

1. INFORMACIÓN GENERAL				
LUGAR	Sede principal Bucaramanga Unidades Tecnológicas de Santander			
DURACIÓN AUDITORÍA	FECHA DE INICIO	22 de octubre 2024	FECHA FINALIZACIÓN	14 de noviembre de 2024
PROCESO(S) AUDITADO(S)	NOMBRE DE PROCESO		RESPONSABLE O LÍDER DE PROCESO	
	PROCESO DE APOYO Gestión Administrativa- Atención al ciudadano		Sandra Milena Fernández Gómez Coordinador Grupo de atención al ciudadano	
	PROCESO DE APOYO Gestión financiera (Grupo de tesorería)		Elizabeth Lobo Gualdrón Vicerrectora administrativa y financiera	
	PROCESO MISIONAL Extensión Oficina de extensión		Sergio Enrique Suarez Coordinador grupo de extensión institucional	
	PROCESO MISIONAL Docencia Programa académico Contaduría pública		Luz Helena Mendoza Castro Coordinadora de programa académico contaduría pública	
	PROCESO MISIONAL Investigación		Javier Mauricio Mendoza Paredes Director de investigaciones y extensión	
	PROCESO ESTRATÉGICO Direccionamiento estratégico Institucional		Dr. Sc. Omar Lengerke Pérez Rectoría Dr. Marco Antonio Pereira Medina Prospectiva académica	
	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Control interno Disciplinario		Claudia Torres Jefe oficina de control interno Disciplinario	
	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Sistema Integrado de Gestión		Erika Tatiana Delgado Jaimes Jefe Oficina de planeación	
	EQUIPO AUDITOR	EQUIPO AUDITOR		ROL
Juan Carlos Navarro Noriega		Auditor Líder (AL)		
Magda Carolina González Álvarez		Auditor de Proceso (AP)		
Alejandro Mantilla Cáceres		Auditor de Proceso (AP)		
Edwin Gamboa Saavedra		Auditor de Proceso (AP)		

	Yamile Andrea Portilla Suarez	Auditor de Proceso (AP)
	Edwin Rodolfo Téllez Ardila	Auditor de Proceso (AP)
	Ana Lucia Wandurraga Ballesteros	Auditor de Proceso (AP)
	Amarfy Rondón Camacho	Auditor de Proceso (AP)
	Deisy Johana González Castellanos	Auditor de Proceso (AP)
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Verificar la conformidad del sistema de gestión de las Unidades Tecnológicas de Santander, con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, su eficacia y gestión de mejora continua para asegurar que se cumplen con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión, y las necesidades y expectativas de los clientes.	
ALCANCE DE LA AUDITORÍA	Ejecución del programa de auditorías internas a los siguientes Procesos-Dependencias del Sistema de Gestión de Calidad de las Unidades Tecnológicas de Santander – UTS: Estratégicos: Dirección Estratégica - Misionales- Docencia: (*Programa de Contaduría Pública), Investigación. Extensión. Apoyo: Gestión administrativa (*Grupo de atención al ciudadano), Gestión Financiera (Grupo de tesorería), Seguimiento y control:., Control interno Disciplinario y Sistema Integrado de Gestión	
CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:	Se realizará la auditoría con enfoque al Sistema de Gestión de Calidad basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015, documentación interna de los procesos auditados, Manual de Archivo y correspondencia MA-GD-02, Tablas de Retención documental y Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivo".	
2. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA		
<p>En cumplimiento con lo establecido en el numeral 9.2 de la NTC ISO 9001:2015, las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) llevaron a cabo la auditoría interna de calidad correspondiente al año 2024, conforme a lo aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG mediante Acta No. 003 del 05 de abril de 2024. La auditoría, se inició con la reunión de apertura el 22 de octubre de 2024, contó con la participación de los líderes de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la institución. Durante la reunión de apertura, se socializó el plan de auditoría interna, incluyendo el alcance, los objetivos y los criterios de verificación, los cuales abarcaban ocho procesos clave: Gestión Administrativa-Atención al Ciudadano, Gestión Financiera (Grupo de Tesorería), Extensión, Docencia del Programa Académico de Contaduría Pública, Investigación, Direccionamiento Estratégico Institucional, Control Interno Disciplinario y Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>El equipo de auditoría, compuesto por ocho auditores de procesos, desarrolló una evaluación detallada de cada uno de los procesos mencionados, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2015 y asegurar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión. En este sentido, se utilizó el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) como metodología para estructurar la auditoría y facilitar la identificación de hallazgos. Durante las auditorías se realizaron entrevistas, revisión de</p>		

documentación y análisis de registros, con el fin de verificar el grado de cumplimiento de los procedimientos establecidos, la efectividad de las acciones correctivas previas y la identificación de posibles no conformidades o áreas de mejora en los procesos evaluados.

Los requisitos más relevantes de la NTC ISO 9001:2015 que se tomaron en cuenta durante la auditoría fueron la necesidad de enfocar los esfuerzos en la satisfacción del cliente, el liderazgo comprometido con la calidad, la toma de decisiones basada en evidencia, la mejora continua y la gestión de riesgos. Los hallazgos obtenidos permitirán a las UTS tomar decisiones informadas para mejorar la eficacia y eficiencia de sus procesos, garantizando así el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y la sostenibilidad de su Sistema de Gestión de Calidad.

