



INFORME N° 2.6-52.18/18 DE 2022 DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

1. Objetivo

Realizar el seguimiento al Plan de Mejoramiento derivado del Programa de Auditorías Internas de Calidad de la Universidad del Cauca, respecto de su gestión e impacto en la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, para informar sus resultado al Comité Institucional de Gestión del Desempeño y de Control Interno.

2. Alcance

Al Plan de mejoramiento resultante del informe 2.6-52.18/14 del 2020, y la aplicación de la mejora en la formulación y ejecución del Programa de Auditorías internas de calidad de la vigencia 2021.

3. Criterio normativo

- ✓ Ley 87 de 1993 que regula el ejercicio del Control Interno.
- ✓ Decreto 1083 de 2015 Único Reglamentario del Sector Función Pública.
- ✓ Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015
- ✓ Guía Técnica Colombiana GTC ISO 19011:2018 sobre directrices para la auditoria de sistemas de Gestión.
- ✓ Acuerdo Superior 029 de 2019, Política de Administración del Riesgo
- ✓ Resolución Rectoral 290 de 2019 que dispone medidas de impulso al Plan de Mejoramiento Institucional.
- ✓ Resolución Rectoral 0106 de 2020 que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG en la Universidad del Cauca.

4. Fuentes de Información

- ✓ Programa Lvmen de la Universidad del Cauca.
- ✓ Programa de auditorías internas de calidad vigencia 2020 y 2021.
- ✓ Archivo de Gestión del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional-CGCAI.

5. Procedimientos, metodologías y técnicas de auditoría

Siguiendo los lineamientos de la Guía de Auditoría de la Universidad del Cauca y el procedimiento de evaluación y seguimiento, PV-GC-2.6-PR-6, se aplicó:



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

- ✓ Consulta y confirmación de la información física y digital proporcionada por el CGCAI, con sesiones de trabajo presencial.
- ✓ Inspección, observación e indagación de la información que reposa en el archivo de gestión, la digital de la dependencia y la publicada en la Página web institucional, conforme las actividades del Plan de Mejoramiento.

6. Desarrollo

Teniendo en cuenta el cierre del Plan de Mejoramiento notificado con oficio 2.6-52.18/217 del 21/09/2021, con avance satisfactorio del 95%, y porcentaje de cumplimiento aceptable del 87,50%, se realizó mesas de trabajo con el equipo de Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional, como consta en acta de reunión 2.6-1.56/18 del 26/06/2022 y acta de seguimiento 2.6-1.60/11 del 03/08/2022, donde se verificó la aplicación de las actividades del Plan de Mejoramiento conforme los criterios de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015, la Guía Técnica Colombiana GTC ISO 19011:2018, la Política para la Administración del Riesgo - Acuerdo Superior 029 de 2019, la Metodología para la Administración de Riesgos de la Universidad del Cauca – MARUC, así como los procedimientos y formatos aprobados por el CGCAI.

Se aplicó las variables de efectividad para los Planes de Mejoramiento definidas en la Guía de Auditoría de la Universidad del Cauca:

- Eficacia: Mide el nivel de cumplimiento de las actividades conforme a los indicadores y unidades de medida propuestas.
- Eficiencia: Mide el cumplimiento de las actividades en el tiempo programado, fecha fin.
- Gestión: Se evidencia que las actividades cumplidas subsanan las causas y el hallazgo identificado.
- Impacto: Las actividades permitieron la mejora y se mantienen en el tiempo.

6.1. Planear

a) Programa de Auditoría:

Resultado de la implementación de la mejora, se actualizó el Procedimiento de auditoría interna, PE-GS-2.2.1-PR-5 a versión 11 del 25/09/2020, con definición de actividades y controles para la formulación del Programa de Auditorías.

Ilustración 1. Actividades del Planear

No.	Actividad / Descripción	Cargo Responsable	Punto de control
FASE DEL PLANEAR			
1	Planifica el programa de auditoría interna, define los objetivos, establece el alcance de la auditoría, criterios, requisitos, cronograma, recursos, metodología (in situ - Remota), equipos auditores, identifica riesgos y oportunidades del programa y seguimiento.	Director y equipo CGC y AI	Acta general para actividades universitarias PE-GS-2.2.1-FOR-22 Lista de chequeo del programa de auditoría
2	Aprueba el programa de auditoría interna de calidad y su viabilidad	Comité de Dirección / Comité de Evaluación y desempeño y Rector	Acta de Aprobación del Programa de auditorías Internas de Calidad

Fuente: PE-GS-2.2.1-PR-5, Programa Lvmen Universidad del Cauca

La ejecución de las actividades del Planear del procedimiento permitió contar con un Programa de Auditoría formulado por el equipo de trabajo del CGCAI, atemperado a las necesidades del Sistema de Gestión de la Calidad, que se socializó al equipo de auditores internos de calidad, con definición de: objetivo, alcance, criterios presentes, requisitos auditar, cronograma, recursos, metodología, equipo auditor, riesgos, controles y responsabilidades (Acta de reunión 2.2-1.56/293 del 25/08/2021).

