de inducción a nuevas contrataciones.

## Calidad académica

- Es un proceso en constante mejoramiento se recomienda documentar las mejoras realizadas por el mismo



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 18 de 36

## Docencia

- Solicitar asesoría y capacitación al proceso de seguimiento y medición en cuanto al manejo de los procedimientos, formatos, medición de los indicadores, Matriz de Riesgos y la importancia y claridad de sus evidencias.
- Se recomienda actualizar el contenido de todos los documentos y formatos que conforman el Proceso con el fin de garantizar la eficacia de los mismos. Los documentos funcionan como apoyo a la operación del Proceso y alcance de resultados.
- Se hace necesario unificar los criterios en cuanto a la eliminación de procedimientos, formatos. Se observó que el Procedimiento “Trámite de Propuesta” fue dado de baja, no se evidenció su trámite ante el proceso de Seguimiento y medición.
- Es importante de diseñar información documentada específica para las competencias genéricas y el centro de lenguas. Esto permitirá una mejor definición y seguimiento a ambas áreas, asegurando su alineación con los objetivos institucionales y facilitando su gestión y evaluación continua.

## Seguimiento y evaluación

- Se recomienda que la matriz de comunicaciones se encuentre disponible como material de consulta para todos los procesos, de esta se podrán conocer los diferentes medios y estrategias de comunicación interna y externa, así como la información primaria y secundaria como eje de comunicación transversal para el SIG.
- Socializar el manual de calidad por los medios institucionales correos y/o inducción - reinducción con el fin de garantizar conocimiento del mismo antes los actores de la institución. “Solo se encuentra publicado en la página web”
- Se propone fortalecer el acompañamiento del Sistema de Gestión Integral (SIG) a los líderes de procesos con el fin de consolidar la cultura y la importancia del mejoramiento continuo. Esto puede lograrse mediante varias acciones, como la capacitación y el apoyo en el uso de la plataforma SIG, la provisión de documentos transversales que aborden aspectos clave del sistema de gestión, la revisión y actualización de los documentos propios de cada proceso, entre otras iniciativas. Este enfoque promovería una mayor participación y compromiso por parte de los líderes de procesos en el proceso de mejora continua, lo que a su vez contribuiría a fortalecer la eficacia y eficiencia del sistema de gestión en su conjunto.
- Se sugiere realizar evaluación de la adherencia aleatoria de la cultura del SIG con el objeto de identificar las falencias que se tenga del mismo y reforzarse en los procesos de Inducción-Reinducción
- Se sugiere establecer seguimiento a la implementación de acciones por parte de los procesos, en concordancia con los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción. Esto permitiría una retroalimentación efectiva y una mejora continua basada en las opiniones y percepciones de los clientes y partes interesadas. El seguimiento regular garantizaría que las acciones correctivas y de mejora sea implementen de manera oportuna y efectiva, lo que conduciría a una mayor satisfacción del cliente y a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Se sugiere organizar una jornada de revisión documental con los líderes de procesos con el objetivo de identificar los documentos, procedimientos, formatos e instructivos vigentes. Esta actividad permitiría



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 19 de 36

asegurar el cumplimiento del procedimiento adecuado para la actualización de la documentación. Durante la jornada, se podrían revisar y validar los documentos existentes, identificar aquellos que requieran actualización y establecer un plan de acción para garantizar que la información documental esté siempre actualizada y en línea con los requisitos y las mejores prácticas establecidas.

- Revisar y actualizar toda la información documental iniciando desde el manual de calidad: Número de caracterizaciones de procesos vs el mapa de procesos, los subprocesos, redacción, encabezados, aprobaciones etc. “Tener acta o aval de conformidad de actualización de la información”
- Se propone la implementación de una matriz de control de cambios para gestionar la creación, actualización o eliminación de la información documental. Esta matriz proporcionaría un proceso estructurado y transparente para registrar y evaluar los cambios en la documentación, lo que garantizaría la integridad y la trazabilidad de la información a lo largo del tiempo. Además, facilitaría la identificación de responsables, fechas de implementación y justificaciones para cada cambio realizado, promoviendo así una gestión más eficaz y controlada de la documentación dentro de la institución.
- Se sugiere la socialización y publicación de la matriz de caracterización de las partes interesadas, la cual debería ser revisada al menos una vez al año. Esta revisión debe contar con su respectiva acta de revisión y/o actualización de las partes interesadas involucradas. Esta medida aseguraría que la matriz esté alineada con las necesidades y expectativas cambiantes de las partes interesadas, promoviendo así una gestión más efectiva de las relaciones y una mayor transparencia en la comunicación institucional.
- Se identifica la oportunidad de implementar la elaboración de informes cuatrimestrales que abarquen los indicadores clave del desempeño, así como la notificación correspondiente a los líderes sobre la evaluación de la matriz de indicadores. Este enfoque permitiría una revisión periódica del desempeño organizacional y proporcionaría a los líderes una visión clara y actualizada de los resultados obtenidos, facilitando la toma de decisiones informadas y la identificación proactiva de áreas de mejora.



