


	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001- FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y	Fecha de Aprobación:	

Consecutivo No.	049	Fecha de Emisión del Informe	Día	26	Mes	07	Año	2019
-----------------	-----	------------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

INFORME DE SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS - 2019

Proceso/Dependencia:	Subsistema de Gestión de Calidad / OAPC	Líder:	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Control
		Responsable:	Carlos R. Bernal E. OAPC
Objetivo:	Realizar el seguimiento Implementación del Subsistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.		
Alcance:	Verificar el estado de implementación del Subsistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, al periodo actual.		
Criterios:	<p>Decreto Distrital 176 de 2010 define el Sistema Integrado de Gestión (SIG) incluyendo el subsistema de Gestión de Calidad (SGC), estableciendo responsables para su consolidación e implementación.</p> <p>Resolución 215 de 2014 "Por la cual se ajusta y conforma el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, SIGUD, y se establecen las funciones a los equipos del Sistema Integrado de Gestión, SIGUD, en los Niveles Ejecutivo, Técnico, Operativo y Evaluador y se establecen otras disposiciones".</p> <p>Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.</p> <p>Resolución de Rectoría 0163 del 09 de mayo de 2019, "Por la cual se ajusta el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas – SIGUD, se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como su Marco de Referencia, y se crea el Comité</p>		

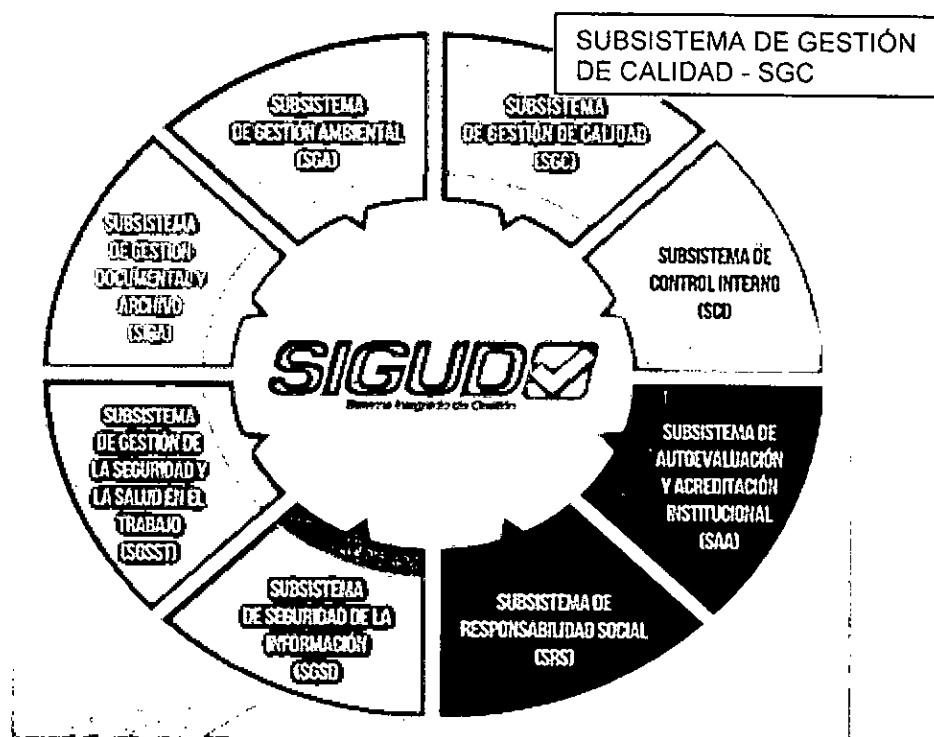
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR- 001- FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y	Fecha de Aprobación:	
	<i>Institucional de Gestión y Desempeño".</i> Subsistemas y procesos publicados en el SIGUD.		
Muestra (opcional):	No aplica		

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO



GENERALIDADES.

En el link: <http://planeacion.udistrital.edu.co:8080/sigud/subsistemas> , de la Página Web de la Universidad Francisco José de Caldas, se encuentra el diagrama que relaciona los Subsistemas que se han adoptado para la Universidad; el siguiente seguimiento tiene como propósito conocer el estado de implementación del **Subsistema de Gestión de Calidad**.