La aprobación del Programa de Auditorías 2021 se tramitó ante el Comité de Dirección, sin soporte del acta de la sesión en la que se aprobó. Conforme la Resolución 0106 de 2020, se debe operativizar el Comité Institucional de Gestión del Desempeño y de Control Interno, en cuanto a la secretaría técnica a cargo del CGCAI para asuntos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Programa de Auditorías de la vigencia 2021 identificó los riesgos conforme los criterios de la Política para la Administración de los Riesgos, la Metodología y la herramienta aprobada en el formato PE-GE-2.4-FOR 59, donde consolida:

- ✓ Identificación de los Riesgos: "*Disponibilidad limitada de información*" e "*Inadecuada evaluación de la eficacia*"
- ✓ Análisis causal, consecuencias, impacto y probabilidad para obtención del riesgo inherente.
- ✓ Valoración de controles existentes y definición de control para el riesgo residual.
- ✓ Adicionalmente el mapa de riesgos considera el riesgo "*Pérdida de la certificación de gestión de la calidad y la acreditación institucional*" que describe como causa el incumplimiento del Programa de Auditoría.

La OCI concluye que la aplicación de la mejora permitió estructurar adecuadamente el Programa de Auditorías, así como identificar los riesgos conforme la Política y Metodología aprobada, mitigando los impactos negativos a la gestión del Programa de Auditorías.

Tabla 1. Efectividad acciones construcción Programa de Auditoría

Actividad	Avance físico	Cumplimiento	Gestión (% subsana la causa y hallazgo)	Impacto de la mejora (se mantiene la mejora)	Efectividad
Ajustar el Programa de Auditoría Interna conforme con la política de riesgos y su metodología (MARUC)	100%	100%	100%	75%	92%
Ajustar el Procedimiento auditoría Interna PE-GS-2.2.1-PR-5 V11. Respecto del Programa de Auditoría	100%	100%	100%	100%	100%

b) Planes individuales de auditoría:

Se capacitó a los auditores internos de calidad respecto de: Resolución R 290/2019, auditoría en remoto, evaluación del proceso de auditoría, entre otros; igualmente se abordaron talleres de construcción de Planes de Auditoría (Acta de reunión 2.2 -1.56/391 del 13/10/2020).

Se desarrolló el Programa de formación de auditores internos de calidad en Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015, con Icontec en la vigencia 2021, que comprendió: Fundamentos ISO 9001:2015, Competencias básicas para la Gestión Ambiental, auditorías combinadas al SGI.

La formulación de los Planes de Auditoría se realizó en el formato PE-GS-2.2.1-FOR-8, versión 8 del 2020, atendiendo las orientaciones del Centro de Gestión de la Calidad y lo definido en la Guía Metodológica de Auditoría Interna de Calidad (In situ o remota), código PE-GS-2.2.1-OD-6, versión 1 del 2020.

Como resultado de la implementación de la mejora los Planes de Auditoría se encuentran alineados al Programa de Auditorías con definición de objetivo, alcance, criterios, riesgos y oportunidades para las 12 dependencias y 9 Programas Académicos auditados en la vigencia 2021.

Tabla 2. Efectividad planes de auditoría

Actividad	Avance físico	Cumplimiento	Gestión (% subsana la causa y hallazgo)	Impacto de la mejora (se mantiene la mejora)	Efectividad
Realizar capacitación en formulación de planes de auditoría e informes	100%	100%	100%	100%	100%

Igualmente, se programó taller en redacción de hallazgos con Icontec (Oportunidades de Mejora, No Conformidades y Fortalezas), pendiente por trámites de la Vicerrectoría Administrativa. Solicitud realizada en el mes el julio, expedición del CDP 202201520 del 29 de julio de 2022 y RDP 202202282 del 31 de agosto de 2022.

