

	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> <b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Código:</b> F-EI-0002
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 1 de 15

## Contenido

1.	DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA.....	
2.	OBJETIVO:.....	
3.	ALCANCE:.....	
4.	CRITERIOS DE AUDITORIA: .....	
5.	EQUIPO AUDITOR .....	
6.	FORTALEZAS .....	
7.	NO CONFORMIDADES.....	
8.	ASPECTOS POR MEJORAR .....	
9.	CONCLUSIONES.....	

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> <b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Código:</b> F-EI-0002
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 2 de 15

**Fecha del informe:** 11 de junio de 2024

**Fecha de la auditoría:** Las auditorías se ejecutaron del 14 de mayo al 6 de junio del 2024, con fecha de cierre definitivo el día 11 de junio del 2024

**Auditoría N.º:** 01-2024

## 1. Datos Generales de la Auditoría:

Para la vigencia 2024, el programa anual de auditorías además de los objetivos que se han venido desarrollando, en lo referente al alcance, los criterios de auditoría y los riesgos, se ha adicionado a la verificación de cumplimiento de la norma ISO 9001-2015, la implementación de la ISO 21001-2018, norma que establece los Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas”; ofrece todas las herramientas necesarias para gestionar de forma común a las organizaciones educativas. La implementación y desarrollo de esta auditoría, fue aprobada por el Comité Institucional de coordinación de Control Interno, el día 26 de febrero de 2024 como consta en el acta 001-2024 de dicho Comité.

Desarrollando así lo aprobado por el CICCI, teniendo en cuenta la implementación de la ISO 21001-2018, se dió inicio al trabajo conjunto y articulado entre la Oficina Asesora de Control Interno, la jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad con su equipo de trabajo, y la elaboración y desarrollo de las capacitaciones tanto de auditores como para auditados en las fechas 26 de abril y el 2 de mayo del 2024 respectivamente.

Se llevó a cabo reunión general de apertura, el día 14 de mayo e igualmente, se presentaron los resultados a todos los funcionarios de la Institución en la reunión de cierre el 11 de junio, lideradas por la Oficina Asesora de Control Interno y el acompañamiento de la Jefe de Calidad, Mónica Eliana Agudelo Garcés, realizadas de manera presencial.

Los resultados generales de auditoría interna, realizada en la vigencia 2024 a todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión Integral-SGI, y da cuenta de los reportes de los informes de auditoría registrados por los auditores a través de la herramienta Gestión Positiva G+ para cada uno de los procesos auditados, se presentan a continuación.

## 2. Objetivo de la auditoría:

- Verificar la conformidad del Sistema de Gestión Integral-SGI con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2018, ISO 21001:2018, MECI, Decreto 1499 de 2017, Decreto 648 de 2017, SG-SST (Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019), Criterios de Calidad para programas de educación superior y las IES (Ley 1188 de 2008, Decreto 1075 de 2015 y otros de carácter legal y reglamentario) y con los demás requisitos aplicables.
- Verificar la evolución, madurez y el mejoramiento del SGI en relación con su eficacia,

	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> <b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Código:</b> F-EI-0002
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 3 de 15

eficiencia y efectividad.

- Evaluar la Gestión de la Institución en coherencia con la estrategia institucional.
- Presentar los resultados de las auditorías internas realizadas entre el 14 de mayo y el 6 de junio de 2024, a los 12 procesos caracterizados y que conforman el Sistema de Gestión Integral-SGI institucional, esto es, procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Evaluación.
- Con base en los criterios normativos y requisitos legales aplicables en cada uno de los procesos caracterizados, se verificó la conformidad del Sistema de Gestión Integral-SGI, evidenciando la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación estratégica del sistema, en pro del mejoramiento continuo; evaluando la gestión en coherencia con la estrategia institucional para el logro y cumplimiento de los objetivos misionales.
- Evaluó el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión Integral-SGI implementado.
- Verificó la participación y toma de conciencia de los funcionarios de la Institución frente al Sistema de Gestión Integral-SGI.
- Evaluó si los controles asociados a los riesgos en el proceso permiten evitar la materialización de estos en el cumplimiento de los objetivos misionales.
- Buscó determinar la eficacia de los procesos para cumplir con los requisitos legales, institucionales y de nuestros usuarios, en la búsqueda de generar acciones que contribuyan al mejoramiento continuo y la excelencia administrativa y académica.

### 3. Alcance de la Auditoría:

La auditoría interna realizada, comprendió los procesos, dependencias y niveles jerárquicos, definidos dentro de la estructura organizacional, el Sistema de Gestión Integral-SGI y el programa de Auditoría de la vigencia 2024, así:

<b>Procesos</b>	
Procesos Estratégicos	Direccionamiento Institucional
	Comunicación e Información
	Gestión del Talento Humano
Procesos Misionales	Docencia
	Extensión
	Investigación
	Bienestar Institucional
Apoyo	Gestión Tecnológica
	Administración de Recursos Físicos y Financieros
	Apoyo a la Gestión Académica
	Mejoramiento Continuo

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENIGARDO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p>	Código: F-EI-0002
		Versión: 01
		Página 4 de 15
Evaluación	Evaluación Independiente	

#### 4. Criterios de la Auditoria:

Los criterios tenidos en cuenta por los auditores en la ejecución de la auditoría fueron las normas vigentes aplicables, internas y externas, que se articulan para cada proceso dentro del Sistema de Gestión Integral-SGI, entre estas tenemos:

- Requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015. Es de anotar que la norma NTC-ISO 9001:2015 en el numeral 9,2 hace referencia a las auditorías internas y las describe como una herramienta básica de la etapa de verificación de los ciclos de la mejora continua-PHVA (Planificar–Hacer–Verificar–Actuar).
- Requisitos de las Norma ISO 21001-2018 que establece el Sistema de Gestión para Organización Educativas” ofrece todas las herramientas necesarias para gestionar de forma común a las organizaciones educativas. Gestión para analizar, evaluar y garantizar la calidad de los procesos y servicios prestados por las instituciones educativas. Es decir, es una guía para que las organizaciones de este sector aumenten su eficacia y productividad.
- Requisitos legales aplicables en materia de educación superior y SGSST, entre otros.
- Como ejes dinamizadores del Sistema de Gestión Integral-SGI, los requisitos aplicables al proceso y definidos en su caracterización, así como los demás requisitos asociados al Sistema de Gestión Integral-SGI, requisitos de la Institución: Manuales, políticas, procedimientos, fichas técnicas de los servicios, fichas técnicas de los indicadores, riesgos, formatos y demás documentos del Sistema de Gestión Integral- SGI implementado, verificando que los controles estén presentes y funcionando.