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 20 de 36

## NO CONFORMIDADES

N°	Req.	Proceso	Descripción	Evidencia
1	7.5.2	Extensión	El proceso no se asegura de que la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma esté actualizada y disponible en su forma adecuada.	Se verificó que la caracterización del proceso de extensión, última actualización 22/06/2021 se relaciona información que no corresponde al proceso como el PR-EX-001 articulación y PR-EX-007 intermediación laboral. El formato FT-EX-019 Compromiso de Prácticas, versión 6 Contiene nombre antiguo de la institución. Respecto a la muestra requerida de la matriz de costos de comercio exterior con fecha de julio de 2023, se observó que no estaba debidamente cumplimentada. Se encontraron campos en blanco y, además, información perteneciente a la Universidad de Cartagena.
2	9.1	Extensión	El proceso no determina los métodos a utilizar, para asegurar resultados válidos y fiables. Además, debe asegurarse de que los datos y resultados sean analizados y evaluados adecuadamente.	Durante la revisión de los indicadores de Extensión, Estudiantes en Práctica y Convenios Firmados a Tiempo (FT-SM-012), se identificaron campos incompletos y la ausencia de justificaciones para ciertos valores registrados.
3	8.1	Extensión	El proceso no planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la calidad	Al realizar la trazabilidad del presupuesto, no se dispone de las matrices de costos FT-EX - 011 correspondientes al año 2023. No se evidencia implementación del procedimiento PR-EX – 005 acompañamiento a la comunidad de acuerdo a lo descrito en este.
4	7.5.1	Extensión	El proceso no mantiene la información documentada actualizada	Se ha identificado el uso de una versión desactualizada, FT-EX-016 Solicitud de servicios de proyección social, concretamente la versión 3 del año 2019, en una actividad llevada a cabo en agosto de 2023.
5	7.5.2 “c”	Extensión	Se evidencia la existencia de formatos de registro y	Se evidencia uso de los formatos:



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 21 de 36

			registros no citados en la documentación del sistema.	FT-EX-040 carta de autorización de los padres para realizar prácticas. FT-EX-039 carta de responsabilidad física. FT-EX-041 hoja de vida practicantes Los cuales a pesar de tener codificación asignada no se encuentran registrados en el SIG.
6	6.1.2 (b)	Gestión Documental	El proceso no proporciona evidencia de acciones planificadas para abordar los riesgos y oportunidades.	No se ha evidenciado la limpieza del mobiliario durante los últimos cuatro meses del año 2024. Según lo establecido en la matriz de riesgos (FT-SM-014 Versión 4), se establece como control que la limpieza del mobiliario se lleva a cabo mensualmente, de acuerdo con el cronograma establecido.
7	7.5.3	Gestión Documental	El proceso no asegurar que la información documentada sea controlada para asegurar su adecuación y protección. Toda vez que no se evidencia el diagnóstico anual de archivo teniendo en cuenta el estado actual de la gestión documental en la Institución y tampoco Realizar socialización de los instrumentos archivísticos aprobados con las dependencias de la institución tal y como lo establece el procedimiento PR-GD-005 planeación documental versión 2 del 29/05/2023	En el Procedimiento PR-GD-005 Planeación Documental, versión 2 del 29/05/2023, se observa que no se ha realizado el diagnóstico correspondiente al año 2024, ya que se presenta información del año 2021. Esta discrepancia también se refleja en la página web. Además, no se encuentran registros de la socialización de los instrumentos archivísticos implementados.
8	Acuerdo 001 de 2024 AGN	Gestión Documental	No se evidencia control en los documentos oficiales enviado a entes externos como lo establece la normatividad 001 de 2024 Archivo General de la Nación.	



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 22 de 36

9	9.1.1	Gestión Documental	El proceso no determinar qué necesita seguimiento y medición, los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.	No se han encontrado evidencias de la ejecución del cronograma de mantenimiento de gestión documental para el año 2024.
10	7.4	Contratación y compras	El proceso no se asegura que se lleven a cabo las comunicaciones de manera apropiada	No se evidenció la comunicación oportuna a las áreas involucradas para el diligenciamiento del Formato FT-CO-005, como componente del procedimiento PR-CO-002 en la actividad "Realizar los estudios previos, según la modalidad de contratación escogida", lo cual impide el cumplimiento oportuno del Plan Anual de Adquisiciones (PAA).
11	9.1.3 (d)	Contratación y compras	El proceso no analiza y evalúa los datos y la información que surgen por seguimiento y medición, toda vez que no evalúan si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.	No se evidencia seguimiento a la ejecución del plan anual de adquisiciones 2024.
12	10.2.1	Contratación y compras	No existe evidencia de la comprobación de la eficacia de las acciones.	No se evidencia cierre de la acción de mejora N° 2 del año 2023.
13	7.5.3	Planeación institucional	El proceso no asegura que la información documentada sea controlada para asegurar su adecuación y protección.	No presentaron acta de aprobación del plan de racionalización de trámite 2024 ante el comité institucional de gestión y desempeño para su revisión final y aprobación, tal como lo establece el procedimiento RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES con código PR-PI-010 y versión 1 del 22/06/2021
14	DECRETO 648 DE 2017 2.2.21.1.6	Seguimiento, control y evaluación	No se evidencia la resolución o acta de aprobación del estatuto de auditorías, código ético del auditor y manual de auditorías, como lo exige el decreto 648 del 2017 en su artículo 2.2.21.1.6 sobre las Funciones del Comité	Ausencia de evidencia documental que respalde la resolución o acta de aprobación del estatuto de auditorías, código ético del auditor y manual de auditorías, como lo exige el artículo 2.2.21.1.6 del Decreto 648 del 2017 sobre las Funciones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 23 de 36