6.2. Hacer

a) Desarrollo de auditorías internas

La OCI revisó los soportes digitales del desarrollo de las auditorías internas de calidad, evidenciando la aplicación de matriz de seguimiento a la ejecución del Programa de Auditorías internas de calidad por el CGCAI, con variables para el control del estado de las Auditorías Internas a cada Dependencia y Programa Académico auditado y entrega de documentos, así:

- Presentación de manifiesto de compromiso con la calidad, suscrito por los auditados.
- Plan de Auditoría Interna de Calidad suscrito por auditor y auditado para cada proceso y programa académico auditado.
- Actas de inicio con la apertura de la Auditoría Interna, ejecución y balance de auditorías y cierre de la auditoría.
- Evaluación de auditores internos formato PE-GS-2.2.1-FOR-15, Versión 7 del 2020.
- Informes general de auditorías internas, formato PE-GS-2.2.1-FOR-14 Versión 10 de 2021, con hallazgos de auditorías: Fortalezas, Oportunidades de Mejora, y No Conformidades (si aplica), conclusiones de auditoría, compromisos y recomendaciones.
- Planes de Mejoramiento con acciones para las Oportunidades de Mejora resultantes de las Auditorías Internas de Calidad, formato PE-GS-2.2.1-FOR-26.

Los lineamientos del CGCAI definidos en el Procedimiento, la Guía Metodológica de Auditoría Interna de Calidad, las listas de verificación, y los formatos, entre otros, permitieron ejecutar satisfactoriamente las auditorías internas de calidad, con adecuada organización y entrega de soportes, así como la armonización de los criterios y conceptos de auditoría.

Tabla 3. Efectividad guía de auditoría interna

Actividad	Avance físico	Cumplimiento	Gestión (% subsana la causa y hallazgo)	Impacto de la mejora (se mantiene la mejora)	Efectividad
Construir y divulgar la guía de auditoría interna de calidad (incluye el caso remoto)	100%	100%	100%	100%	100%

b) Consolidación de información

El Informe Consolidado de Auditorías Internas de Calidad se presentó en el formato aprobado, PE-GS-2.2.1-FOR-16, con los resultados de las auditorías internas 2021: hallazgos (Fortalezas, Oportunidades de Mejora, No Conformidades) y los resultados de la medición de la eficacia de los Planes de Mejoramiento para las 12 Dependencias y 9 Programas Académicos auditados. El informe incluye la evaluación al proceso de auditoría

para las fases del Ciclo PHVA y las conclusiones del proceso, presentados en reunión de auditores internos con acta 2.2-1.72/01 del 26/01/2022.

La aplicación de la mejora permite contar con informes estructurados y consolidados adecuadamente con la presentación de los resultados obtenidos para las auditorías internas de calidad.

Tabla 4. Efectividad consolidación de resultados

Actividad	Avance físico	Cumplimiento	Gestión (% subsana la causa y hallazgo)	Impacto de la mejora (se mantiene la mejora)	Efectividad
Consolidar resultados de auditoría interna en el informe, con criterios acordes a los formulados en el programa de auditoría interna	100%	96%	100%	100%	98%

6.3. Verificar

La implementación de las cajas de herramientas, la matriz de seguimiento a la ejecución del programa de auditorías internas de calidad por el CGCAI, permitió:

- ✓ Monitorear la ejecución de las Auditorías Internas de Calidad con notificaciones a los auditores internos de calidad, sobre compromisos pendientes.
- ✓ Revisar los Informes general de auditorías internas, formato PE-GS-2.2.1-FOR-14, en cuanto a la redacción adecuada de hallazgos, y diligenciamiento de los resultados de auditoría con forme los Planes y el Programa de Auditorías Internas de Calidad.
- ✓ Control a la formulación de Planes de Mejoramiento para la gestión de los hallazgos de auditorías.

Tabla 5. Efectividad revisión de Planes de Mejoramiento

Actividad	Avance físico	Cumplimiento	Gestión (% subsana la causa y hallazgo)	Impacto de la mejora (se mantiene la mejora)	Efectividad
Ajustar el Procedimiento auditoria Interna PE-GS-2.2.1-PR-5 V11. Respecto a controles de planes de mejoramiento atemperados a la Res 290/2019	100%	100%	100%	75%	92%

La OCI recomienda fortalecer el control a la entrega de información de las auditorías internas de calidad por parte de los auditores internos, a fin de no retrasar la consolidación de información para la presentación del Informe de Revisión por la Dirección.