#### 5. Equipo Auditor:

Para la ejecución del ciclo de auditoría, se dispuso de un grupo de auditores ya existente en la Institución, al igual que un grupo de funcionarios que ingresaron a la Institución como resultado del concurso de la función pública y con formación de auditores. En coherencia con la complejidad del proceso, se designaron auditores acompañantes, lo que se evidencia en el programa de auditoría, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el día 26 de febrero como consta en el acta No.001-2024.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p>	<b>Código:</b> F-EI-0002
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 5 de 15

LISTADO AUDITORES 2024			
NOMBRE	TIPO DE AUDITOR	CARGO	PROCESO AUDITAR
Gabriel Fernando Moros	Auditor Acompañante	técnico Administrativo Oficina de Facultad de ciencias Políticas y Jurídicas	Proceso Direccionamiento Institucional (Gestión Jurídica-planeación-secretaría general)
Natalia Andrea Echeverry	Auditor Acompañante	Profesional Universitaria Oficina de Talento Humano	
Clara Marcela Arrubla	Auditor Líder	Jefe Oficina de Mercadeo	
Mónica Eliana Agudelo	Auditor Líder	Jefe Oficina de Calidad	Proceso Comunicación e Información (incluye Gestión Documental-PQRSD)
Daniela Pinto	Auditor Líder	Profesional Especializada de Virtualidad	Proceso Talento Humano y SST
Juan Diego Pérez Álvarez	Auditor Acompañante	Jefe Oficina de Servicios generales	
Carolina Agudelo Bedoya	Auditor Líder	Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación	Docencia
Claudia Natalia Ramírez pino	Auditor Acompañante	Jefe Oficina de	Docencia-Facultad de Ciencias Empresariales
Víctor Hugo Ramírez Álvarez	Auditor Acompañante	Profesional Universitario Dirección Extensión, Proyección Social y Empresarial	Docencia-Facultad de Ciencias Sociales, Humanas y Educación
Mónica María Valencia Nieto	Auditor Acompañante	Técnica Administrativa Gestión Documental	Docencia-Facultad de Ingeniería
Kelly Yurany Restrepo Sanche	Auditor Acompañante	Auxiliar Administrativa Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Docencia-Facultad de Ciencias Jurídicas y Política
Beatriz Adriana Escobar	Auditor Acompañante	Contadora	Docencia-Posgrados: Especializaciones
Desiderio Cano Martínez	Auditor Acompañante	Profesional Especializado Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	Proceso Bienestar Institucional- Oficina Equidad e Inclusión-TH (Transversalidad con TH-Programas)
Sergio Valencia	Auditor Líder	Profesional Universitario- Biblioteca	
Laura Cristina Calderón Galvis	Auditor Acompañante	Técnica Administrativa Tesorería	Proceso Extensión (Consultorio Contable, Centro de Consultoría Empresarial, Consultorio Jurídico, Centro de Conciliación, Consultorio Psicológico, Oficina de Egresados, Dirección Extensión, Proyección Social)

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA  
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

**Código:** F-EI-0002

**Versión:** 01

**Página** 6 de 15

Claudia Patricia Sánchez Mazo	Auditor Acompañante	Auxiliar Administrativa Facultad de Ingenierías	y Empresarial, Escuela de Idiomas, Consultorio Matemático, ORI)
Diana Pilar Jiménez	Auditor Líder	Asesora de Aseguramiento de la Calidad	
Carlos Mario Giraldo García	Auditor Líder	Jefe Oficina Talento Humano	Proceso Investigación (Semilleros, grupos, coordinaciones, publicaciones, entre otras)
Daniela Vélez Osorio	Auditor Líder	Asesora de Planeación	Proceso Apoyo a la Gestión Académica (Admisiones y Registro-Servicios de Biblioteca-Laboratorios de Ingeniería-Laboratorio de Ciencias Empresariales-Facultad de ingenierías-Educación tecnológica -Salas de Informática)
Hernán Alberto Cuervo	Auditor Acompañante	Profesional Especializado Facultad de Ciencias Empresariales	
Gladys Adriana Betancur	Auditor Líder	Jefe Ciencias Básicas	Proceso Gestión de Recursos Físicos y Financieros (Adquisición de Bienes y Servicios-Servicios Generales)
Johan Alexander Álvarez Agudelo	Auditor Acompañante	técnico Operativo	
George Herrera Portela	Auditor Acompañante	Decano Facultad de Ciencias Empresariales	
Luis Fernando Iondoño López	Auditor Acompañante	Docente Ocasional Tiempo Completo	Proceso Gestión Tecnológica
Harold Alfredo Esquivel Cabezas	Auditor Líder	Profesional Universitario	
Magda Beatriz Díaz Gutiérrez	Auditor Líder	Profesional Especializada Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	Proceso Mejoramiento Continuo
Camilo Andres Restrepo	Auditor Líder	Docente Ocasional TC	Proceso Evaluación Independiente

**Procesos auditados:**

	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> <b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Código:</b> F-EI-0002
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 7 de 15

PROCESOS	
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	Direccionamiento Institucional
	Comunicación e Información
	Gestión del Talento Humano
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	Docencia
	Extensión
	Investigación
	Bienestar Institucional
<b>APOYO</b>	Gestión Tecnológica
	Administración de Recursos Físicos y Financieros
	Apoyo a la Gestión Académica
<b>EVALUACIÓN</b>	Mejoramiento Continuo
	Evaluación Independiente

### **Ejecución de la Auditoría bajo el ciclo PHVA:**

Con el proceso de auditoría interna realizado, se buscó la verificación de la conformidad de los requisitos normativos legales e institucionales con enfoque en el ciclo PHVA desarrollado por los auditores, partiendo de:

- La planeación consignada en las caracterizaciones de los procesos y los procedimientos definidos y la implementación o ejecución de estos.
- La verificación al seguimiento, medición, análisis y evaluación de los diferentes indicadores y riesgos formulados por cada proceso.
- Verificar la generación de las Acciones necesarias, consignadas en los Planes de Mejoramiento de los procesos, a través de la herramienta G+, evidenciando su cumplimiento, seguimiento y eficacia.

### **Proceso de Auditoría-Ciclo PHVA**

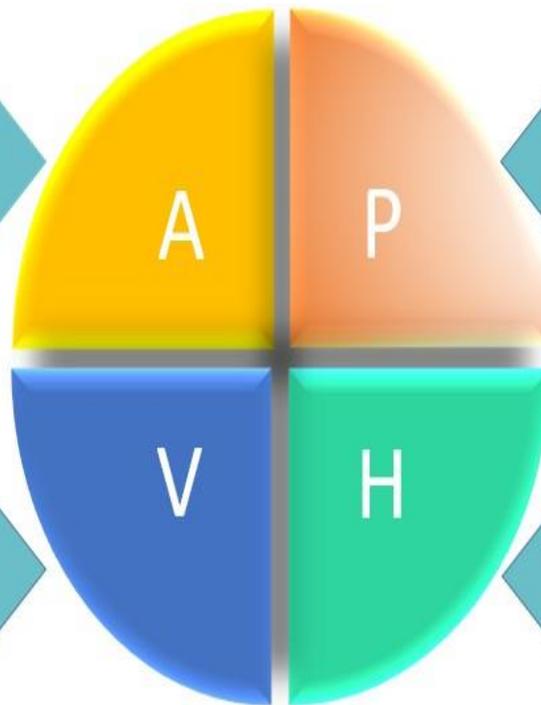
El proceso de auditoría interna realizado fue desarrollado y orientado a la verificación de la conformidad de los requisitos legales e institucionales con enfoque en el ciclo PHVA, el cual parte de:

La generación de Oportunidades de Mejora o de las Acciones Correctivas necesarias, donde se evidenciaron Planes de Mejoramiento a través de la herramienta Gestión Positiva-G+, asimismo, el cumplimiento, seguimiento y eficacia de las mismas.

La planeación y verificación de la implementación de los procedimientos definidos y adoptados en cada uno de los procesos, su objetivo, y el cumplimiento de los requisitos legales, entre otros.

La verificación al seguimiento, medición, análisis y evaluación, que debe desarrollar cada líder de proceso a través de los diferentes indicadores formulados, valorar la efectividad.