			Institucional de Coordinación de Control Interno.	
15	7.5.3	Medios Educativos	El proceso debe asegurarse de que la información documentada sea adecuada para su uso, esté disponible y sea adecuada para ser utilizada donde y cuando se necesite. La publicación de un formato obsoleto en la página web y la falta de uso del formato correspondiente para el inventario contravienen este requisito, al no garantizar el control adecuado de la información documentada.	Presencia del formato FT-ME-001 Préstamo y Entrega de Recursos de Audiovisuales y Salones Especiales en la página web, a pesar de haber sido eliminado según el procedimiento PR-ME-001. Esta discrepancia se ha evidenciado mediante una comparación entre la versión actualizada del procedimiento y la documentación disponible en la página web de la organización. Además, se ha constatado la no utilización del formato para realizar el inventario, lo cual se ha verificado mediante la revisión de los registros de inventario y la comparación con las directrices establecidas en el procedimiento PR-ME-001 Préstamo de Medios Educativos.
16	7.5.3	Egresados	El proceso no controla y gestiona la información documentada para asegurarse de que sea adecuada para su uso y esté protegida contra pérdida de información	Durante la revisión del Procedimiento PR-EG-001, se observó que, a pesar de que la cuarta actividad específica claramente la elaboración del informe de empleabilidad, no se encontró evidencia de la existencia de dicho informe. Además, no se evidenció la existencia del informe de formación y fortalecimiento de competencias, ni el estudio de tendencias, pertinencia e impacto. Finalmente, no se encontró evidencia del programa de seguimiento a egresados de los años 2023 y 2024.
17	10.2.1		El proceso no reacciona ante las no conformidades ni evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas raíz con el fin de prevenir su recurrencia.	No se ha evidenciado ninguna acción correctiva para abordar el bajo rendimiento del indicador de Tasa de actualización de datos (FT-SM-021) correspondiente al segundo período de 2023, el cual se encuentra por debajo de la meta establecida del 70%.
18	7.5.3	Soporte y desarrollo tecnológico	El proceso no controla la información Generada por el proceso, esta toda vez que existe	No se evidencian registros relacionados en el procedimiento PR-ST-001, PR-ST-006 ,PR-ST-007, PR-ST-004



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 24 de 36

			indisponibilidad de la información cuando se requiere.	
19	7.5.3	Gestión de la comunicación	El proceso no se asegura de que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad estén disponibles y sean adecuados para su uso, estén actualizados y sean identificables.	Los procedimientos PR-GC-002 y PR-GC-008 presentan fechas desactualizadas, mientras que en el caso del procedimiento PR-GC-004, tanto los responsables como la fecha de última actualización se encuentran desactualizados.
20	10.1	Seguimiento y medición	El proceso no garantizar que las deficiencias identificadas sean abordadas de manera oportuna y adecuada	Durante la revisión de la actividad, se observó la falta de trazabilidad que indique el seguimiento al cierre de mejoras por parte de los líderes. Además, se identificaron actividades pendientes de cierre relacionadas con contratación y talento humano. También se evidenció que la matriz de mejoramiento continuo (FT-SM-009 – Versión 5) presenta incoherencias en la información, especialmente en la comparación entre los Planes de Acción y la información general, así como en el resumen y los gráficos presentados.
21	7.5.2	Seguimiento y medición	El proceso no asegura la identificación y descripción adecuadas de la información documentada al momento de crearla o actualizarla.	<p>PR-IN-004 Convenios y alianzas (Versión 1 del 13/06/2022)</p> <p>PR-IN-002 Cooperación (versión 0 con fecha 23/09/2019)</p> <p>PR-IN-003 Movilidad académica saliente (versión 2 con fecha 19/07/2022)</p> <p>PR-IN-004 Convenios y alianzas (versión 1 con fecha 25/02/2021)</p> <p>En el control de cambios del procedimiento PR-EX-003 Proyección Social, se observan inconsistencias entre las versiones y las fechas. La fecha indicada es 23/05/2023, pero el documento muestra una versión diferente.</p> <p>Aunque el proceso cuenta con una matriz en el drive donde se registran las solicitudes de creación, actualización o eliminación emitidas por los líderes de</p>





# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 25 de 36

				<p>procesos, se identifican debilidades en la veracidad de la información. Al revisar aleatoriamente procedimientos y formatos, se evidencia lo siguiente:</p> <p>PR-SM-008 Identificación de requisitos legales: Figura con el nombre "Colegio Mayor de Bolívar," lo cual no es correcto.</p> <p>Flujogramas: No reflejan la información actualizada. FT-SM-017 utilizado en las auditorías de 2023: Este documento tuvo modificaciones para 2024, pero no se evidencia la trazabilidad de dichas actualizaciones. Mantiene la misma versión y fecha de creación, aunque su estructura ha cambiado.</p> <p>Documentos cargados en micrositos: En el muestreo del proceso Misional "Docencia", el procedimiento PR-DO-DI-005 Matrícula está incorrectamente cargado como PR-DO-PC-005 Modificación del Currículo.</p>
22	9.3.3	Seguimiento y medición	El proceso no conserva información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección	No se evidencia informe de resultados de la revisión por la dirección correspondientes al año 2023.
23	4.2	Seguimiento y medición	El proceso no realiza el seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas u sus requisitos pertinentes	No se evidencia el cumplimiento del PR-SM-008 (V1 de 22/06/2021). Aunque existe un normograma cargado en el micrositio no existe la trazabilidad de su construcción-actualización y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y de otra índole
24	7.5.3	Internacionalización	El proceso no evidencia información documentada del procedimiento PR-IN-001 , PR-IN-003 y PR-IN-02 de las actividades a completitud de una acción solicitada.	PR-IN-003 Movilidad académica saliente No se evidencia Acta de comité curricular, correo electrónico, cotización aprobada por facultades académicas, cotizaciones aprobadas por director financiero, aperturas de convocatorias en medios de comunicaciones institucionales y/o correo electrónico, actas, cartas de aceptación, FT-IN-002 lista de chequeo, evidencias de movilización y FT-



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 26 de 36

				<p>IN-003 (V2 del 9/05/2022) informe de internacionalización.</p> <p>PR-IN-002 Cooperación (Versión 0 del 13/06/2022)</p> <p>No se evidencian publicaciones, correos electrónicos o listas de asistencia de reuniones, proyecto, oficios y formatos diligenciados, evidencias del proyecto, plan o actividades, acta de reunión, formato FT-TH-002 Lista de asistencia e informe.</p>
25	7.2	Gestión administrativa y legal	No se evidencia la socialización ni existe un documento que avale las políticas disciplinarias, lo cual impide garantizar que el personal tenga conocimiento sobre ellas, de acuerdo con el Procedimiento de Procesos Disciplinarios (PR-AL-001).	PR-AL-001 (V3 del 29/03/2023) Procedimiento de procesos disciplinarios
26	7.5.3.2	Gestión administrativa y legal	El proceso no mantiene la información documentada idónea para soportar la operación de sus procesos y para demostrar la conformidad de los productos y servicios.	No se evidencian registros debidamente firmados en ninguna de las actividades contempladas en el Procedimiento de Abrir Procesos Disciplinarios en curso (PR-AL-001, V3 del 29/03/2023). Esto incluye actas, oficios y autos sin firmar.
27	9.1.1 (d)	Gestión administrativa y legal	El proceso no realiza un análisis ni una evaluación adecuada de los resultados de su indicador. Además, no se lleva a cabo una medición apropiada del mismo, lo que impide reflejar la totalidad de las PQR recibidas en la institución.	Indicador : Respuesta a PQR (FT-SM-022 – Versión 6)
28	6.1.2 (b)	Gestión administrativa y legal	El proceso no proporciona evidencia de acciones planificadas para abordar los riesgos y oportunidades.	No se evidencian informes de seguimiento y análisis de las PQR mensual y trimestral como está establecido en la matriz anticorrupción (FT-PI-023 – Versión 5)



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA


CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 27 de 36

29	7.5.3.1 (a)	Gestión administrativa y legal	El proceso no se asegura de que la información documentada necesaria para la efectividad del sistema de gestión de la calidad se mantenga actualizada.	El procedimiento PR-AL-001 (Procedimiento de Abrir Procesos Disciplinarios, V3 del 29/03/2023) no se encuentra actualizado, ya que cita una norma que ha sido derogada en los procesos disciplinarios.
30	8.5.2	Gestión administrativa y legal	El proceso no se asegura de que las necesidades y expectativas de los clientes se determinen y se cumplan, lo cual incluye el manejo eficaz de las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias). La falta de sistematización y manejo adecuado de las PQRS indica un incumplimiento de este requisito.	No se cuenta con una sistematización y manejo adecuado de las PQRS.
31	7.4	Gestión administrativa y legal	El proceso no determina las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de la calidad, incluyendo qué, cuándo, con quién y cómo se comunicarán. La falta de socialización de los canales para PQRS con las partes interesadas muestra un incumplimiento de este requisito.	No se evidencia la socialización de los canales dispuestos para las PQRS con las partes interesadas.
32	4.1	Docencia	El proceso no determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr el resultado(s) previsto(s)	no se evidenció el estudio de factibilidad para diseñar la propuesta curricular de los programas de Profesional en Derecho, administración de empresas, gastronomía y arquitectura  (Caracterización Diseño y Planeación de la Propuesta Curricular OD-DO-PI-004.)
33	10.2.1	Docencia	El proceso no implementa las acciones correctivas	Durante la revisión de la documentación de las Facultades académicas, no se encontraron los