El Sistema de Gestión de la Calidad es el instrumento de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está incluido en los planes estratégicos y de desarrollo de las organizaciones.



(Fuente: SIGUD-2019)

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001- FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y	Fecha de Aprobación:	



De acuerdo a la revisión de la información encontrada y realizada por los auditores de la Oficina Asesora de Control Interno y con base en el Seguimiento realizado en la vigencia 2018, se presentan los aspectos generales del estado actual de la implementación del Subsistema de Gestión de Calidad de la Universidad Distrital.

1. ASPECTOS GENERALES.



Verificada y evaluada la información mediante un instrumento (anexo a este informe) elaborado bajo la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, la Oficina Asesora de Control Interno-OACI y de acuerdo con la documentación y registros aportados, evidenció que el avance de implementación del Subsistema es de un **73 %**, teniendo en cuenta que se continúa en la implementación de dicho subsistema basado en el nuevo marco de referencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, el cual considera en su interior siete (7) dimensiones y diez y siete (17) políticas que se interrelacionan en la búsqueda permanente del cumplimiento de los requisitos y objetivos que se plantea en la política de Calidad que adoptó la Universidad.

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015						
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).						
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION				%
		A-V	H	P	N/S	
		A	B	C	D	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0	100%
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10				
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la Universidad.	10				
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	10				
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS						100%
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN						
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.	10				
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.	10				
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						87,5%
5	El alcance del SGC, se ha determinnado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica	10				

del



	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR- 001- FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y	Fecha de Aprobación:	

6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?	10				
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.	10				
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?		5			
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS						100%
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la Universidad	10				
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.	10				
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.	10				
SUBTOTAL		100	5	0	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		95%				
5. LIDERAZGO						100%
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL						
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	10				
5.1.2 Enfoque al cliente						
2	La gerencia/alta dirección garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.	10				
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	10				
5.2 POLITICA						100%
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA						
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la universidad está acorde con los propósitos establecidos.	10				
5.2.2 Comunicación de la política de calidad						
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la universidad.	10				
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN						100%
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la universidad.	10				
SUBTOTAL		60	0	0	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%				
6. PLANIFICACION						100%
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.	10				
2	La universidad ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.	10				
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS						100%



	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO		Código: EC-PR-001- FR-004		
	Macroproceso: Evaluación y Control		Versión: 02		
	Proceso: Gestión de Evaluación y		Fecha de Aprobación:		

3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion?	10				
4	Se mantiene informacion documentada sobre estos objetivos	10				
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS						100%
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?	10				
SUBTOTAL		50	0	0	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%				
7. APOYO						N/A
7.1 RECURSOS						
7.1.1 Generalidades						
1	La universidad ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, mediambientales y de infraestructura)					
7.1.5 Recursos de seguimiento y medicion						
7.1.5.1 Generalidades						
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?					
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones						
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.					
7.1.6 Conocimientos de la organización						
4	Ha determinado la universidad los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.					
7.2 COMPETENCIA						100%
5	La universidad se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	10				
7.3 TOMA DE CONCIENCIA						50%
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.		5			
7.4 COMUNICACIÓN						33,3%
7	Se tiene definido un documento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la Universidad.			3		
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA						100%
7.5.1 Generalidades						
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaz del SGC.	10				
7.5.2 Creacion y actualizacion						
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	10				
7.5.3 Control de la informacion documentada						





	INFORME DE AUDITORIA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR- 001- FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y	Fecha de Aprobación:	

10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.	10				
SUBTOTAL		40	5	3	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		80%				
8. OPERACIÓN						100%
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL						
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	10				
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la universidad.	10				
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.	10				
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.	10				
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						100%
8.2.1 Comunicación con el cliente						
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10				
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	10				
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	10				
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios						
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la universidad.	10				
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios						
9	La universidad se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10				
10	La universidad revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10				
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	10				
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	10				
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	10				
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios						
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	10				
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						100%
8.3.1 Generalidades						
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión del servicio.	10				
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo						
16	La universidad determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	10				
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo						