Evidenciar que lo planeado se este ejecutando, y a su vez identificar las oportunidades de mejora y la implementación de los cambios o acciones necesarias para lograr las mejoras planteadas



### **Beneficios de la auditoría para la Institución:**

- Determinar el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable a la Institución.
- Identificar o detectar las oportunidades de mejora.
- Examinar la existencia e implementación de los controles, si están presentes y funcionando.
- Evidenciar el nivel de desempeño y madurez de los procesos caracterizados.
- Detectar necesidades de capacitación del personal.
- Analizar la secuencia e interacción de los procesos.
- Se constituyen en insumo para el proceso de Revisión por la Dirección y una forma de asegurar la idoneidad, capacidad, efectividad y mejora del Sistema de Gestión Integral-SGI para la auditoría externa por parte del ente certificador, a realizarse próximamente.

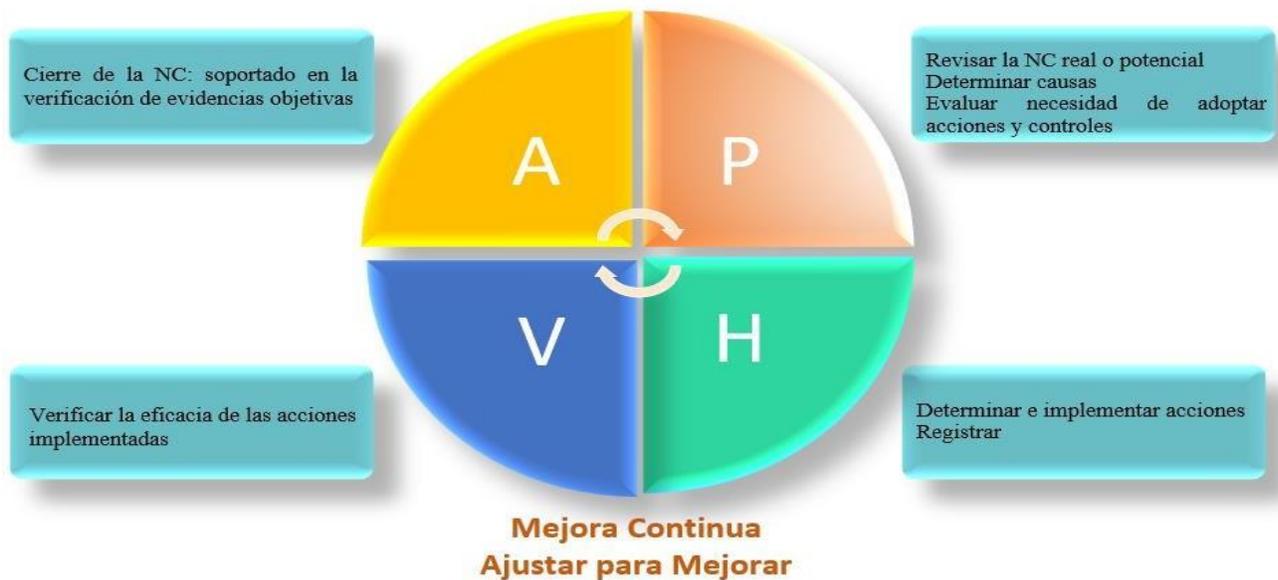
### **Compromisos de los Líderes de los Procesos:**

Identificar la causa raíz de las No Conformidades reales o potenciales detectadas, formular las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar, siempre considerandolos plazos para su cumplimiento e incluirlas en el plan de mejoramiento a través de la Herramienta G+,

con el fin de eliminar las causas y evidenciar acciones de mejora al Sistema y al proceso.

**Fortalezas:**

## Secuencia de las Acciones Correctivas y Preventivas



En el desarrollo del proceso auditor se identificaron fortalezas en todas las áreas, las mismas se consideran un valor agregado de suma importancia al interior de los procesos y del sistema, lo que evidencia la mejora continua y la transformación que se ha venido generando institucionalmente.

1. Se estableció por parte de los auditores el liderazgo y compromiso de los líderes de los procesos y el trabajo en equipo con sus grupos o equipos de trabajo, en lo atinente al mantenimiento y mejora de los procesos.
2. Competencia de cada uno de los auditores asignados para el desarrollo de las auditorías, lo que favorece la eficacia del procedimiento y del SGI.

	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>Código:</b> F-EI-0002
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 10 de 15

3. Se confirmó que los procesos que conforman el Sistema de Gestión Integral-SGI orientan su quehacer al cumplimiento de la caracterización, sus procedimientos, al logro de sus objetivos y a la mejora continua.
4. Se pudo establecer una mejora ostensible en los procesos, si se tiene en cuenta que se estaba evaluando una nueva ISO, que podía incidir en el resultado del proceso y lo que muestra claramente la apropiación de los procesos y mejoramiento continuo tras la identificación de las no conformidades que nos llevan a la preparación y ejecución de unos planes de mejoramiento que acompañados además por la preocupación permanente por los funcionarios en cumplir los objetivos de manera adecuada y legalmente establecidos, permitirán la corrección con las acciones necesarias y adecuadas en cada proceso.

## 6. No conformidades:

Se identificaron en total cincuenta (61) hallazgos, de los cuales diez (10) representan No Conformidades y cincuenta y uno (51) aspectos por mejorar.

No se presentaron hallazgos de No Conformidades en los procesos Direccionamiento Institucional, Comunicaciones e Información, Talento Humano, Investigación, Apoyo a la gestión Académica, Mejoramiento continuo y Evaluación Independiente, gestión de recursos Físicos y financieros, Gestión Tecnológica

### Aspectos por mejorar:

El mayor número de aspectos por mejorar se presentó en el proceso de Extensión, Apoyo a la Gestión Académica y Gestión Tecnológica.

No se encontraron aspectos por mejorar en el proceso de Recursos y Financieros y Mejoramiento Continuo.

### Resultados de la Auditoría:

Se registraron en la Herramienta Gestión Positiva G+ diferentes tipos de acciones a saber:

- Fortalezas
- Sugerencias: el líder evalúa la pertinencia para la implementación
- No Conformidades                      10.2 ISO 9001:2015
- No Conformidades                      ISO 21001-2018
- Aspectos por mejorar                    Plan de Mejoramiento

## 7. Conclusiones.

Las evidencias de la auditoría fueron evaluadas por los auditores con relación a los criterios de auditoría, esto es, respecto al conjunto de requisitos definidos por la institución

	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>Código:</b> F-EI-0002
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 11 de 15