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	<h2>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</h2>	CÓDIGO: FT-SM- 017
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 13/06/2024
		PÁGINA: 28 de 36

			necesarias basadas en el análisis de resultados de las pruebas, toda vez que no se evidencian los planes de mejora resultado de las pruebas saber Pro y TyT.	Planes de Mejoras que deberían ser generados a partir del análisis de los resultados de las pruebas Saber Pro y TyT. (Caracterización Desarrollo de la formación integral OD-DO-DI-004 Versión 10 del 22/05/2023)
34	9.1.3	Docencia	El proceso no analiza y evalúa los datos e información apropiados que surgen por el seguimiento y medición	No se observó el Acta en la cual se presenta al Consejo de Facultad el Informe de Cumplimiento Profesorado para tomar las acciones pertinentes como lo señala el procedimiento PR-DO-DI-002 Planeación, Desarrollo y seguimiento al desarrollo de la asignatura.
35	8.2.3	Docencia	la organización debe revisar los requisitos relacionados con los productos y servicios antes de comprometerse a suministrarlos, y debe asegurarse de que puede cumplir con estos requisitos.	No se evidencia acta en la cual se definen las estrategias a implementar para las alertas tempranas académicas y psicosociales tal y como se establece en la actividad 2 del Procedimiento PR-DO-DI-003 (V10 del 2/06/2023) Evaluación y acompañamiento a la formación integral.
36	8.5.1	Docencia	El proceso no implementa la producción y la provisión del servicio bajo condiciones controladas, lo que incluye la disponibilidad de información documentada que defina las actividades que deben realizarse y los registros que deben mantenerse.	No se evidenció el diligenciamiento en el software académico en la sección de alertas tempranas para los estudiantes reportados con bajo rendimiento académico en la Facultad de Ciencias Sociales y Educación.
37	7.5,3.1. Literal "a"	Docencia	El proceso no mantiene la información documentada idónea para soportar la operación de sus procesos y para demostrar la conformidad de los productos y servicios.	Se observó que en el Procedimiento PR-DO-DI-06 Transferencias (Versión 1 del 22/06/2021) no se ejecutan actividades establecidas en el mismo. Los recibos de pagos por concepto de estudio de homologación no son entregados en las Decanaturas.  Así mismo en el formato de solicitud (FT-DO-DI-013 , V9 del 22/05/2023) las casillas de fecha de



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 29 de 36

				<p>radicación y firma no estaban completamente diligenciadas</p> <p>En cuanto a la documentación del consejo académico de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación, se encontró el acta que abordaba la socialización de los diplomados de Innovación Social y Gestión Documental para el primer período de 2024, no cuenta con la firma correspondiente que validara las decisiones tomadas durante la sesión.</p> <p>No se evidenció entrega de la información solicitada previa a la auditoría.</p>
38	8.1	Docencia	<p>El proceso no planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la calidad y para implementar las acciones determinadas en el apartado 6.1, abordando riesgos y oportunidades.</p>	<p>Durante la revisión de los registros de solicitudes (FT-DO-DI-013 , Versión 9 del 22/05/2023) para reingreso y reintegro, se notó que las respuestas no se proporcionaron dentro del plazo establecido ( 20 días hábiles). Además, se observó que la falta de consideración de fechas de eventos internos y externos, como actividades académicas o días festivos, dificulta ofrecer una respuesta oportuna.</p> <p>No se encontraron el Acta e Informe Final del acompañamiento de la formación integral generado desde Bienestar Universitario como lo establece la Caracterización Desarrollo de la formación integral (OD-DO-DI-004 - Versión 10 del 22/05/2023), ni el Informe de Investigación en las Facultades académicas. Tampoco se halló el Acta de Consejo de Facultad en el cual se socializa la propuesta de programación académica como lo establece PR-DO-DI-01 Planeación de la asignación académica a los programas con registro (Versión 10 del 22/05/2023).</p> <p>Asimismo, no se encontró el informe de resultados de los estudiantes que recibieron acompañamiento académico o psicosocial, tal</p>



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
MAYOR DE CARTAGENA

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: FT-SM- 017

VERSIÓN: 2

FECHA: 13/06/2024

PÁGINA: 30 de 36

				<p>como se señala en la actividad 4 del procedimiento.</p> <p>En las facultades de Administración y Ciencias Sociales, no se pudo encontrar el documento denominado Informe Integral de Recuperación, que está establecido en la Caracterización Desarrollo de la formación integral (OD-DO-DI-004 - Versión 10 del 22/05/2023)</p>
39	4.2	Docencia	El proceso no determina los requisitos pertinentes de las partes interesadas, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	Durante la revisión de los registros correspondientes a las solicitudes de modificación de notas, no se encontraron registros físicos que respaldaran la actividad de solicitar la modificación de la nota de acuerdo con el procedimiento de corrección de notas (PR-DO-DI-008 . Versión 2 del 22/05/2023).