El Informe Consolidado de Auditorías Internas de Calidad concluyó un 100% de cumplimiento del Programa de Auditorías, e incluyó la evaluación al Proceso de Auditoría

para las fases Planear, Hacer y Verificar, identificando 11 Oportunidades de Mejora. Concluyó que el Sistema de Gestión de Calidad es: Adecuado, Conveniente y Eficaz. Sin embargo es necesario visibilizar la gestión de las Oportunidades de Mejora identificadas para el proceso de auditoría.

En la formulación de los Planes de Mejoramiento, se debe fortalecer la descripción de las actividades de mejora a implementar. Igualmente, se debe fortalecer las actividades de seguimiento a Planes de Mejoramiento según los criterios definidos por el CGCAI y en los tiempos programados.

6.4. Actuar

El informe de revisión por la Dirección presentó el balance del estado del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Cauca y para cada proceso, con análisis de factores externos e internos, satisfacción del usuario, logros de objetivos de calidad, y resultados de las auditorías internas de calidad, entre otras y concluye que *“el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad del Cauca es eficiente, eficaz y efectivo de acuerdo con la NTC ISO 9001:2015”*.

El numeral 6 “SALIDAS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN” presentó las Oportunidades de Mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad y para cada Proceso, insumo para la mejora.

7. Conclusiones

La implementación del Plan de Mejoramiento resultante del Informe 2.6-52.18/14 del 2020 de evaluación al Programa de Auditorías Internas de Calidad, fue efectivo en un 94%, por cuanto se ejecutó en un 100% con un porcentaje de cumplimiento de 87.50% y se subsanaron las debilidades identificadas, así:

- Se cuenta con procedimiento documentado, guía, cajas de herramientas y controles para la gestión del Programa de Auditorías en sus fases de Planeación, Ejecución, Verificación y Ajuste.
- El Programa de Auditorías Internas de Calidad, se formula, pública y comunica bajo los criterios definidos por el Centro de Gestión de la Calidad, atemperados a las necesidades Institucionales y con la adecuada identificación de los riesgos bajo la Política y Metodología para la Administración de los Riesgos Institucionales.
- Los Planes Individuales de Auditorías se formulan bajo los criterios establecidos por el CGCAI en la Guía Metodológica de Auditoría Interna, y están alineados al Programa de Auditorías con definición adecuada de objetivos, alcances, riesgos y criterios a aplicar.
- La ejecución del Programa de Auditorías internas se desarrolló con 100% de cumplimiento, con controles por parte del Centro de Gestión de la Calidad a tiempos y compromisos. Igualmente se aplicaron cajas de herramientas, listas de verificación, que permiten armonizar los conceptos de auditoría interna.

- La información resultante de las auditorías internas se consolida adecuadamente, permite la toma de decisiones y sustenta las Oportunidades de Mejora para cada proceso institucional.
- Se verifica oportunamente los Informes general de auditorías internas, en cuanto a la redacción adecuada de hallazgos, y diligenciamiento de los resultados de auditoría con forme los Planes y el Programa de Auditorías Internas de Calidad con aplicación de controles a la formulación de Planes de Mejoramiento para la gestión de los hallazgos de auditorías.
- El archivo de gestión se organiza en cumplimiento de las normas de archivo internas y externas, facilitando la búsqueda de información respecto de la ejecución del Programa de Auditorías internas de Calidad.

8. Recomendaciones

- ✓ Fortalecer los controles a los riesgos identificados para el Programa de Auditorías internas de Calidad.
- ✓ Implementar el Comité Institucional de Gestión del Desempeño y de Control Interno, con la secretaría técnica a cargo del CGCAI para asuntos del Sistema de Gestión de la Calidad, para la aprobación del Programa de Auditorías Internas de Calidad.
- ✓ Visibilizar la Gestión de las Oportunidades de mejora identificadas para el proceso de Auditoría Interna.
- ✓ Fortalecer el control a la entrega de información de las auditorías internas de calidad por parte de los auditores internos.
- ✓ Fortalecer las actividades de seguimiento a Planes de Mejoramiento según los criterios definidos por el CGCAI
- ✓ Considerar el análisis interno y externo del proceso y su impacto al desarrollo de las Auditorías Internas de Calidad.

Elaboró



DIEGO ERIKSON HUAMÁN CANENCIO
Contratista

Revisó



DEYSI POTOSÍ ARBOLEDA
Jefe Encargada Oficina de Control Interno