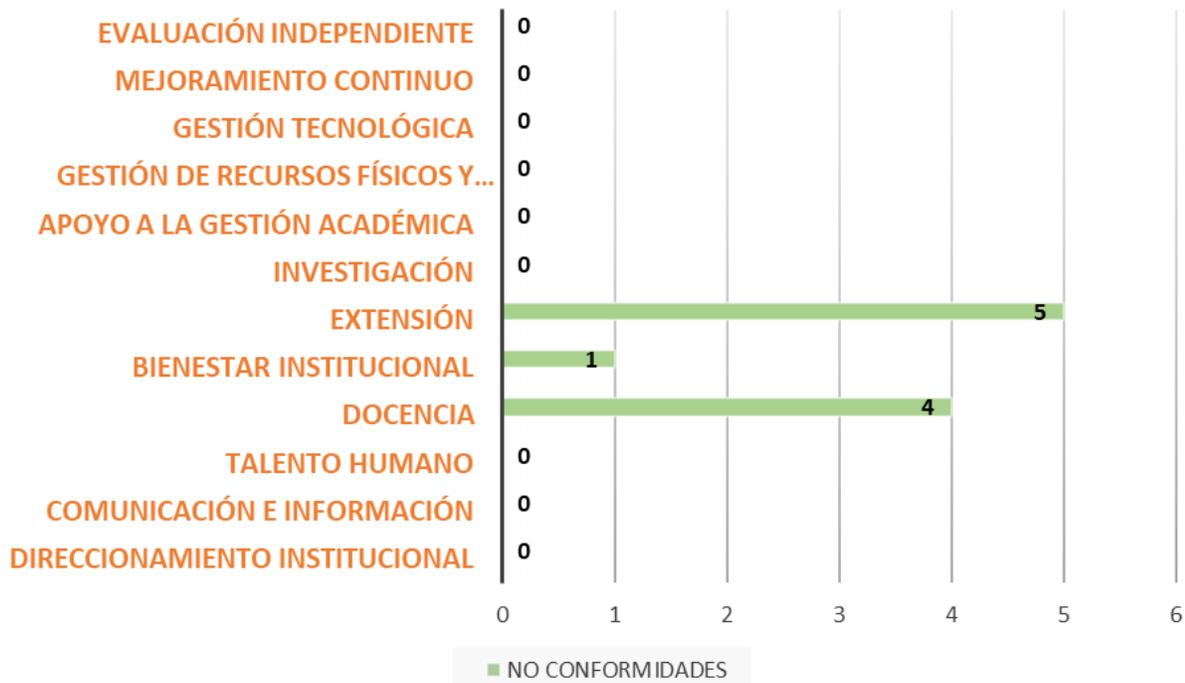
para el cumplimiento en la entrega de productos o servicios a los grupos de interés/valor.

Se requiere la ampliación de la formación del **lenguaje claro** dentro del proceso auditor y la redacción de los hallazgos, con el fin de evitar alertas innecesarias que pueden maximizar elementos de los procesos que requieren acciones de Mejora y no acciones correctivas, o realizar procesos de conciliación que como en caso institucional se realizaron de manera correcta y adecuada, que demandan más una propuesta que ajustes por los responsables de este.

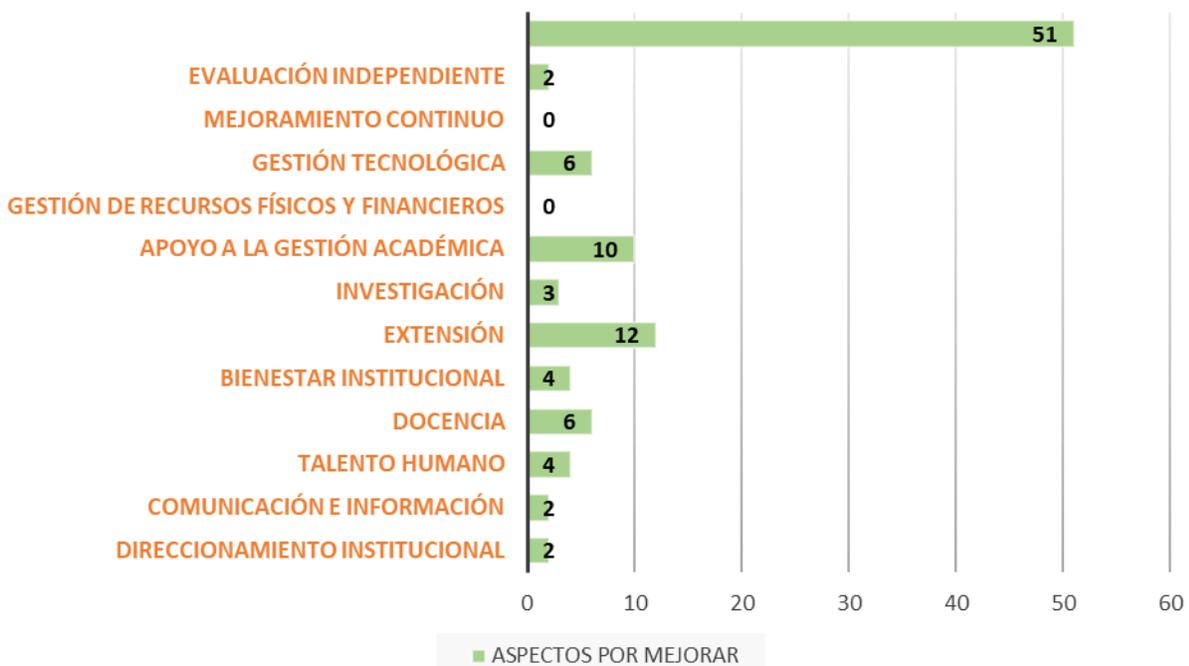
En la siguiente tabla se presenta el número de hallazgos, tipificación y aporte de cada uno de los procesos auditados:

2024						
PROCESO		FORTALEZAS	SUGERENCIAS	NO CONFORMIDADES	ASPECTOS POR MEJORAR	CONCLUSIONES
<b>Estratégicos</b>	Direccionamiento Institucional	1	1	0	2	0
	Comunicación e información	4	0	0	2	3
	Talento Humano	2	3	0	4	0
<b>Misionales</b>	Docencia	9	9	4	6	1
	Bienestar Institucional	7	5	1	4	3
	Extensión	3	1	5	12	1
<b>Apoyo</b>	Investigación	3	1	0	3	1
	Apoyo a la Gestión Académica	4	4	0	10	6
	Gestión de recursos físicos y financieros	3	4	0	0	1
<b>Evaluación</b>	Gestión Tecnológica	2	1	0	6	1
	Mejoramiento continuo	1	1	0	0	2
	Evaluación independiente	1	0	0	2	1
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>51</b>	<b>20</b>

## NO CONFORMIDADES



## ASPECTOS POR MEJORAR



	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> <b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Código:</b> F-EI-0002
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 13 de 15

## **No Conformidades y Aspectos por Mejorar más relevantes con su respectivo criterio normativo:**

De acuerdo con los informes definitivos de la auditoría (Ver anexos) realizada a los procesos, los hallazgos se relacionan a continuación:

### **ASPECTOS POR MEJORAR POR PROCESO:**

- **Apoyo a la Gestión académica:** Caracterización proceso, Numeral 4.3. ISO 9001-2015, Numeral 8.1. ISO 9001-2015, Numeral 9.1. ISO 9001-2015.
- **Bienestar Institucional:** Decreto 1330 de 2019: - Condición modelo de bienestar - Condición estructura académica administrativa (política de gestión institucional y bienestar) ISO 21001:2018: 4.2 ISO 9001:2015: 4.2 , Decreto 1330 de 2019: - Condición modelo de bienestar - Condición estructura académica administrativa (política de gestión institucional y bienestar) Plan de Bienestar Laboral e Incentivos - Decreto 1083 de 2015 NTC-ISO 21001:2019 4.2 / 7.2 NTC-ISO 9001:2015 4.2, Decreto 1330 de 2019: - Condición modelo de bienestar - Condición estructura académica administrativa (política de gestión institucional y bienestar) NTC-ISO 21001:2019 4.2 / 7.2.2 / 8.2 NTC-ISO 9001:2015 4.2 / 8.2, Decreto 1330 de 2019: - Condición modelo de bienestar - Condición estructura académica administrativa (política de gestión institucional y bienestar) ISO 21001:2018: 7.4 ISO 9001:2015: 7.4.
- **Comunicación e información:** Acuerdo 001 de 2024, CAPÍTULO 1 Requisitos para la administración de archivos Artículo 3.1.1. Condiciones generales de las instalaciones que contengan documentos y Archivos; ARTÍCULO 2.8.6.1.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto.
- **Direccionamiento Institucional:** Seguimiento a indicadores - ISO 9001:2005 10. Mejora 10.1 Generalidades 10.3 Mejora Continua; ISO 9001:2015 6; ISO 21001:2018 6,2 tiempos de respuesta para los trámites o requerimientos internos.
- **Docencia:** Decreto 1330:2019: 2.5.3.2.3.2.5: Organización de las actividades académicas ISO 21001:2018 8.1 Planificación y control operacional 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación ISO 9001:2015 8.1 Planificación y control operacional 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación; Decreto 1330:2019: 2.5.3.2.3.1.4: Cultura de la autoevaluación ISO 21001:2018 10.2 mejora continua ISO 9001:2015 10.3 mejora continua ente certificador Icontec en el año