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	<h1>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</h1>	CÓDIGO: FT-SM- 017
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 13/06/2024
		PÁGINA: 31 de 36

## ANEXO

- Recomendaciones específicas Docencia:

### **Caracterización Diseño y Planeación de la Propuesta Curricular OD-DO-PI-004.**

Se recomienda hacer una revisión del ciclo PHVA frente a sus proveedores, entradas, actividades, salidas y usuarios, así mismo validar la denominación de los cargos actuales en la Umayor.

#### **1.1. PR-DO-PC-001 Diseño de la propuesta curricular, versión 10 de fecha 08/06/2021.**


- a) Se recomienda hacer actualización de cargos en el punto número 3, Responsables.
- b) Validar la denominación de los cargos actuales en la Umayor específicamente en la casilla de elaborado, revisado y aprobación; reflexionar si es necesario incluir en la casilla de elaborado a la Vicerrectoría académica.
- c) Validar la coherencia y cohesión de la información señalada en la actividad denominada: “Verificar el diseño de acuerdo a la normatividad vigente...” que señala como registro: “Des Documento condiciones generados plataforma NUEVO SACES”.
- d) Se recomienda tener el control del acta que se genera a partir de la presentación de la propuesta de nuevo programa ante consejo de Facultad previa solicitud ante el comité curricular.
- e) Es necesario reflexionar sobre la actividad, descripción de la actividad y registro que se desprenden de Identificar necesidades de nuevos programas académicos, toda vez que en la caracterización **Diseño y Planeación de la Propuesta Curricular OD-DO-PI-004**, se señala que este documento es de responsabilidad de planeación.

#### **1.2 MODIFICACIÓN DEL CURRÍCULO PR-DO-PC-005-Version 7 de fecha 02/ 06/2023.**

- a) En el ítem de definiciones de este procedimiento se sugiere definir el concepto de las modificaciones sustanciales y no sustanciales.

#### **1.3. PR-DO-PC-006 Diseño de Propuesta para formación continuada, versión 3 de fecha 02/06/2023.**

- a) Se hace necesario revisar el punto 3 del procedimiento, “Responsables”; toda vez que cuando se hace referencia a facultades académicas se infiere que el comité curricular y consejo de facultad están incluidos. Así mismo validar la responsabilidad del Consejo Académico.
- b) Validar la denominación de los cargos actuales en la Umayor específicamente en la casilla de elaborado, revisado y aprobación; reflexionar si es necesario incluir en la casilla de elaborado a la Vicerrectoría académica.
- c) Revisar el alcance de este procedimiento, pues señala que éste se aplica a todas las actividades para el diseño de propuestas de formación continuada (diplomados, talleres, seminarios, cursos, foros, conferencias y demás dinámicas de formación), sin embargo, en la realidad educativa de la Umayor solo lo aplican con los diplomados.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	<h1>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</h1>	CÓDIGO: FT-SM- 017
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 13/06/2024
		PÁGINA: 32 de 36

- d) Es importante reflexionar acerca de la participación de la población a tener en cuenta en las mesas de trabajo frente a la Identificación de las necesidades para el diseño de formación continuada. Toda vez que en las actas evidenciadas por las facultades no se reflejan el total de la participación de los actores mencionados en la actividad 1 del procedimiento.
- e) **Se recomienda ajustar la redacción de la descripción de las actividades denominadas:** Identificar necesidades para el diseño de formación continuada y Presentar a comité curricular la solicitud de propuesta de formación continuada, puesto que genera confusión en su lectura.
- f) Validar la denominación de los cargos actuales en la Umayor específicamente en la casilla de elaborado, revisado y aprobación; reflexionar si es necesario incluir en la casilla de elaborado a la Vicerrectoría académica.

## 2- Caracterización Desarrollo de la Formación Integral. OD-DO-DI-004.

- g) Se sugiere unificar criterios en cuanto al Informe Integral de Recuperación, establecido en el Hacer del ciclo PHVA de la caracterización OD-DO-DI-004 “Desarrollo de la Formación Integral”, toda vez que desde la Facultad de Ciencias Sociales y Educación y Administración y Turismo presentaron “Informe de Permanencia y Graduación”, siendo el Informe de la Facultad de Arquitectura en el que se evidencia el desarrollo y seguimiento del curso, tal y como se establece en la Caracterización. Por su parte la facultad de ciencias sociales no evidencio documento.
- h) Se recomienda mesa de trabajo con la Oficina de Bienestar Universitario, toda vez, que en el hacer de la Caracterización OD-DO-DI-004 “Desarrollo de la Formación Integral” se establece un Acta e Informe Final de acompañamiento a la formación integral. En trazabilidad realizada con el Proceso de Bienestar, se informa, que se modificó el nombre del Informe, actualmente como “Informe Calidad de Vida”, e informan que no se remite a las Facultades.
- i) Se recomienda reunión de la Vicerrectoría Académica, Facultades y equipos de trabajo, con el área de Competencias Genéricas, para construir los Planes de Mejora producto del análisis de los resultados de las pruebas saber Pro y TyT, con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en la casilla de Verificar de la Caracterización OD-DO-DI-004: Desarrollo de la Formación Integral.
- j) En la casilla de Documentos Internos de la Caracterización, se observó que el documento PR-DO-DI-003, se denomina de forma diferente al Procedimiento. En la Caracterización se denomina: Evaluación y acompañamiento a la formación personal y académica, y en el Procedimiento: Evaluación y acompañamiento a la formación integral. Se recomienda definir la denominación del Procedimiento y solicitar al área del SIG de la Oficina de Planeación su corrección.