Las auditorías internas de Calidad iniciaron el día veintidós (22) octubre de 2024 con la reunión de apertura, culminando el catorce (14) de noviembre de 2024 con la reunión de cierre, de manera presencial.

Criterios auditados

PROCESO	CRITERIOS A AUDITAR
<p>PROCESO DE APOYO</p> <p>Gestión Administrativa-Atención al ciudadano</p>	<p>ISO 9001:2015</p> <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.</p> <p>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> <p>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>6.3. Planificación de los cambios.</p> <p>7.1.6 Conocimiento de la organización</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>8.1 Control operacional</p> <p>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>10. Mejora.</p>
<p>PROCESO DE APOYO</p> <p>Gestión financiera (Grupo de tesorería)</p>	<p>ISO 9001:2015</p> <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.</p> <p>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>7.1.6 Conocimiento de la organización</p> <p>8.1 Control operacional</p> <p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</p> <p>8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.</p> <p>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>10. Mejora.</p>
<p>PROCESO MISIONAL</p> <p>Extensión</p> <p>Oficina de extensión</p>	<p>ISO 9001:2015</p> <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> <p>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>8.1. Planificación y control operacional.</p> <p>8.2. Requisitos para los productos</p> <p>8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.</p>

	<p>8.5.2. Identificación y trazabilidad. 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. 8.5.4. Preservación. 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega. 8.6. Liberación de los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 10. Mejora.</p>
<p>PROCESO MISIONAL</p> <p>Docencia</p> <p>Programa académico Contaduría pública</p>	<p>ISO 9001:2015</p> <p>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 7.1.3. Infraestructura. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2.1. Comunicación con el cliente. 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios. 8.5. Producción y provisión del servicio. 8.6. Liberación de los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 10. Mejora.</p>
<p>PROCESO MISIONAL</p> <p>Investigación</p>	<p>ISO 9001:2015</p> <p>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2.1. Comunicación con el cliente. 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios. 8.5. Producción y provisión del servicio. 8.6. Liberación de los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 10. Mejora.</p>
<p>PROCESO ESTRATÉGICO</p> <p>Direccionamiento estratégico Institucional</p>	<p>ISO 9001:2015</p> <p>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.1 Liderazgo y compromiso 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.3. Planificación de los cambios. 7.1.1. Generalidades. 7.4 Comunicaciones 7.5. Información documentada.</p>

	<p>8.1. Planificación y control operacional. 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 10. Mejora.</p>
<p>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</p> <p>Control interno Disciplinario</p>	<p>ISO 9001:2015</p> <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 7.1.6 Conocimiento de la organización 8.1 Control operacional 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 10. Mejora.</p>
<p>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</p> <p>Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>ISO 9001:2015</p> <p>4.4. Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos. 5.2. Política 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización 6.2. Objetivos de Calidad y Planificación. 6.3. Planificación y control de cambios. 7.5. Información documentada. 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditorías Internas. 9.3. Revisión por la Dirección. 10. Mejora.</p>

Al finalizar las entrevistas con los líderes de cada proceso, el equipo auditor, compuesto por ocho auditores de procesos altamente capacitados, elaboró y presentó el Informe de Auditoría Interna por proceso a través del formato "F-SIG-39". Cada auditor desarrolló la evaluación de manera individualizada, dedicando un tiempo promedio de dos horas a cada líder de proceso, lo que permitió un análisis exhaustivo y personalizado de los sistemas y prácticas en cada proceso auditado. Los informes fueron posteriormente revisados y aceptados por los líderes de los procesos mediante firma digital o física, y enviados a través de los correos electrónicos institucionales, garantizando así la trazabilidad y transparencia del proceso.

El equipo auditor, al seguir el alcance previamente definido para la auditoría, aplicó de manera rigurosa el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), utilizando listas de chequeo diseñadas específicamente para cada proceso, lo cual permitió identificar de manera efectiva tanto las fortalezas como las oportunidades de mejora. Durante la auditoría, se tomó en cuenta la aplicación de los principios de la NTC ISO 9001:2015, tales como el enfoque basado en procesos, el pensamiento orientado a riesgos, la utilización de herramientas de seguimiento y control, y el impulso de la mejora continua dentro de la institución.

Como resultado de este ejercicio, el equipo auditor declaró la conformidad y la eficacia del Sistema de Gestión auditado, basado en el muestreo realizado y en los hallazgos obtenidos durante las entrevistas y revisión de documentación. Los hallazgos reflejan tanto áreas de cumplimiento satisfactorio como oportunidades de mejora, lo que permitirá a las Unidades Tecnológicas de

Santander continuar perfeccionando sus procesos y garantizar la sostenibilidad de su sistema de calidad. En conclusión, la auditoría interna, desarrollada de manera meticulosa y en un ambiente de colaboración, contribuye significativamente al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, asegurando el compromiso con la mejora continua y el cumplimiento de los estándares internacionales de calidad.