	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001- FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y	Fecha de Aprobación:	

17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.	10				
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.	10				
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	10				
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo						
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.	10				
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	10				
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	10				
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	10				
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.	10				
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo						
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	10				
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	10				
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	10				
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	10				
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	10				
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo						
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios	10				
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	10				
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE						100%
8.4.1 Generalidades						
32	La universidad asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	10				
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	10				
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	10				
35	Se conserva información documentada de estas actividades	10				
8.4.2 Tipo y alcance del control						
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la universidad de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	10				





	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR- 001- FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y	Fecha de Aprobación:	

37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.	10				
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la universidad de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	10				
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	10				
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	10				
8.4.3 Información para los proveedores externos						
41	La universidad comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	10				
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	10				
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	10				
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la universidad.	10				
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la universidad.	10				
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO						100%
8.5.1 Control de la producción y de la provision del servicio						
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	10				
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10				
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	10				
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	10				
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	10				
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	10				
52	Se controla la designación de personas competentes.	10				
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.	10				
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	10				
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	10				
8.5.2 Identificación y trazabilidad						
56	La universidad utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.	10				
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	10				



	INFORME DE AUDITORIA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001- FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y	Fecha de Aprobación:	

58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	10				
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos						
59	La universidad cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la universidad o siendo utilizada por la misma.	10				
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10				
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	10				
8.5.4 Preservación						
62	La universidad preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	10				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega						
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10				
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la universidad considera los requisitos legales y reglamentarios.	10				
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	10				
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	10				
67	Considera los requisitos del cliente.	10				
68	Considera la retroalimentación del cliente.	10				
8.5.6 Control de cambios						
69	La universidad revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	10				
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.	10				
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						100%
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	10				
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	10				
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	10				
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	10				
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES						100%
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	10				
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	10				





	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR- 001- FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y	Fecha de Aprobación:	

77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	10				
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras	10				
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	10				
SUBTOTAL		790	0	0	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%				
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION 9.1.1 Generalidades						77,7%
1	La universidad determina que necesita seguimiento y medición.	10				
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.	10				
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	10				
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	10				
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.					0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.					0
9.1.2 Satisfaccion del cliente						
7	La universidad realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	10				
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	10				
9.1.3 Analisis y evaluacion						
9	La universidad analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	10				
9.2 AUDITORIA INTERNA						0,0%
10	La universidad lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.					0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la universidad y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.					0
12	La universidad planifica,establece,implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.					0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.					0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.					0
15	Asegura que los resultados de las auditorias se informan a la dirección.					0



	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001- FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y	Fecha de Aprobación:	