### 2.1. PR-DO-DI-01, versión 10 de fecha de 22 de mayo 2023. Planeación de la asignación académica a los programas con registro.



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	<h1>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</h1>	CÓDIGO: FT-SM- 017
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 13/06/2024
		PÁGINA: 33 de 36

a) Es necesario hacer un ajuste de este procedimiento, toda vez que en las distintas facultades no se evidenció Acta de Consejo de Facultad en el cual se socializa la propuesta de programación académica. Así mismo en la última actividad del Procedimiento, no se documenta la comunicación a la Oficina de Talento Humano en el que fue aprobada la programación académica. Hay ausencia de información porque el modo operandi no es coherente con las actividades que realmente se ejecutan.

## 2.2. PR-DO-DI-002 Planeación, desarrollo, y seguimiento al desarrollo de la asignatura. Versión 12 del 13 de septiembre de 2023.

- a) Se recomienda ajustar el título del Procedimiento en cuanto a la palabra repetitiva “**Desarrollo**”. La repetición de palabras genera pleonismo en la lectura, dificulta la comprensión.
- b) En el Ítem 2 del Procedimiento: “**Alcance**” se hace necesario actualizar los cargos.
- c) En el Ítem 4, “**Competencias**”, actualizar de acuerdo a las normas vigentes por “Resultados de Aprendizaje”.
- d) En la casilla de “**Elaborado**” página 1 del Procedimiento, se sugiere agregar a los Decanos.
- e) En el Ítem 6: “**Documentos Referenciados**”, se hace necesario modificar “Colegio Mayor de Bolívar”.
- f) Se recomienda mesa de trabajo de las Facultades académicas, con la Oficina de Soporte y Desarrollo Tecnológico, con el fin de lograr que el Software Académico genere alertas de cumplimiento del diligenciamiento del contenido básico a desarrollar en el período académico de forma automática.
- g) Se sugiere, que el Informe de Cumplimiento Profesoral, de periodicidad semestral elaborado por el Líder Curricular, se ejecute por cortes, con el fin de tomar las estrategias y acciones de mejora. Así mismo, se hace necesario, que se agregue al Procedimiento una actividad, en que se le notifique al profesor, de sus resultados con anticipación, en la cual pueda dar respuestas de las causas de incumplimientos, y proceder de inmediato a corregirlas.

Con base en lo anterior, se recomienda que los Decanos y directores de Programas, tengan acceso solo de lectura a la Matriz de Seguimiento que realiza el Líder Curricular, para que sea socializado con la Vicerrectoría Académica y se implementen nuevas estrategias para el logro de mejoras continuas en las actividades desarrolladas en cada una de las Facultades.

h) se recomienda ajustar en el was, específicamente en seguimiento del curso; la categoría de observación del director por líder curricular.

## 2.3. PR-DO.DI.003 “Evaluación y acompañamiento a la formación integral”, versión 10 del 02 de junio de 2023:

a) Se recomienda, que los Decanos y directores de Programas, puedan tener acceso solo de lectura a las alertas tempranas que realizan los profesores en el software académico, con el fin de tomar las acciones necesarias para

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	<h1>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</h1>	CÓDIGO: FT-SM- 017
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 13/06/2024
		PÁGINA: 34 de 36

evitar la deserción de los estudiantes. Así mismo, se observa que solo se realizan alertas tempranas por inasistencia a las clases, por lo que se hace necesario informar y motivar a los profesores de la importancia de alertas tempranas también por bajo rendimiento académico y dificultades psicosociales, con el objetivo de contar con información inmediata y así evitar el avance en el riesgo de abandono.

b) El Procedimiento culmina con un Informe de resultados elaborado por Bienestar Universitario, se recomienda incluir una actividad en la cual se socialice el Informe a las Decanaturas, con el objetivo de apoyar a la toma de decisiones en cuanto a las estrategias implementadas para el fortalecimiento de la formación integral de los estudiantes, así como tener control de información documentada ante las visitas de auditorias internas, externas, y visitas de Pares Académicos.

C) En el punto 4 definiciones, se recomienda reemplazar la categoría competencias por resultados de aprendizaje, así mismo ajustar la conceptualización.

#### **2.4. PR-DO-DI-06: Transferencias. Versión 1 de fecha 22/06/2021.**

a) Se recomienda verificar el Acta de Homologación FT-DO-DI-014, el cual presenta 2 versiones con fechas de 11 de septiembre de 2019 y 26 de junio de 2021 versión 4, para evitar confusión en el diligenciamiento de la información en el formato no adecuado.

Eliminar toda la información que dice Colegio Mayor de Bolívar.

Se debe ajustar la actividad 2 del procedimiento, la cual señala: “El aspirante, solicita directamente en la decanatura, el recibo de pago por concepto de estudio de homologación...”. Los decanos señalan que todo se hace por ventanilla única.