	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> <b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Código:</b> F-EI-0002
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 14 de 15

2023; Decreto 1330:2019: 2.5.3.2.3.2.4 (literal b): Aspectos curriculares: (Componentes pedagógicos) ISO 21001:2018 7.5. Información documentada 8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos 9.1.5 Análisis y evaluación ISO 9001:2015 7.5. Información documentada 8.1 Planificación y control Página 7 de 9 operacional 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 9.1.3 Análisis y evaluación; Revisar y actualizar los procedimientos establecidos para las modalidades de trabajo de grado, Decreto 1330:2019: 2.5.3.2.3.2.5: Organización de las actividades académicas ISO 21001:2018 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos ISO 9001:2015 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. Decreto 1330:2019: 2.5.3.2.3.1.4: Cultura de la autoevaluación ISO 21001:2018 10.2 mejora continua 10.3. oportunidades de mejora ISO 9001:2015 10.3 mejora continua.

- Evaluación Independiente:** realizar las acciones de alerta pertinentes tendientes a que el área pueda crecer en personal, al menos con un auxiliar administrativo; Se sugiere gestionar una capacitación en donde se verifique como se deben crear los indicadores y como se debe reportar el cumplimiento de estos.
- Extensión:** 6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos de la ISO 21001:2018 Identificación de las variables e indicadores que permita medir el cumplimiento del objetivo institucionales 4 asociado al proceso; Implementar acciones que le permita avanzar en la puesta en marcha del observatorio de extensión; Implementar acciones que le permita avanzar en la formulación del procedimiento de movilidad para docentes y administrativos; requisito 8.7 Control de las salidas educativas no conformes de la ISO 21001:2018, Se han identificado otras salidas educativas no conforme, que se hace necesario formular y gestionarlas, Requisito 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación de la ISO 21001:2018 Revisar los indicadores del proceso en lo que se refiere a la periodicidad de la medición del indicador de acuerdo con la pertinencia de recopilación de los datos; requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos de la ISO 21001:2018, revisar el procedimiento P-EX0004; requisito 7.5 Información documentada de la ISO 21001:2018, Implementar mecanismos que le permita consolidar y organizar toda la información asociada a una movilidad estudiantil o docentes; requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos de la ISO 21001:2018, Revisar el procedimiento P- EX – 0001; 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos de la ISO 21001:2018, Revisar el procedimiento P- EX – 0002; Artículo 2.5.3.2.3.1.3. Estructura administrativa y académica, del decreto 1330 de 2019 (gestión de la información) y Requisito 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación de la ISO 21001:2018, pertinencia de realizar la medición de los indicadores. requisito 8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos de la ISO 21001:2018, pertinencia y actualización de la información de los cursos de la Escuela de Idiomas en la página web institucional; requisito 7.5 Información documentada de la ISO 21001:2018, la información asociada a la gestión de cursos de inglés debe reposar en una sola carpeta.
- Gestión Tecnológica:** ISO 9001:2015 - 6.2 - 6.3 - 8.1 - 8.2 - 8.2.3 - 10.3, Gobierno

	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> <b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Código:</b> F-EI-0002 <b>Versión:</b> 01 <b>Página</b> 15 de 15
---	--	--

Digital, realizar el Plan de renovación y crecimiento de la infraestructura de TI; realizar una estrategia con talento humano y los supervisores de los contratos que de

- manera oportuna informen al área de informática de los cambios del personal o contratistas con el fin de evitar pérdida de información; actualizar instructivo de Gestión de Usuarios con la descripción de la ruta del servicio; realizar gestión del conocimiento de las capacitaciones recibidas y levantar un plan de capacitación, necesidad de aumentar el personal; Establecer una actividad dentro de un procedimiento para la notificación oportuna de cualquier interrupción en la conectividad.
- **Investigación:** Acuerdo 1008 de 2018) como en cumplimiento con las regulaciones externas pertinentes (Política Nacional de Ciencia Abierta), Política Pública de Ciencia Y tecnología - COMPEs 4069 de 2021), política Pública de Asociación del Conocimiento actualizar la política de investigación; Cultura de la autoevaluación 10.2 mejora continua 10.3. oportunidades de mejora, se proponen para las actividades de los diferentes planes de mejoramiento institucional no cumplen con lo ejecutado; 10.2 mejora continua 10.3. oportunidades de mejora 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades reevaluar los riesgos del proceso y actualizarlos.
- **Talento Humano:** 9.1.3 Análisis y evaluación ISO 9001:2015, "eficacia de impacto de las capacitaciones" aún no se ha diligenciado los datos de medición y análisis; 5.1.2 Enfoque al cliente ISO 9001:2015 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios ISO 9001:2015 8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos (f) Decreto 1072 de 2015 Resolución 0312 de 2019 Normatividad SST aplicable, Se sugiere que el proceso cuente con mayor apoyo en materia de legislación laboral y en normativa asociada a SST; Decreto 1072 de 2015 Resolución 0312 de 2034, se verifica el riesgo químico en los laboratorios; 7.2 Competencia ISO 9001:2015, Se detecta que no siempre se archivan las evidencias documentadas de las formaciones realizadas al personal que ingresa a la institución.

#### **NO CONFORMIDADES POR PROCESO (Ver anexos):**

- Docencia: Decreto 1330:2019: 2.5.3.2.3.2.4 (literal b): Aspectos curriculares: (Componentes pedagógicos) ISO 21001:2018 7.5. Información documentada 8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos 9.1.5 Análisis y evaluación ISO 9001:2015 7.5. Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 9.1.3 Análisis y evaluación, No se evidencia por parte de la Facultad de Ciencias Empresariales control en la entrega de la documentación que permite la Planificación operacional específica y control de productos; Decreto 1330:2019: 2.5.3.2.3.2.4 (literal b): Aspectos curriculares: (Componentes pedagógicos) ISO 21001:2018 7.5. Información documentada 8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos 9.1.5 Análisis y evaluación ISO 9001:2015 7.5. Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 9.1.3 Análisis y evaluación, no se evidencia que el Docente Robert Anzola haya llevado a cabo el diligenciamiento del