Como desarrollo de cada una de las auditorias se establecieron criterios generales que son descritos a continuación:

Proceso de Atención al ciudadano:

La auditoría interna al proceso de Atención al Ciudadano de las Unidades Tecnológicas de Santander ha demostrado un sólido compromiso con el cumplimiento de los requisitos normativos y el enfoque hacia la mejora continua, en línea con los principios de la NTC ISO 9001:2015. A lo largo de la auditoría, se evidencia que el proceso cuenta con mecanismos bien establecidos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD y F), incluyendo el uso de formatos estandarizados, un control riguroso a través del formato F-GA-33, y un seguimiento adecuado a las solicitudes. La comunicación con los usuarios es clara y accesible, con la publicación periódica de información en el micro sitio institucional y la página web, lo que facilita el acceso a los procedimientos y fortalece la relación con la comunidad Uteísta. Asimismo, el proceso ha identificado y monitoreado de manera efectiva los riesgos de gestión, implementando acciones de mitigación pertinentes para asegurar la eficiencia y la confidencialidad de la información, así como el cumplimiento de los plazos establecidos por ley. Además, la capacitación continua del personal y la inducción a los nuevos empleados aseguran que el conocimiento se transfiera de manera eficaz y que el personal esté preparado para atender las necesidades de los usuarios conforme a los protocolos establecidos.

Proceso de apoyo gestión financiera (grupo de tesorería):

La auditoría al proceso de Gestión Financiera, específicamente al Grupo de Tesorería, evidencia un sólido cumplimiento de los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2015 y una clara alineación con los objetivos estratégicos de las Unidades Tecnológicas de Santander. Se destacó la correcta actualización de la matriz DOFA, lo que refleja una comprensión adecuada de los factores internos y externos que impactan el proceso. Asimismo, se verificó la correcta identificación y actualización de las partes interesadas y sus expectativas, lo que facilita el cumplimiento de los objetivos y asegura la satisfacción de los involucrados. El proceso de tesorería se ejecuta con eficiencia, y se demuestra un manejo adecuado de la documentación, como los comprobantes de egreso, la conciliación bancaria y el seguimiento de los indicadores de gestión. El cumplimiento de las metas del Plan de Acción 2024 es superior a lo programado, lo que resalta la efectividad y el compromiso del equipo de trabajo en la consecución de los objetivos. Además, se observará una buena implementación de acciones correctivas y de mejora, evidenciando una actitud proactiva hacia la optimización continua del proceso. En conclusión, la auditoría resalta el alto nivel de madurez y la eficacia del Grupo de Tesorería en la gestión financiera, lo que contribuye al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Proceso docencia – programa académico de contaduría pública:

El programa de Contaduría Pública también sobresale en la integración de actividades investigativas, con la participación de docentes y estudiantes en semilleros de investigación, lo que fomenta el desarrollo académico y profesional. Asimismo, la implementación de modalidades de grado y la correcta gestión de los créditos académicos son prácticas que aseguran una formación integral. Se observa una excelente capacidad de respuesta ante los estudiantes, particularmente

en cuanto a la comunicación de las modalidades de grado. A pesar de algunas áreas de mejora identificadas, como la falta de diligenciamiento de ciertos formatos de control y la necesidad de fortalecer la oferta de materias relacionadas con el emprendimiento, el programa ha demostrado una notable capacidad de adaptación y disposición para implementar mejoras. En resumen, el proceso de Docencia del programa de Contaduría Pública está alineado con los estándares de calidad establecidos y continúa avanzando en la mejora continua para fortalecer la formación de sus estudiantes y garantizar su éxito académico y profesional.

Proceso de Investigación:

En conclusión, la auditoría al proceso de Investigación ha evidenciado un manejo robusto y eficaz de los riesgos y oportunidades, destacando la implementación de mecanismos que involucran a las partes aceptables en la identificación y gestión de dichos riesgos, como los planos de desarrollo, proyectos de investigación, y la inducción al personal docente. La constante actualización de los documentos clave, como el formato F-PL-13, ha permitido una respuesta proactiva a los desafíos y ha facilitado un incremento significativo en la producción científica y en los convenios, lo cual ha impactado positivamente en la acreditación institucional. Además, se observa un excelente nivel de comunicación con las partes interesadas a través de múltiples canales, como publicaciones en la revista institucional, la página web y la participación en ferias y convocatorias, lo que ha permitido difundir.

Por otro lado, la institución ha implementado controles efectivos para asegurar la calidad en el desarrollo de los proyectos, como el uso de TURNITIN para garantizar la propiedad intelectual y el establecimiento de cronogramas de trabajo detallados, que permiten el seguimiento y control adecuado de los proyectos. de investigación. A nivel de verificación, se realizan los controles pertinentes para asegurar la calidad en la liberación de los productos, y se evidencia el compromiso con la mejora continua a través de la implementación de indicadores de gestión, que han permitido el aumento de la producción investigativa y el re-categorización positiva de los grupos de investigación.

Proceso de Direccionamiento Estratégico:

El proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional muestra un avance significativo, especialmente en cuanto al liderazgo y empoderamiento demostrado por el Jefe de la Oficina de Prospectiva Académica e Inteligencia Competitiva, quien ha impulsado logros destacables en el ámbito de la planificación y ejecución. La generación de **planes prospectivos y la entrega de productos** de innovación como condiciones establecidas en su actuar, darán a la institución el referente nacional en desarrollo tecnológico e innovación, reflejando el compromiso y la orientación al resultado de sus responsables.

