

	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		<b>Código:</b> GCA-FOR-009
			<b>Versión:</b> 2.0
			<b>Fecha:</b> 06/04/2021

<b>Proceso auditado:</b> Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	<b>Fecha (dd/mm/aaaa)</b> 26,27 y 28 de julio del 2023
--	--

<b>Auditados:</b> Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	<b>Auditores:</b> Jimmy Andrés Puerta González
--	---

**HALLAZGOS**

<b>TIPO:</b> <small>No conformidad, Desviación, Observación</small>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
--	--------------------

**NC 1**

<b>Requisito:</b>	ISO 9001:2015 Numeral 4.2 - "La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes."
-------------------	---

<b>Descripción:</b>	Para las partes interesadas identificadas por la organización en el documento "Matriz de Partes Interesadas cod. GCA-MAT-003, no se evidencia un seguimiento, revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.
---------------------	---

<b>Evidencia Objetiva:</b>	Matriz de Partes Interesadas cod. GCA-MAT-003 - Versión: 1 - Fecha: 10/07/2019
----------------------------	--

**NC 2**

<b>Requisito:</b>	ISO 9001:2015 Numeral 9.1.d - La organización debe determinar: cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
-------------------	--

<b>Descripción:</b>	Para los indicadores del proceso de Deporte y Cultura, Como es la Participación en actividades deportivas. Meta = 6,9%; Resultado 5,08% (no se cumplió) Participación en actividades Culturales: meta: 16%. Resultado: 12.33% (No se cumplió). No se evidenció las acciones que debe tomar la Institución para alcanzar las metas propuestas o definidas.
---------------------	---

<b>Evidencia Objetiva:</b>	Indicadores del proceso de Deporte y Cultura, segundo semestre del 2022: Participación en actividades deportivas. Meta = 6,9%; Resultado 5.08% (no se cumplió) Participación en actividades Culturales: meta: 16%. Resultado: 12.33% (No se cumplió)
----------------------------	--

**NC 3**

<b>Requisito:</b>	ISO 9001:2015 Numeral 8.2.3.1.d - los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios
-------------------	--

<b>Descripción:</b>	El archivo central para la gestión documental, no cumple los requisitos desarrollados en las Ley 594 del 2000 y NTC 5029 del 2019 en cuanto a la infraestructura (pisos, paredes, distancia entre la pared y la documentación, métodos de almacenamiento)
---------------------	---

<b>Evidencia Objetiva:</b>	Se evidencia documentos del archivo central almacenados en cajas directamente en el suelo, sin una separación mínima del suelo, en estanterías y con una separación de la pared. También estructuras de madera en el archivo central.
----------------------------	---

**NC 4**

<b>Requisito:</b>	ISO 9001:2015 Numeral 7.2.b - asegurarse que las personas sean competentes, basandose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
-------------------	--

<b>Descripción:</b>	No se evidenció las acciones tomadas para nivelar al Auxiliar administrativo archivo para dar cumplimiento con la descripción del cargo frente a la educación y formación definidas en el documento**
---------------------	---

<b>Evidencia Objetiva:</b>	Auxiliar administrativo de Archivo de acuerdo a la descripción de cargos debe ser tecnólogo y tener formación en conocimientos en gestión documental**
----------------------------	--