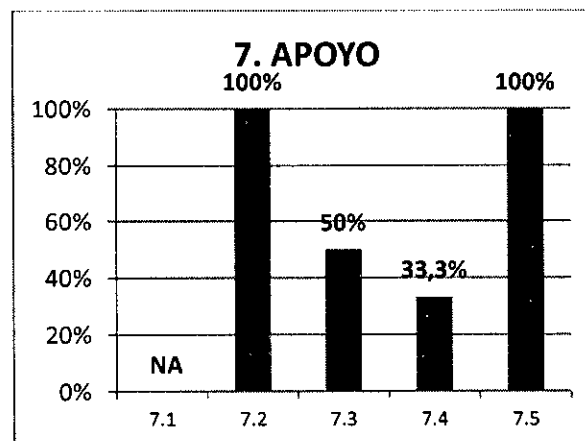
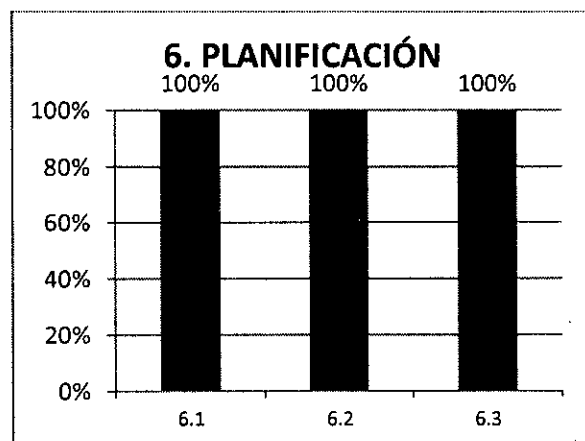
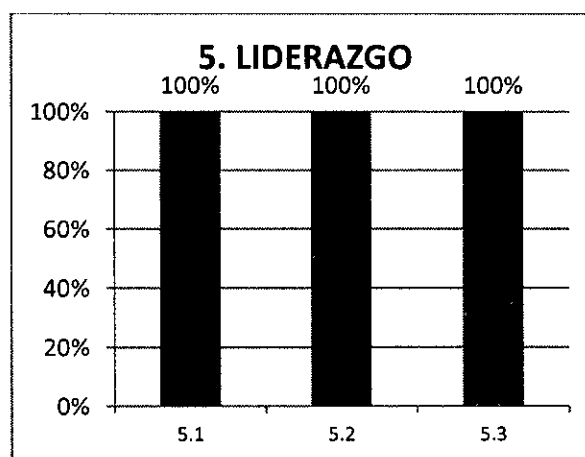
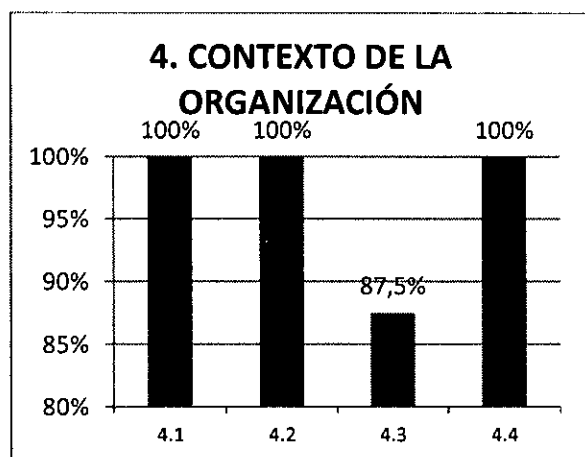
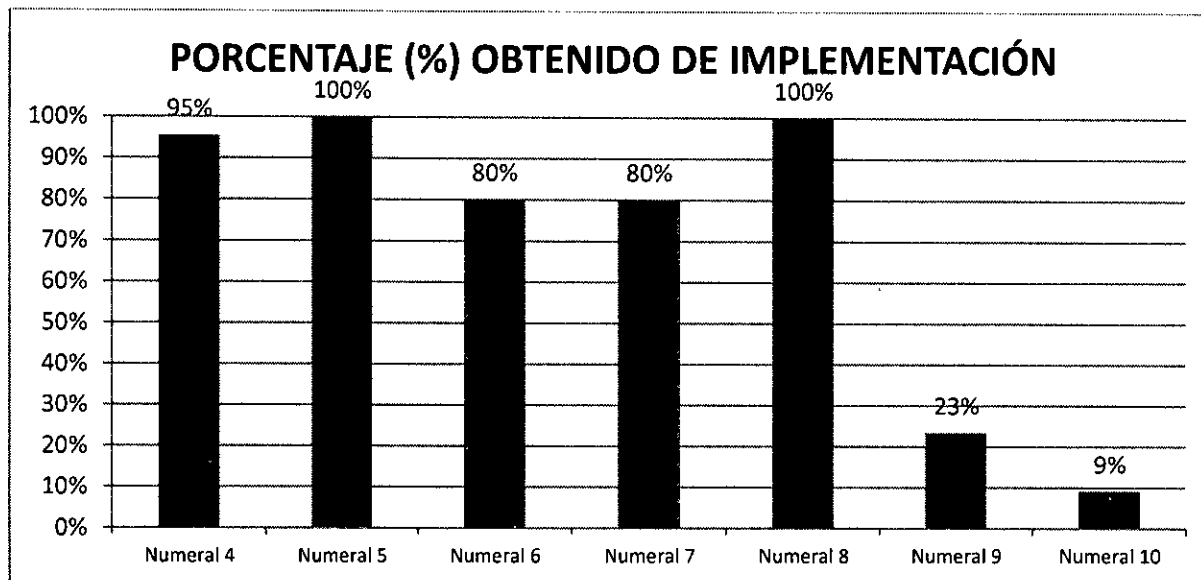
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0	
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0	
9.3 REVISION POR LA DIRECCION						0,0%
9.3.1 Generalidades						
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la universidad.				0	
9.3.2 Entradas de la revision por la direccion						
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0	
22	Considera los resultados de las auditorías.				0	
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0	
24	Considera la adecuación de los recursos.				0	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0	
26	Se considera las oportunidades de mejora.				0	
9.3.3 Salidas de la revision por la direccion						
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.				0	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0	
29	Incluye las necesidades de recursos.				0	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0	
SUBTOTAL		70	0	0	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		23%				
10. MEJORA						50,0%
10.1 Generalidades						
1	La universidad ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		5			
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA						0,0%
2	La universidad reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.				0	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				0	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0	