No obstante, el análisis revela áreas de oportunidad clave, especialmente en la actualización y documentación del proceso conforme a los estándares de calidad NTC ISO 9001:2015, donde es necesario fortalecer la base documental. La creación o actualización de formatos como la Caracterización del Proceso, Matriz de Requisitos Legales y Complementarios, y Matriz de Comunicación, entre otros, permitirá alinear el proceso con las mejores prácticas de gestión. Esto no solo facilitará una mayor coherencia y estandarización en la ejecución de actividades, sino que también promoverá una integración efectiva con otros procesos estratégicos y operativos de la institución, optimizando así la claridad en la asignación de responsabilidades.

La implementación de procedimientos documentados y una mayor socialización del Sistema de Gestión Integrado entre los equipos contribuirá a la estandarización de los resultados y al fortalecimiento de la cultura organizacional orientada a la calidad. Estas acciones consolidarán la

posición de la institución y permitirán que los procesos internos se mantengan en un ciclo de mejora continua, asegurando su sostenibilidad y relevancia a largo plazo.

Se evidencia un proceso con un liderazgo sólido y resultados destacados, en el cual la actualización de documentación y procedimientos permitirá consolidar sus fortalezas actuales y facilitar la mejora constante en cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Proceso del Sistema Integrado de Gestión:

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la institución evidencia un enfoque estructurado y sólido en la gestión de la calidad, con avances significativos en planificación, control y monitoreo de sus procesos. La articulación de la Política de Calidad con los objetivos estratégicos, así como la priorización de la acreditación institucional, demuestra un alineamiento claro con las metas organizacionales y un compromiso con la mejora continua.

En cuanto a la gestión documental, el SIG ha definido roles y responsabilidades precisas que facilitan la entrega de resultados y la transferencia de conocimiento. Aunque se sugiere incluir algunas mejoras, como la actualización de ciertos formatos y el fortalecimiento de la documentación en áreas estratégicas, estas recomendaciones buscan optimizar la claridad y consistencia en los registros, promoviendo una mejor gestión del conocimiento y la continuidad operativa.

La estructura de auditorías y la metodología de formación de auditores internos son puntos destacados que refuerzan el compromiso institucional con la calidad y aseguran que los equipos posean el conocimiento y las habilidades necesarias para mantener el SIG en óptimo funcionamiento. Además, la planificación de auditorías y la inclusión de procesos estratégicos, misionales y de apoyo evidencian un enfoque integral, lo que se traduce en un SIG fortalecido y alineado con los objetivos de largo plazo.

La vigilancia continua de las acciones correctivas y la revisión periódica de los procesos resaltan el compromiso de la institución con la mejora continua. Con estos elementos, la institución se posiciona como un referente en la implementación de un sistema de gestión robusto y adaptable, que busca no solo cumplir con los estándares de calidad, sino también anticiparse a las necesidades de su entorno y responder eficazmente a ellas.

Proceso de Control Disciplinario:

El proceso de Control Interno Disciplinario evidencia un desarrollo estructurado y en mejora continua, adaptándose a las normativas actuales y a las necesidades organizativas. La fase de planificación demostró una comprensión sólida del contexto institucional y un enfoque hacia la mitigación de riesgos de corrupción y de gestión, lo que resalta un compromiso con la integridad y el debido proceso. En la fase de ejecución, los procedimientos disciplinarios y preventivos se gestionan de manera eficaz, apoyados en herramientas documentales que permiten un seguimiento integral de los casos, fortaleciendo así la transparencia y el control.

Durante la etapa de verificación, el proceso ha cumplido con un monitoreo constante y detallado a través de indicadores bien definidos, lo que permite evaluar el impacto y la eficacia de las actividades implementadas. Finalmente, aunque en la fase de mejora no se identificaron acciones abiertas en curso, las mesas de trabajo y actualizaciones de funciones reflejan un esfuerzo proactivo para la adaptación continua del proceso disciplinario a los cambios organizacionales. La implementación de estas prácticas contribuye significativamente a la formalización y

posicionamiento del Control Interno Disciplinario dentro de la institución, asegurando una respuesta ágil y fundamentada a los retos institucionales presentes y futuros.

Proceso de Extensión:

Tras una evaluación exhaustiva del proceso de extensión, se destaca el compromiso y la dedicación de la Oficina de Extensión en la implementación de prácticas alineadas con los más altos estándares de calidad establecidos por la norma ISO 9001:2015. La fase de planificación ha sido rigurosa y bien estructurada, evidenciando una preparación detallada para abordar posibles riesgos y gestionar los recursos de manera eficiente. El enfoque proactivo en la identificación y gestión de riesgos ha sido clave para el desarrollo adecuado de las actividades, garantizando que los programas de capacitación se ejecutaran de forma organizada y alineada con las necesidades de los estudiantes y egresados.

En la ejecución del proceso, se observó una implementación efectiva de los programas, adaptados a las necesidades de los participantes y con un fuerte énfasis en la calidad educativa. La contratación de personal docente altamente calificado y la capacitación continua de este personal han sido fundamentales para el éxito de las actividades. Además, la comunicación constante con los estudiantes y egresados contribuyó significativamente a la resolución de dudas y la mejora del compromiso con las actividades propuestas.