#### **2.5. PR-DO-DI-007 “Reingreso y Reintegro” versión 1 de fecha 20 de junio de 2021**

a). En la segunda actividad del procedimiento el estudiante no puede diligenciar el formato FT-DO-DI-013 para solicitar su reingreso o reintegro en la Facultad correspondiente, porque el formato no lo permite, por lo que se recomienda ajustarlo al reglamento estudiantil y digitalizarlo con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento.

b) En la cuarta actividad, no se cumple con el plazo establecido de 20 días para dar respuesta a la solicitud presentada por estudiante para reintegro o reingreso, porque no se tuvo en cuenta algunas circunstancias por ejemplo en vacaciones colectivas de fin de año, el ingreso laboral de cada vigencia en el cual las labores se inician a mediados de enero, semana santa, los días festivos, las fiestas de noviembre. Con base en lo anterior, se hace necesario tener en cuenta el calendario académico, para estipular el tiempo adecuado de respuesta, y dar cumplimiento a los lineamientos del Procedimiento.

Así mismo, en esta actividad se observó, que es la Secretaría Académica y/o Líder de Currículo, quien, mediante correo electrónico, envía la respuesta al estudiante si fue aceptada o rechazada su solicitud de reingreso o reintegro, y en el Procedimiento está establecido que es el director de Programa el responsable de realizar esta labor. Se

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	<h1>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</h1>	CÓDIGO: FT-SM- 017
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 13/06/2024
		PÁGINA: 35 de 36

recomienda unificar criterios en cuanto al responsable de esta actividad, teniendo en cuenta el tipo de vinculación de contrato de prestación de servicios de las Secretarías Académicas, con los tiempos de culminación e inicio laboral de sus actividades, para apoyar en el cumplimiento de los requerimientos de los estudiantes.

c) Se recomienda ajustar en la quinta actividad del mismo Procedimiento, se evidenció que la Secretaría Académica es la que comunica a la Oficina de Admisiones, Registro y Control para su actualización en el software académico, y no el director de Programa como lo establece el Procedimiento.

d) Es importante que se reflexione frente a la sexta actividad del Procedimiento, en el cual se señala que es la secretaria de Facultad la responsable de generar el recibo de pago, labor que corresponde a la Oficina de Financiera.

Se hace necesario aclarar la denominación secretaria de Facultad o Secretaria Académica.

e) Es importante eliminar el flujograma que se evidencia en el punto 5,2,1 del procedimiento, genera confusión en su lectura.

### **2.6. PR-DO-DI-008: Corrección de notas. Versión 2 de fecha 22/05/2023.**

a) Se recomienda unificar criterios en cuanto al medio que utilice el estudiante para solicitar la corrección de notas al profesor, debido a la importancia que exista una evidencia de constancia de la misma ante futuros inconvenientes de reclamos o inconformidades por parte del usuario. Reflexionar sobre el registro que se debe generar de la actividad 1 de este procedimiento.

b) En la actividad 1 Solicitar modificación de nota, que señala "que el profesor debe enviar un comunicado a Corrección de la dirección del programa donde justifique la razón por la cual se realizará la corrección de la nota, adjuntando solicitud del estudiante, se observa ausencia por parte de los docentes de los archivos que se deben adjuntar. Con base en lo anterior, se recomienda dar claridad en el Procedimiento y ajustarlo a la realidad institucional.


c) Se recomienda agregar una nueva actividad al procedimiento, en el cual los directores de Programas realicen un seguimiento o validación a las modificaciones de notas que se ejecutan desde la Oficina de Admisiones, Registro y Control, con el fin de comparar que sean acordes con lo reflejado en el Acta de correcciones de notas, y así mitigar el margen de error de digitación.

D) Se recomienda incluir una actividad asociada en la cual se le notifique al estudiante su respuesta ante la solicitud de cambio de notas.

### **3. Indicadores y Matriz de riesgos:**

Es importante hacer una validación y/o actualización de cargos que se señalan en los documentos.

Así mismo revisar si es necesario incluir unos indicadores y en la matriz de riesgo elementos asociados a los resultados de las pruebas saber pro y pruebas T y T y Acreditación de programas.

	<h1>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</h1>	CÓDIGO: FT-SM- 017
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 13/06/2024
		PÁGINA: <b>36</b> de <b>36</b>

4.Finalmente, es importante desarrollar mesas de trabajo reflexivas frente a:

**4.1** La validación de la vigencia de los siguientes documentos que aparecen cargados desde su proceso en la página web institucional:

- a) GI-DO-PC-001 Guía para la organización del PEP.
- b) LI-DO-PC-001 Modificación a los programas académicos con registro.
- c) LI-DO-DI-001 Lista de chequeo verificación del micro currículo o modulo.
- d) FT-DO-PC-007 Formato divulgación de la propuesta curricular Docente/Estudiantes.
- e) FT-DO-PC-008 Resumen radiación SACES.
- f) FT-DO-PC-002 Caracterización de los elementos de entrada para el Diseño Curricular.
- g) FT-DO-DI-012 Informe desarrollo del curso.

4.2 Documentar todo lo correspondiente a la estrategia de competencias genéricas y al centro de lenguas.