<b>OBSERVACIONES</b>	
Observación	Dar continuidad, avance y terminación al documento "Sistema de Planificación" como documento de lineamiento clave en la planificación de todos los procesos de la Institución
Observación	Estandarizar las matrices de indicadores de proceso con los mismos ítems como frecuencia de medición, fuente del indicador y definir un mecanismo para todos los procesos como calcular las metas definidas
Observación	Revisar, categorizar y actualizar los indicadores de gestión de los procesos buscando medir la eficiencia, efectividad o el impacto que se pueda tener en los resultados.
Observación	Integralidad de la norma ISO 9001 con los otros sistemas de gestión como ambiental (temas de sostenibilidad), seguridad y salud en trabajo, seguridad de la información.
Observación	Es importante dar cumplimiento a los lineamientos definidos en Gestión documental, en cuanto a los requisitos desarrollados en las TRD, a tener los metros lineales de archivo de gestión de los procesos y avanzar en la implementación del software SAIA en su versión 8.
Observación	Trabajar en la apropiación de nuevos estándares que van orientados con la promesa de valor de Sostenibilidad como son normas de Basura Cero y Huella de carbono.
Observación	Desarrollar un plan mas detallado o de calidad para aquellos proyectos nuevos o de remodelación, con el fin de poder hacer un seguimiento mas preciso al avance y ejecución del proyecto y de los recursos asignados.
Observación	Buscar la aplicabilidad o mejora de los sistemas de información en el sistema de gestión de calidad o sistema de gestión integrado, haciendo más dinámica la herramienta actual para el control de documentos, manejo y consulta de indicadores de cada proceso, control de actas de reunión, acciones de mejora, planes de mejora.
Observación	Fortalecer las descripciones de cargo en los diferentes procesos incluyendo las responsabilidades o roles que tienen dentro de los sistemas de gestión como calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo.
Observación	Definir mecanismos de Control de la normatividad externa, su aplicación y actualización.
Observación	Revisión de la política que incluya un compromiso de cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la Institución.
Observación	Hacer una difusión del mecanismo de PQRS, explicar las diferencias y como realizar el registro del acceso por la página web.
Observación	Trabajar círculos de calidad para nivelar los procesos del sistema de gestión de calidad en digitalización y uso de aplicaciones.
<b>FORTALEZAS</b>	
Gestión de la información estadística para el análisis y la toma de decisiones a través de tableros de visualización en la plataforma Power BI, los cuales se encuentran en el Sistema Gerencial de la Universidad de Manizales (Sigum)	
Creación de los micrositio dispuesto en la página web de la Universidad de Manizales de las áreas definidas y tratar de estandarizar su contenido en donde se incluya enlaces que conducen a normatividad, plan de gestión, actividades, capacitación, documentos, formatos, productividad académica	
Seguimiento al Plan de Desarrollo institucional 2021-2015, haciendo un ajuste de los indicadores del Plan por los líderes de áreas y dependencias de la Universidad que son responsables mostrando una autogestión al interior de sus procesos.	
La incorporación de nuevos procesos al Sistema de Gestión de Calidad, como son: Comercio y Mercadeo, Gestión Documental y Normativa y Deporte y Cultura.	
Actualización del Syllabus pasando de un formato de 13 componentes a tres sesiones lo cual se hizo de manera articulada con el Pacto Pedagógico establecido en el Reglamento Estudiantil. Esta actualización aplica para pregrados, posgrados y programas virtuales	
La implementación de un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) Odoo que integra varios procesos de la Universidad y facilita las matrículas, el monitoreo del presupuesto, los pagos a terceros y la gestión de compras.	
Fortalecimiento y reconocimiento de los grupos de investigadores a partir de la gestión de convocatorias orientadas a la producción de: productos de nuevo conocimiento y desarrollo tecnológico, apropiación social del conocimiento y formación del recurso humano.	
<b>DEBILIDADES</b>	
Falta consolidar la integración del Sistema de Gestión de Calidad con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para que sea una herramienta que fortalezca la cultura de la Seguridad en la Institución como lo es la Calidad.	
Armonizar los tableros de control en power BI con las matrices de indicadores de algunos procesos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, para tener fácil acceso a los datos y al análisis de la información	

<b>COMENTARIOS DEL AUDITOR</b>
El sistema de gestión es conveniente, adecuado y se evidencia eficacia en el cumplimiento de los indicadores definidos los cuales se encuentran alineados con el plan de mejora de la Universidad.
Compromiso alto de todos las personas que lideran e integran el sistema de gestión de la calidad.
<b>COMENTARIOS DEL AUDITADO</b>