La fase de verificación, aunque mostró algunos desafíos en la aplicación consistente de ciertos formatos de control, proporcionó valiosa información para identificar recomendaciones dadas en este proceso. Este tipo de retroalimentación es esencial para el crecimiento del proceso y permitirá realizar ajustes que optimicen aún más la calidad del servicio ofrecido. Es importante destacar que la Oficina de Extensión ha tomado las acciones correctivas necesarias de manera oportuna, asegurando que los cambios sean implementados y comunicados adecuadamente.

La Oficina de Extensión ha demostrado una sólida capacidad para gestionar sus procesos bajo un enfoque de Calidad, sin embargo, se debe orientar hacia la mejora continua, ya que este proceso misional debe permitir la evolución y el establecer su avance con un compromiso claro hacia la articulación social y el desarrollo de los estudiantes y egresados. Las acciones implementadas en respuesta a las recomendaciones de la verificación fortalecerán aún más la efectividad de los programas y garantizarán que el proceso de extensión siga evolucionando para satisfacer las necesidades de la comunidad educativa de manera óptima. Es de resaltar que los esfuerzos realizados son un claro reflejo del compromiso institucional con la calidad, la innovación y el servicio a la comunidad.

3. HALLAZGOS

RESULTADOS GENERALES:

PROCESO	AUDITORES	Buenas Practicas BP	Aspectos Positivos AP	Oportunidad de Mejora OM	No conformidad NC
PROCESO DE APOYO Gestión Administrativa-Atención al ciudadano	Alejandro Mantilla Cáceres	2	2	5	0
PROCESO DE APOYO Gestión financiera (Grupo de tesorería)	Magda Carolina González Álvarez	2	3	1	0
PROCESO MISIONAL Extensión Oficina de extensión	Edwin Rodolfo Téllez Ardila	3	2	0	0
PROCESO MISIONAL Docencia Programa académico Contaduría pública	Deisy Johana González Castellanos	2	2	3	0
PROCESO MISIONAL Investigación	Yamile Andrea Portilla Suarez	0	3	1	0
PROCESO ESTRATÉGICO Direccionamiento estratégico Institucional	Ana Lucia Wandurraga Ballesteros	1	1	2	0
PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Control interno Disciplinario	Amarfy Rondón Camacho	1	2	1	0
PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Sistema Integrado de Gestión	Edwin Gamboa Saavedra	2	2	1	0
TOTAL		13	17	14	0

OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM):

NO.	DESCRIPCIÓN	PROCESO
1	El formato F-GA-07 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, que es un documento del sistema Integrado del proceso de atención al ciudadano, debe llevar el pie de página como se indica en el instructivo I-SIG-01 ELABORAR DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	<p>PROCESO DE APOYO</p> <p>Gestión Administrativa-Atención al ciudadano</p>
2	El formato F-GA-33 RADICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD y F, está desactualizado porque, aunque tiene pie de página la información correspondiente a “REVISADO POR:” y “APROBADO POR:” está desactualizada y es necesario hacer la solicitud de actualización al SIG según en procedimiento P-SIG-01 “CREAR, MODIFICAR, ELIMINAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS”.	
3	El formato F-GA-39 PLANILLA PARA APERTURA DE BUZONES CON PQRSD y F, no está relacionado en procedimiento P-GA-11 en el numeral 7.1.2 “RECEPCIÓN, TRAMITE DE PQRDS y F PRESENTADAS EN LOS BUZONES DE SUGERENCIA, y por lo tanto el proceso de atención al ciudadano deberá analizar y decidir si se incluye	

	como registro o en su posible eliminación de la documentación.	
4	El procedimiento P-GA-11 ATENCION Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES, requiere una actualización y revisión de las actividades mencionadas en el mismo como EL NUMERAL 7.1.2 RECEPCIÓN, TRÁMITE DE PQRDS y F PRESENTADAS EN LOS BUZONES DE SUGERENCIA, ya que, de acuerdo a lo manifestado por la líder del proceso, los buzones físicos han sido reemplazados por los canales virtuales, presenciales y telefónicos. Así mismo complementar la información del procedimiento expresando los nombres y códigos de algunos registros que se usan en las actividades relacionadas en él para dar mayor claridad a los usuarios al momento de hacer uso del mismo.	
5	En el procedimiento P-GA-11 Atención y Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones, y en el manual M-GA-01 Manual de Atención al Ciudadano, se señala que uno de los canales clave para la atención a los ciudadanos es el canal telefónico. Con el objetivo de mejorar la calidad y rapidez del servicio ofrecido a los usuarios, es necesario que se analice y evalúe la posibilidad de incrementar el número de líneas telefónicas disponibles o explorar otras estrategias que optimicen la atención, garantizando que se cumpla con los estándares de eficiencia y calidad establecidos en los procedimientos y el manual del proceso.	
6	Dentro de la verificación realizada se recomienda actualizar los procedimientos en los grupos a los que pertenecen.	PROCESO DE APOYO Gestión financiera (Grupo de tesorería)
7	El programa académico de Contaduría pública requiere documentar actividades que contribuyan al cumplimiento de la “actitud emprendedora” descrita en perfil del graduado en el programa de Tecnología en Manejo de la Información Contable.	PROCESO MISIONAL Docencia Programa académico Contaduría pública
8	Dar a conocer oportunamente los cambios documentales realizados en por el proceso de docencia a las partes interesadas, de tal manera que se use la documentación aprobada institucionalmente.	
9	Revisar el cumplimiento y la aplicabilidad de los F-DC-45 revisión de requisitos legales y reglamentarios y F-DC-48 Lista verificación control prestación del servicio educativo, de acuerdo a los	