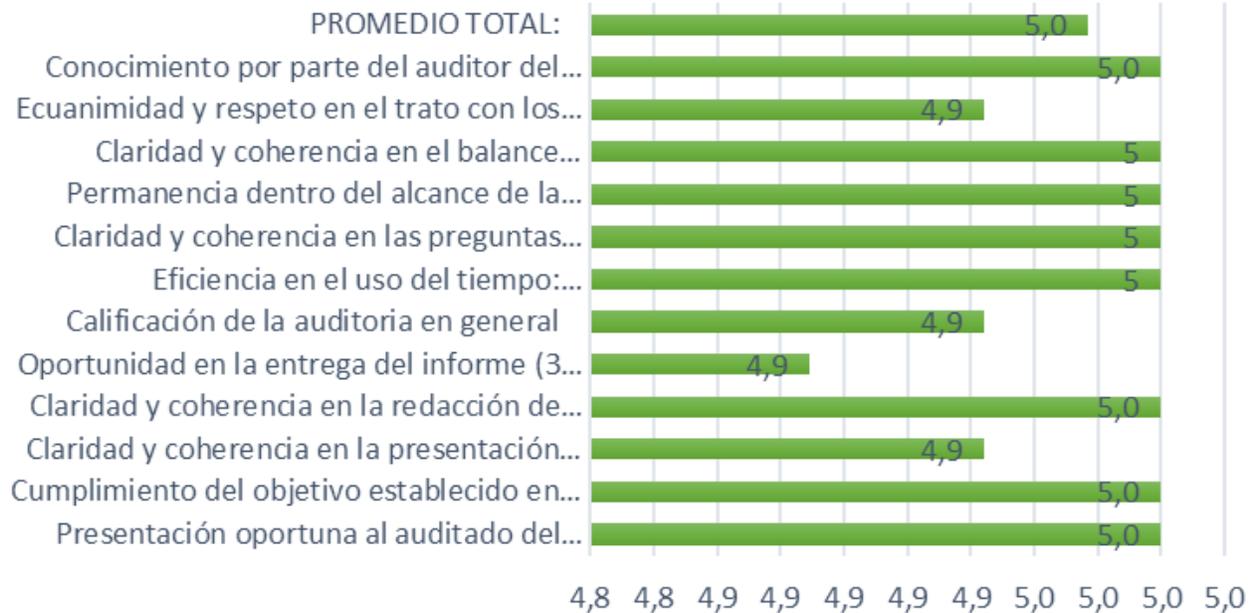
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> <b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Código:</b> F-EI-0002 <b>Versión:</b> 01 <b>Página</b> 16 de 15
---	--	--

Informe final de dicha asignatura; Decreto 1330:2019: 2.5.3.2.3.2.4 (literal b): Aspectos curriculares: (Componentes pedagógicos) ISO 21001:2018 7.5. Información documentada 8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos 9.1.5 Análisis y evaluación ISO 9001:2015 7.5. Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 9.1.3 Análisis y evaluación, No se evidencia por parte de la Facultad de Ciencias Empresariales, el análisis de los informes finales de asignatura del semestre 2023-2 que los docentes diligencian a través del formato vigente; Decreto 1330:2019: 2.5.3.2.3.2.5: Organización de las actividades académicas ISO 21001:2018 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos ISO 9001:2015 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, No se evidencia desde el programa de Derecho, el cumplimiento del Acuerdo del Consejo Académico 02 de 2020.

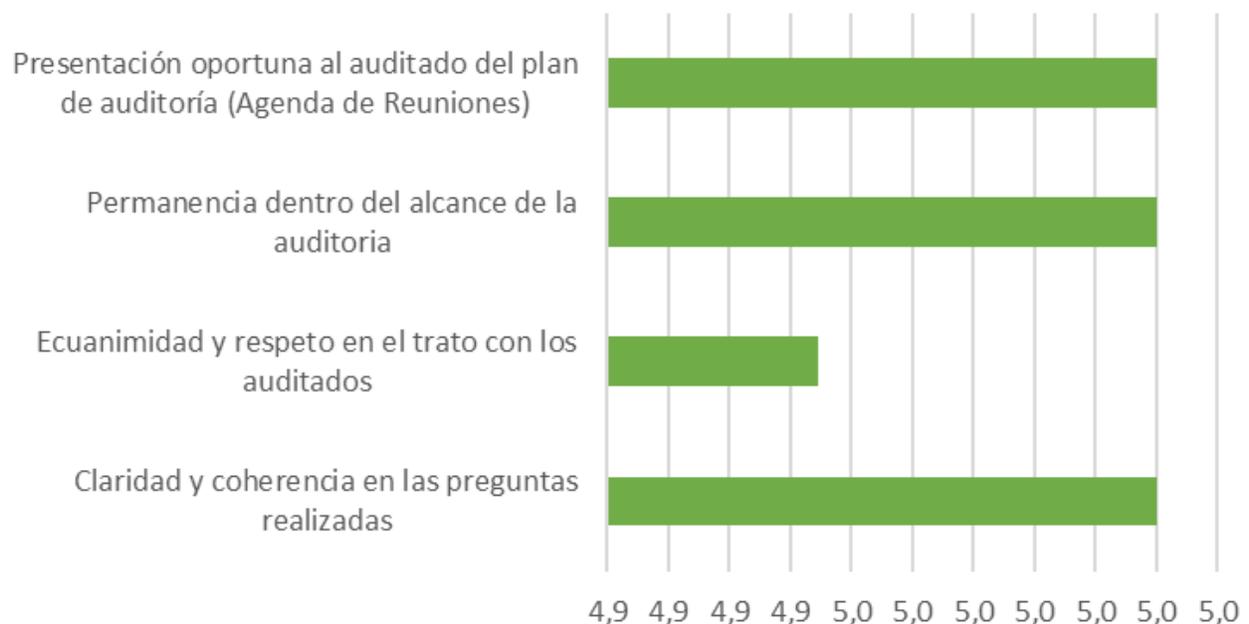
- **Bienestar Institucional:** falta de claridad y coordinación en el seguimiento de las necesidades especiales de los estudiantes entre las Oficinas de Equidad e Inclusión y Permanencia.
- Extensión: Artículo 2.5.3.2.3.1.3. Estructura administrativa y académica, del decreto 1330 de 2019 requisito 6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos de la ISO 21001:2018, No se evidencia el seguimiento del plan de acciones del año 2023 del proceso de Extensión; Artículo 2.5.3.2.3.1.3. Estructura administrativa y académica, del decreto 1330 de 2019. 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos de la ISO 21001:2018, No se evidencia el cumplimiento del procedimiento P-EX - 0004 en el caso de la movilidad de la estudiante Valentina Agudelo a la Universidad de Valparaíso de Chile; Artículo 2.5.3.2.3.1.3. Estructura administrativa y académica, del decreto 1330 de 2019. 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos de la ISO 21001:2018, No evidencia el seguimiento y evaluación del convenio con la Universidad de Valparaíso durante la vigencia 2016 a 2022; Artículo 2.5.3.2.3.1.3. Estructura administrativa y académica, del decreto 1330 de 2019. el 8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos de la ISO 21001:2018, No se evidencia el cumplimiento del procedimiento P- EX – 0006 para la asesoría del Juan Sebastián Bermúdez Estrada; requisito 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación de la ISO 21001:2018, Implementar acciones de mejora en la PQRS 202314000154 Manuela Agudelo Ledesma del 4 de mayo de 2023.

### Evaluación de la auditoría:

## Evaluación de la Auditoria



## Evaluación del Equipo Auditor



## evaluación total auditoria



### 8. Conclusiones generales para el SGI:

Como resultado de las auditorías y a partir de las evidencias obtenidas se concluye que:

- ✓ Luego de realizar la verificación del desarrollo de la auditoria en todos y cada uno de los procesos institucionales, se pudo establecer que el sistema de Gestión Integral-SGI de la Institución Universitaria de Envigado continúa manteniendo su eficiencia, eficacia y efectividad y en coherencia con las disposiciones de planificación y con sus requisitos.
- ✓ Tanto la institución, como los funcionarios establecieron que la auditoria que la auditoría interna realizada de manera presencial es un elemento esencial para el mejoramiento continuo, al igual que para la estructuración de las decisiones, cambio y estructuración de procesos que requiere la Institución; generando de esta manera la identificación de la caracterización de la institucionalización de las buenas prácticas, mejorando así el modelo de gestión.
- ✓ Los líderes de los procesos con su compromiso deben asegurar el registro y la implementación sistemática del seguimiento periódico y el análisis de los indicadores, así como el establecimiento de acciones correctivas o preventivas derivadas del análisis.
- ✓ **En relación con la eficacia:** La auditoría .0interna de la Institución, documentada

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> <b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Código:</b> F-EI-0002
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 19 de 15

de manera eficiente permite a los líderes de proceso, evaluar la causa raíz, la eliminación y/o la minimización de los riesgos que se presenten dentro de cada uno de sus procesos, cumpliendo así con los objetivos propuestos.