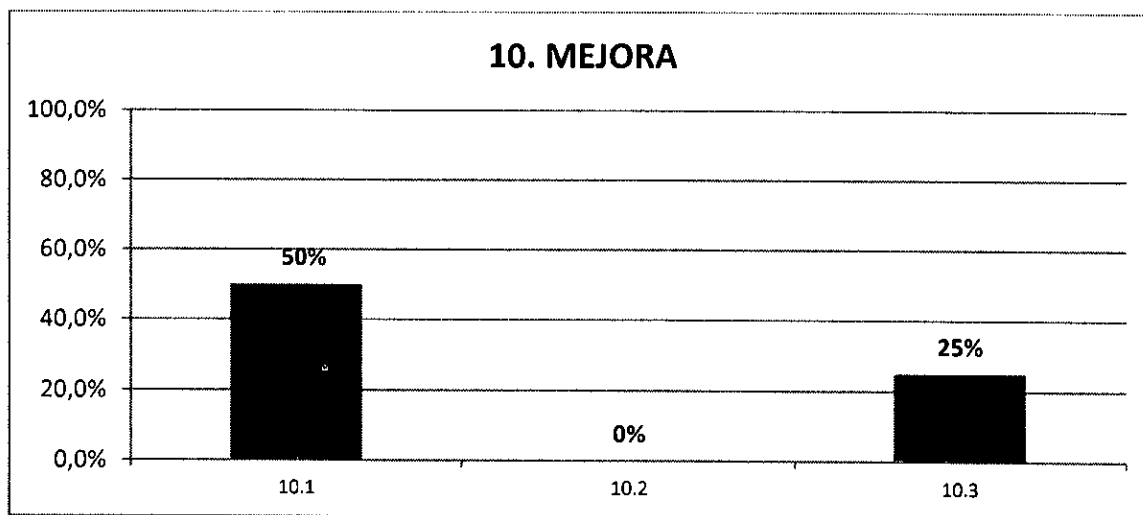
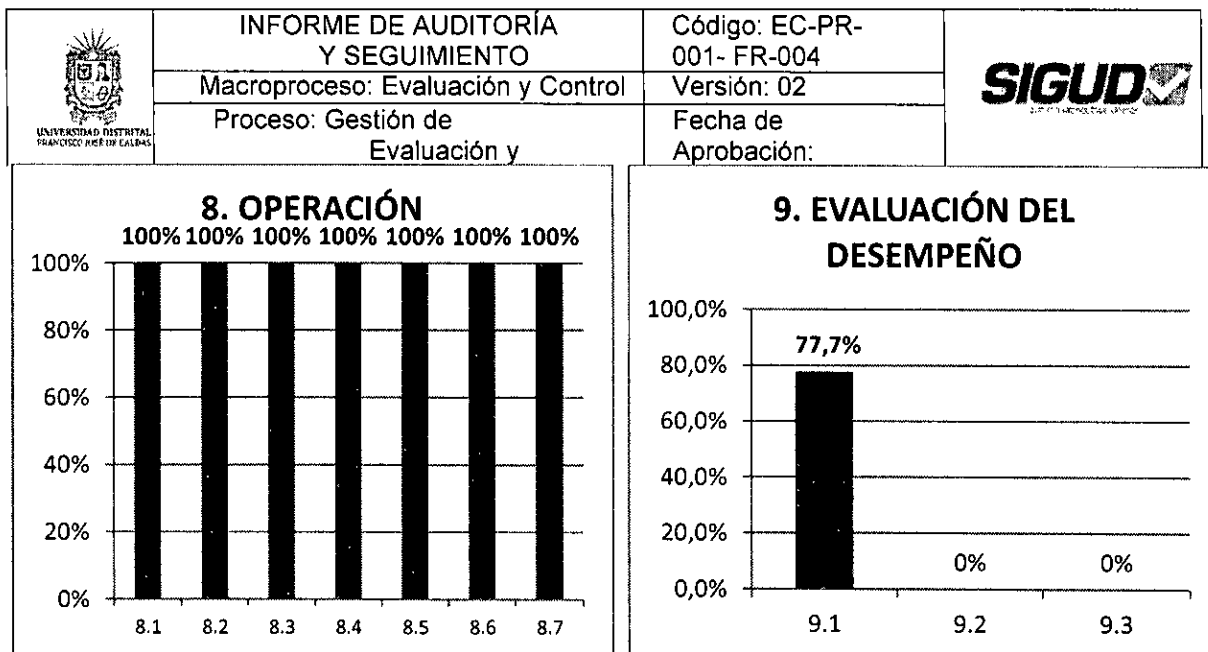
	INFORME DE AUDITORIA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR- 001- FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y	Fecha de Aprobación:	