	responsables y temporalidad establecidos en los procedimientos y guías del proceso de docencia.	
10	Revisar, ajustar y estandarizar el formato no controlado del plan de trabajo anual de semilleros a fin de garantizar las salidas previstas.	PROCESO MISIONAL Investigación
11	<p>Se deben actualizar los siguientes documentos teniendo presente el numeral 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, Numeral 7.5.2 Creación y actualización de la NTC ISO 9001:2015 y el alcance actual del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> F-SIG-19 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO, se recomienda identificar de forma clara, cada una de las actividades de la caracterización, con sus respectivas entradas, productos y salidas, incluyendo el objetivo del proceso, las políticas de operación y los recursos, cuenta con información que puede generar ambigüedades frente a los consignado en otros procesos, tal es el caso de los productos Anteproyecto del Presupuesto y Proyecto del presupuesto aprobado los cuales dentro del proceso de Gestión Financiera se informa que están bajo la responsabilidad del Vicerrector Administrativo y Financiero, haciéndose necesario definir quién es el real responsable del mismo. F-SIG-42 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y COMPLEMENTARIOS: En la caracterización del proceso se evidencia la necesidad de dar cumplimiento a diferentes requisitos legales que no se encuentran debidamente relacionados en la matriz F-SIG-42. 	PROCESO ESTRATÉGICO Direccionamiento estratégico Institucional
12	<p>Se deben crear los siguientes documentos teniendo presente el numeral 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, Numeral 7.5.2 Creación y actualización de la NTC ISO 9001:2015 y el alcance actual del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> F-SIG-24 MAPA DE CONTROLES DEL PROCESO. F-SIG 40 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PARTES INTERESADAS. F-SIG-41 MATRIZ DE COMUNICACIÓN. 	
13	La construcción de la documentación pertinente del proceso y su respectiva solicitud al Sistema Integrado de Gestión, para actualizar la documentación en la base documental	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Control interno Disciplinario
14	El proceso Dirección Estratégica debería contener, en la medida de lo posible, mayor información documentada que asegure un soporte para la gestión o transferencia del conocimiento. Para ello, el SIG podría acompañar a este proceso estratégico en la elaboración de información documentada que	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Sistema Integrado de Gestión

proporcione orientación acerca de qué se realiza, cuándo y cómo dentro del proceso.			
NO CONFORMIDADES (NC):			
NO.	DESCRIPCIÓN	REQUISITO INCUMPLIDO	PROCESO
BUENAS PRÁCTICAS (BP):			
NO.	DESCRIPCIÓN	PROCESO	
1	La información de las peticiones se diligencia y lleva en forma digital en el One Drive y el personal de apoyo debe diligenciar de forma diaria los formatos relacionados con las tablas de retención documental, las peticiones atendidas por cada uno por los diferentes canales incluyendo la encuesta de satisfacción.	<p>PROCESO DE APOYO</p> <p>Gestión Administrativa- Atención al ciudadano</p>	
2	Implementación de avisos de vencimiento de cada petición, que se lleva manual por la coordinadora del grupo de atención al ciudadano que garantiza que se dé respuesta oportuna al solicitante.		
3	La buena disposición por parte del líder del proceso y su equipo de trabajo, para atender la auditoría interna, lo que permite crear un ambiente propicio para la evaluación conjunta del sistema, lo que evidencia el compromiso con la calidad y con la mejora continua.	<p>PROCESO DE APOYO</p> <p>Gestión financiera (Grupo de tesorería)</p>	
4	Se evidencia que el proceso ha implementado acciones que apuntan a mejorar continuamente, siendo preventivos en las actividades que desarrollan.		
5	Mediante correo electrónico los horarios son socializados a los estudiantes con anticipación al inicio académico para que ellos puedan realizar una adecuada planeación de sus materias y matriculas.		
6	La coordinación del programa académico Contaduría Pública una vez la hace la verificación de la documentación y sellado de los requisitos para grados en los ciclos tecnológico y profesional presentados por los estudiantes, escanea la documentación y la archiva de manera digital, para respaldar y garantizar de manera oportuna los grados de los estudiantes que cumplieron requisitos.	<p>PROCESO MISIONAL</p> <p>Docencia Programa académico Contaduría pública</p>	
7	Se destaca el interés por mantenerse actualizado en lo que se refiere a necesidades y tendencias en educación superior lo que impacta en el posicionamiento y reconocimiento de la institución	<p>PROCESO ESTRATÉGICO</p> <p>Direccionamiento estratégico Institucional</p>	
8	El uso de herramientas ofimáticas para retroalimentación continua como videos que informan a la comunidad académica y todas las áreas	<p>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</p>	