- ✓ **En relación con la eficiencia:** Evaluar los indicadores de los procesos, y dejar solamente los necesarios y apropiados para medir el desempeño y eficacia de cada uno permite que el mejoramiento continuo sea eficiente en relación con cada proceso.
- ✓ **En relación con la efectividad:** Se deben Intensificar los programas de capacitación en la herramienta administrativa G+, habilidades de servicio al cliente en todos los niveles de la institución, responsabilidad de los líderes y sus equipos de trabajo con el mantenimiento y el mejoramiento continuo del proceso y del sistema.

**Se evidenció en este proceso Auditor, un alto grado de compromiso no solo en los líderes de los procesos, se debe resaltar la diligencia y compromiso de los equipos de trabajo que igualmente se articularon para enfrentar este proceso de autoevaluación. Se profundizó en el compromiso de los procesos, ejercicio que aporta al mejoramiento de la comunicación interna y fortalece los canales de comunicación con los grupos de interés y de valor.**

#### **Recomendaciones:**

Los líderes de los procesos deben gestionar el plan de mejoramiento originados en los hallazgos de la auditoría y evidenciar la eficacia de las acciones implementadas, para que el hallazgo no se vuelva a configurar, adoptando las correcciones y las acciones necesarias para eliminar la causa que dieron origen a este, realizando el análisis de causa desde la óptica de los riesgos.

En coherencia con el numeral 8.7 Control de las salidas no conformes-ISO 9001:2015, los líderes de los procesos misionales deben continuar controlando los servicios No Conformes, las actividades a desarrollar y a controlar para impedir dichas salidas y realizar las correcciones a que haya lugar de conformidad con su identificación.

Teniendo en cuenta o establecido en la Norma ISO 21001, los líderes de los procesos que deben adelantar los planes de mejoramiento y las acciones de mejora y realizar los ajustes que la misma norma establece.

	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> <b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Código:</b> F-EI-0002 <b>Versión:</b> 01 <b>Página</b> 20 de 15
---	--	--

Al interior de los procesos se deben analizar los indicadores, que estos estén formulados y realmente se correspondan al desempeño o al quehacer del proceso, la calidad del servicio a la medición que la institución requiere, y se realice su seguimiento en observancia a la ficha técnica del servicio, y sean un soporte para el control y mejora continua de los procesos.

No obstante, la alta comunicación e interlocución de auditores y auditados, se debe profundizar más en el proceso de comunicación y lenguaje claro, que evite fallas en el abordaje de los procesos y en las respuestas que deben ser más adecuadas y acordes con lo evaluado.

Los líderes de los procesos deben fomentar la mejora continua, la autogestión y autoevaluación del proceso con su equipo de trabajo.