	involucradas en el proceso disciplinario, motivando a la mejora constante y la alineación con las necesidades institucionales.	Control interno Disciplinario
9	La consulta a todos los procesos acerca de logros, actividades y buenas prácticas durante la última Revisión por la Dirección se destaca como una manera eficaz y eficiente de obtener una visión global y actualizada del desempeño de la organización. Este enfoque no solo mejora la calidad del informe, sino que también fomenta la participación y el compromiso de todos los equipos con la mejora continua del sistema de gestión.	<p style="text-align: center;">PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</p> <p style="text-align: center;">Sistema Integrado de Gestión</p>
10	La implementación de una matriz de seguimiento para el control de acciones correctivas, a pesar de ser un formato no controlado, se muestra como una práctica eficiente para asegurar la trazabilidad y efectividad en la resolución de las no conformidades identificadas. El establecimiento de fechas de alerta y revisiones parciales a los planes de acción establecidos permite un monitoreo constante y proactivo de la implementación de las acciones correctivas, asegurando que los problemas se resuelvan dentro de los plazos señalados y con los resultados esperados. La integración de esta herramienta con el sistema de gestión puede ser una manera sostenible de asegurar la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	
11	<p>Descripción: La metodología modular empleada en el proyecto de proyección social fue efectiva, permitiendo que la comunidad del barrio Villabel desarrollara y aplicara sus ideas de negocio en un entorno realista y controlado. Cada módulo estuvo diseñado para facilitar un aprendizaje incremental, donde los conocimientos adquiridos se aplicaron en ejercicios prácticos.</p> <p>Impacto Positivo: Esta práctica incrementó la confianza y motivación de los participantes, mejorando su capacidad de retener conocimientos y aplicarlos en sus emprendimientos. Además, se consolidó una estructura de módulos replicable en futuras intervenciones de proyección social en otras comunidades vulnerables.</p>	<p style="text-align: center;">PROCESO MISIONAL</p> <p style="text-align: center;">Extensión</p> <p style="text-align: center;">Oficina de extensión</p>
12	<p>Descripción: La realización de campañas de comunicación directa, como el perifoneo y la participación en eventos comunitarios, logró maximizar la asistencia de la población al programa de capacitación, destacándose especialmente en actividades previas y durante el inicio del proyecto.</p>	

	<p>Impacto Positivo: Este enfoque contribuyó a la alta tasa de asistencia inicial, logrando que más personas conocieran los objetivos y beneficios del proyecto. A través de esta práctica, se fortaleció el vínculo con la comunidad y se potenció el alcance del proyecto, facilitando una comunicación efectiva y accesible para todos los interesados.</p>	
13	<p>Descripción: La compra del Software Adviser Sistema para la Gestión de Graduados, que inicio su uso este primer semestre 2024 y que representa un avance tecnológico de gran impacto a beneficio de la comunidad Uteista en general.</p> <p>Impacto Positivo: Esto genera ventajas corporativas al tener la información a la mano, destacándose la importancia de estar cerca a los graduados de una manera efectiva.</p>	

ASPECTOS POSITIVOS (AP):

NO.	DESCRIPCIÓN	PROCESO
1	Buena disposición frente a la auditoria de su proceso.	PROCESO DE APOYO
2	Claridad y conocimiento del proceso de parte de la coordinadora del grupo de atención al ciudadano.	Gestión Administrativa-Atención al ciudadano
3	Se evidencia una gran disposición para atender la auditoría interna por parte del líder del proceso, al igual que la colaboración del personal que se encuentra a su cargo.	PROCESO DE APOYO
4	Respuesta eficaz a la información solicitada.	Gestión financiera (Grupo de tesorería)
5	Amplios conocimientos en el proceso, lenguaje claro para comunicar a las partes interesadas la información que requiere del proceso.	
6	El programa académico de Contaduría pública cuenta con un elevado porcentaje de profesores con formación en maestría, alienándose con las políticas y objetivos institucionales de calidad en la vinculación de docentes.	PROCESO MISIONAL Docencia
7	El programa académico de Contaduría pública, a pesar de prestar el servicio en modalidad presencial involucra educación híbrida en los semestres 1 (administración general) y 7 (macroeconomía) logrando el uso de diferentes herramientas tecnológicas para el aprendizaje de los estudiantes.	Programa académico Contaduría pública
8	Re-categorización positiva de los grupos de investigación.	PROCESO MISIONAL
9	Utilización del software TURNITIN para garantizar que no se transgreda la propiedad intelectual.	Investigación

<p>10</p>	<p>El proceso se destaca por haber tenido un aporte significativo en la acreditación institucional, resaltando la existencia de semilleros de investigación en todos los programas académicos.</p>	
<p>11</p>	<p>Amplios conocimientos en el proceso, lenguaje claro para comunicar a las partes interesadas la información que requiere del proceso.</p>	<p>PROCESO ESTRATÉGICO Direccionamiento estratégico Institucional</p>
<p>12</p>	<p>Disposición Total de la líder del proceso y el grupo y equipo en general para desarrollar el objetivo propuesto en la presente auditoría</p>	<p>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Control interno Disciplinario</p>
<p>13</p>	<p>Claridad y accesibilidad de la información sobre el proceso disciplinario, se comprende las dos etapas actuales: etapa de Instrucción y etapa de Juzgamiento lo que permite a los involucrados conocer los pasos y el proceso mismo.</p>	
<p>14</p>	<p>Se evidenció que la Política de Calidad está claramente alineada con los objetivos de calidad e indicadores del sistema de gestión. Además, se observa que esta política se articula de manera coherente con el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2021-2027, lo que garantiza una integración estratégica entre la visión a largo plazo de la organización y las metas de calidad establecidas. Este enfoque fortalece la dirección y la mejora continua del sistema, asegurando que los objetivos de calidad sean alcanzados de forma efectiva y consistente con los planes de desarrollo institucionales.</p>	<p>PROCESO MISIONAL Extensión Oficina de extensión</p>
<p>15</p>	<p>Se destaca de manera positiva el proceso de formación de auditores, que incluye una fase de participación como observadores en auditorías internas antes de su asignación como auditores de proceso, además del acompañamiento en primera vez de auditores por parte del auditor líder. Esta dinámica permite adquirir confianza y fortalece las competencias de los auditores, lo cual mejora la efectividad del proceso de auditoría interna y refuerza la confiabilidad en los resultados obtenidos.</p>	
<p>16</p>	<p>Descripción: La articulación efectiva entre la UTS y la Junta de Acción Comunal del barrio Villabel se destacó como un aspecto positivo, pues permitió una gestión ágil de los recursos y la integración de la comunidad. La presencia y colaboración activa del líder comunitario en las capacitaciones fue fundamental para fomentar la participación y aceptación del proyecto en la comunidad.</p> <p>Valoración: La implicación directa de los líderes locales fue clave para generar un ambiente de</p>	<p>PROCESO MISIONAL Extensión Oficina de extensión</p>

	confianza y colaboración, beneficiando a la implementación y receptividad del proyecto.	
17	<p>Descripción: El diseño y ejecución de módulos especializados en áreas clave para el emprendimiento, como el plan de negocios, el marketing estratégico y la gestión financiera, contribuyó significativamente al desarrollo de habilidades empresariales en los participantes, quienes demostraron mejoras evidentes en su comprensión de los conceptos básicos de negocio.</p> <p>Valoración: Este aspecto positivo resalta la calidad de los contenidos impartidos, que fueron valorados positivamente por los participantes. La metodología logró que los conocimientos no solo fueran teóricos, sino que estuvieran adaptados a las necesidades prácticas de los pequeños comerciantes del barrio Villabel.</p>	

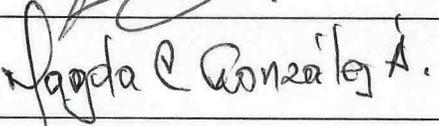
4. CONCLUSIONES

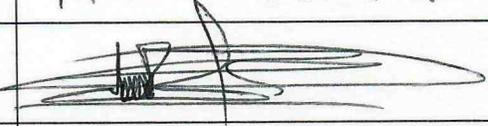
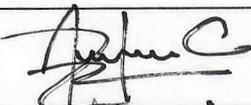
El Sistema de Gestión de Calidad implementado en la institución cumple con las disposiciones planificadas y con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. No se han identificado no conformidades durante el proceso de auditoría, lo que refleja un alto nivel de madurez y efectividad en la implementación y mantenimiento del sistema.

Los líderes de proceso muestran un creciente nivel de involucramiento y familiaridad con el Sistema Integrado de Gestión, lo que se traduce en una gestión más eficaz de los procesos. Este compromiso contribuye directamente a la mejora continua del sistema, consolidando la estructura de liderazgo y fortaleciendo la responsabilidad sobre los procesos.

El equipo de auditores ha trabajado de manera eficiente, optimizando el tiempo y logrando un análisis exhaustivo que permitió identificar trece buenas prácticas, Catorce oportunidades de mejora y diecisiete aspectos positivos, todo ello dentro del marco del plan y programa de auditorías internas para la vigencia 2024; igualmente las recomendaciones establecidas en el proceso de Extensión, son determinadas para su seguimiento y análisis en la auditoría Interna siguiente.

Fecha de aprobación informe final de auditoría interna: 14 de noviembre de 2024

EQUIPO AUDITOR	FIRMA
Líder de Auditoría Nombre: Juan Carlos Navarro Noriega	
Auditor proceso: Nombre: Magda Carolina González Álvarez	

Auditor proceso: Nombre: Alejandro Mantilla Cáceres	
Auditor proceso: Nombre: Edwin Gamboa Saavedra	
Auditor proceso: Nombre: Yamile Andrea Portilla Suarez	YAMILCE PORTILLA.
Auditor proceso: Nombre: Edwin Rodolfo Téllez Ardila	
Auditor proceso: Nombre: Ana Lucia Wandurraga Ballesteros	ANA LUCIA
Auditor proceso: Nombre: Amarfy Rondón Camacho	
Auditor proceso: Nombre: Deisy Johana González Castellanos	
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	FIRMA
Nombre: Erika Tatiana Delgado Jaimes Cargo: Jefe Oficina de Planeación	