**Carlos Mario Orozco Valencia.**  
**Asesor de Control Interno**  
 Coordinador Auditorías Internas.

EVENTO/ ACTIVIDAD

ARETORIA AUPRIORIAS INTERVAS 2024

FECHA  
DÍA MES AÑO  
11 05 2024

LUGAR DEL EVENTO

Auditorio Principal

FACILITADOR

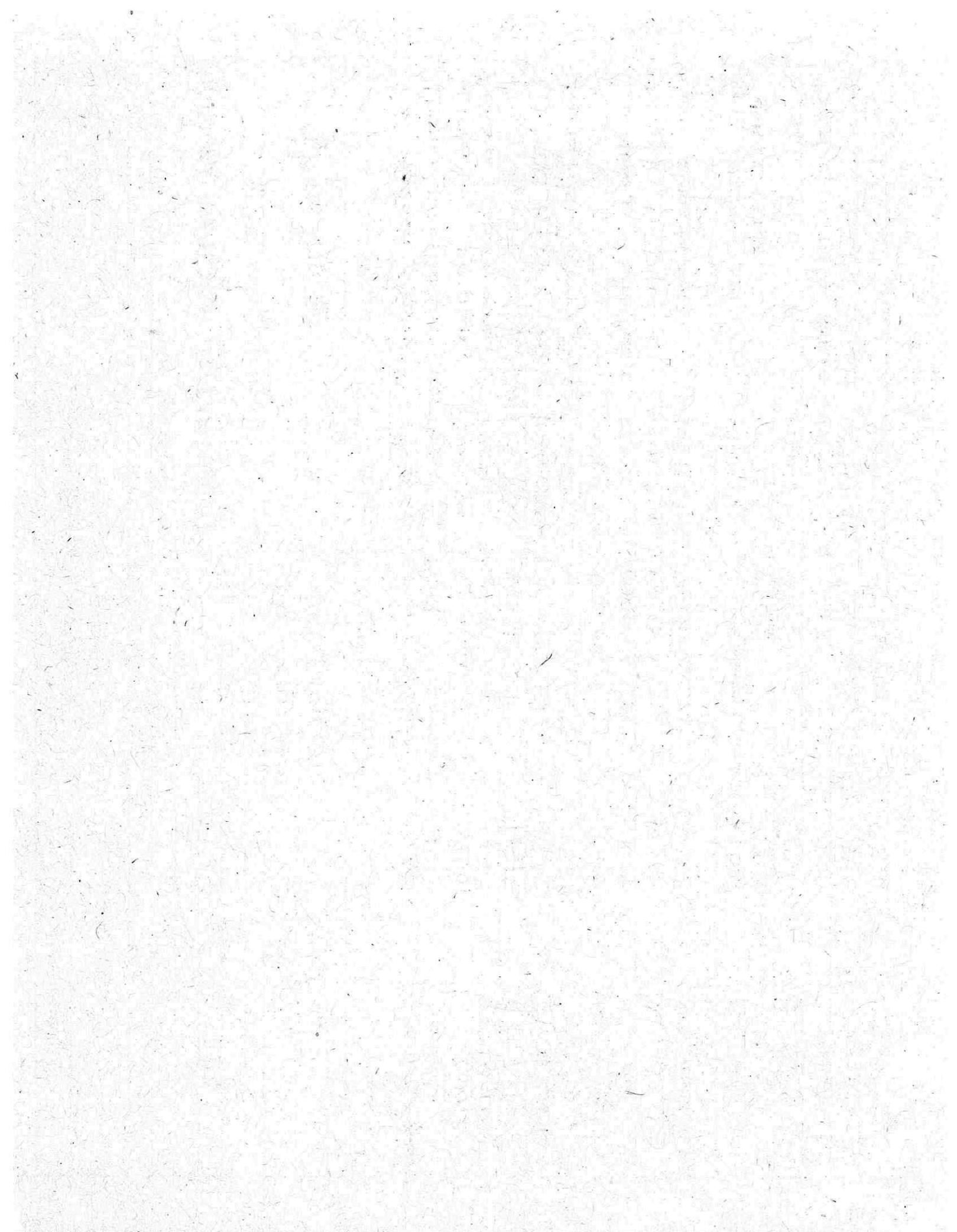
Carlos Mario Orozco  
Vanessa Rendón

HORA

Inicio: 8:00 am  
Final: 9:00 am

ASISTENTES

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS LEGIBLE	CÉDULA	DEPENDENCIA/E-MAIL	TEL-EXT	FIRMA
1	Stephy Adriana Betancur J	43428610	Ciencias Básicas	1413	Stephy A Betancur
2	Claudia Fehrid Sánchez Nieto	43732937	Facultad Ingeniería	1303	Clau
3	Liliana Vélez Salazar	43167759	Informática	1501	Liliana Vélez
4	Adriana Escobar González	43159776	Contabilidad	1313	Adriana Escobar
5	Diana María Velez Veloz	436278315	PLANIFICACION	1515	Diana María Velez
6	Carolina Apdolo Bedoya	103665437	PLANIFICACION	1510	Carolina Bedoya
7	Diana Pilar Jiménez Bedoya	43526370	Aseguramiento	1509	Diana Jiménez
8	Daniela Velaz Ospino	1:03948:786	Planeación	1425	Daniela Velaz
9	Johana Aquevante Auguste Andrade	0163565	INFORMÁTICA	1234	Johana Aquevante
10	Micaela B. Díaz G	38142391	F.C.T.P.	1720	Micaela Díaz
11	Mónica Eliana Agudelo G.	43743387	Colindad	1525	Mónica Agudelo
12	Natalie P. Echeverri	43166393	SST	1212	Natalie Echeverri
13	Lucía Verónica Pineda Rojas	43439082	Dir. Investigaciones e Innovación	1508	Lucía Pineda
14	JONIER RENDÓN	6421755	FACT	1304	Jonier Rendón
15	George Herrera	16770117	FACT	1211	George Herrera
16	Raula Andrea Caicedo Herrera	43755250	AyRe	1105	Raula Caicedo
17	Adela Gallego Zapata	42873485	Biblioteca	1118	Adela Gallego
18	Sergio A Valencia R.	98715123	Biblioteca	1116	Sergio Valencia



EVENTO/ACTIVIDAD		FECHA		
		DÍA	MES	AÑO
APERTURA AUDITORIAS INTERIAS		11	05	2024

LUGAR DEL EVENTO		FACILITADOR		HORA
IUC - Auditorio Pal		Carlos Ojeda	Vanesa Rendón	

N°	NOMBRE Y APELLIDOS LEGIBLE	CÉDULA	ASISTENTES		TEL-EXT	FIRMA
			DEPENDENCIA/E-MAIL			
1	Alexander Mejía H	8162822	Apoys Fero		1110	[Signature]
2	Georgette Rojas R	1031598544	Opina Patricia		1522	[Signature]
3	Marcela Aranda N	9365294	Camelias		1420	[Signature]
4	Juan Diego Pérez	43445181	Mercedes		1410	[Signature]
5	Laura Calderon	1037544914	S. general del		1206	[Signature]
6	Harold A. Espinel C.	1110470116	Comunicaciones		1502	[Signature]
7	Milly Yamay Restrepo Sanchez	1039886690	Vice. Admin y Fin		1504	[Signature]
8	Milene Luciver Anaya	32296704	V. de docencia		1361	[Signature]
9	DESISSEAS UN O P	9405098	ELSHÉ		1130	[Signature]
10	Georgette Rojas R	4345072	EXTENS.		1523	[Signature]
11	Freddy Escobar Gomez	10363920	Seguridad		1306	[Signature]
12	Carole Avanzi Restrepo	98698598	Primo de P. gpo		1228	[Signature]
13						
14						
15						
16						
17						
18						



**REGISTRO DE ASISTENCIA**  
PROCESO DE TALENTO HUMANO

Código: F-TH-0001

Versión: 01

EVENTO/ ACTIVIDAD	FECHA		
	DÍA	MES	AÑO
Cierre de Auditorías Internas 2024	11	06	2024

LUGAR DEL EVENTO	FACILITADOR	HORA
Auditorio PPA	Carlos Orozco Vanessa Fardón	Inicio: 8:30 Final: 9:00

ASISTENTES					
Nº	NOMBRE Y APELLIDOS LEGIBLE	CÉDULA	DEPENDENCIA/E-MAIL	TEL-EXT	FIRMA
1	Haniel A. Esquivel C.	110470146	Comunicación	1302	Haniel E.
2	Marcela Airuda M.	43745781	Mercadeo	1410	[Firma]
3	[Firma]	43615294	Comunicación	1970	[Firma]
4	Katherine Alvarez	1037621359	Secretaria 6		[Firma]
5	Viviano Vélez Salazar	43167759	Impresión	1501	[Firma]
6	Daniela M. Pinto	1000971311	Vicerrectoría	1511	[Firma]
7	Monica Elvira Agudelo B.	437433387	Aseguramiento	1525	[Firma]
8	[Firma]	43439082	Directora de Estudios	1508	[Firma]
9	Keiny Y. Muñoz	1074884283	T.H.	1212	[Firma]
10	Sandra Encarnación I.	100558001	T.H.	1212	[Firma]
11	Carolina Agudelo B.	1036605437	Planeación	1510	[Firma]
12	Daniela Vélez Ospina	1039480786	Planeación	1425	[Firma]
13	[Firma]	65782399	Ext. Jurídica	1411	[Firma]
14	JONIEZ RENDON	6421753	FACI	1304	[Firma]
15	Vicior Ramirez A.	98491040	Ext. Int.	1415	[Firma]
16	Juliana Mayari	1037623189	ORI	1115	[Firma]
17	Lora Fernanda Lopez L.	1037616792	E. Idiomas	1316	[Firma]
18	Yuliana Osorio Calle	1037613029	T.H.	1301	[Firma]
19	Alexander Mejía H.	8162822	Apoyo Fco	1110	[Firma]
20	Sirley Toro Boariza	43870590	Tesorería	1101	[Firma]
21	Monica Valencia Nieto	43536619	Adm. Doc. I	1129	[Firma]
22	Adela Gallego Zap.	42873485	Bibliot.	1118	[Firma]
23	HERNAN A WERVO	98552024	FACE	1217	[Firma]
24	[Firma]	8155444	Talento Humano	1203	[Firma]
25	[Firma]	43730149	Humanidades	1414	[Firma]
26	Geovane Henríquez P.	16973117	FACE	1211	[Firma]
27	Magda B. Díaz	38142391	F.C.J.P	1220	[Firma]
28	Natalia A. Edersw	43166393	TH - SST	1212	[Firma]
29	CAMILA A. ROSA TRUJILLO	98698599	F.C.J.P	1228	[Firma]
30	Diana Pilos Jimenez	43526320	Aseguramiento	1509	[Firma]
31	Claudia N. Ramirez	43150422	Dir. ext.	1523	[Firma]





**REGISTRO DE ASISTENCIA**  
PROCESO DE TALENTO HUMANO

Código: F-TH-0001

Versión: 01

EVENTO/ ACTIVIDAD	FECHA		
	DÍA	MES	AÑO
Cierre de Auditorias Internas 2024	11	06	2024

LUGAR DEL EVENTO	FACILITADOR	HORA
Auditorio Ppd.	Carlos Ortega Vanessa Kuhn	Inicio: 8:30 Final: 9:00

ASISTENTES					
N°	NOMBRE Y APELLIDOS LEGIBLE	CÉDULA	DEPENDENCIA/E-MAIL	TEL-EXT	FIRMA
1	Gabriel Campayo	15319851	FCIP	1218	Gabriel
2	Vicente Bicintazo R	1032598641	Posgrados	1522	Vicente
3	JOHAN ALEXANDER ALVAREZ	8163565	INFORMÁTICA	1254	Johan
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					