5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0	
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0	
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0	
10.3 MEJORA CONTINUA						25,0%
10	La universidad mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		5			
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0	
SUBTOTAL		0	10	0	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		9%				
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD						
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		95%		MANTENER		
5. LIDERAZGO		100%		MANTENER		
6. PLANIFICACION		100%		MANTENER		
7. APOYO		80%		MANTENER		
8. OPERACIÓN		100%		MANTENER		
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		23%		IMPLEMENTAR		
10. MEJORA		9%		IMPLEMENTAR		
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		73%				
Calificación global en la Gestion de Calidad		MEDIO				

Según el diagnóstico de evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la NTC ISO 9001:2015 se estableció como lo evidencia el instrumento, que la gestión de la Universidad en términos de Calidad; presentan el siguiente avance: **Evaluación de Desempeño (23%) y Mejora (9%)** presentan un bajo avance y se confirma el resultado del 73 % obtenido en la implementación del SGC.



	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001- FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y	Fecha de Aprobación:	





2. OBSERVACIONES

- Revisada la información y los registros aportados por la Oficina Asesora de Planeación y Control - OAPC, respecto al Seguimiento de la vigencia 2018, se observa avance en la implementación del Subsistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad.
- Analizada la información en el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad, el Subsistema de Gestión de Calidad (SGC) tiene que armonizarse al proceso Gestión Integrada asociado al Modelo de Operación de la entidad y de igual forma con las Dimensiones y Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, de acuerdo al marco de referencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001- FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y	Fecha de Aprobación:	

- El Comité del SIGUD se convirtió en Equipo Técnico, según la Resolución de Rectoría 163 del 09 de mayo de 2019 y se creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD de acuerdo al marco de referencia de MIPG; en donde se deberán definir y aprobar las políticas o directrices asociadas al desarrollo de los Subsistemas de Gestión y la definición de estrategias para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión por parte de la alta dirección.
- No se evidencian las verificaciones periódicas del SGC por parte de la alta dirección.

CONCLUSIONES GENERALES

- Al igual que en la vigencia 2018, se le sugiere a la alta dirección y a las dependencias responsables del Subsistema, adquirir un mayor compromiso, ya que desde el año 2014 con la emisión de la Resolución de Rectoría No. 215 se conformó el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad (SIGUD), con todos sus subsistemas y después de cinco (5) años no se observa el 100% de la implementación del Subsistema de Gestión de Calidad (SGC).
- En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, las Auditorías internas de Calidad, son responsabilidad de las Oficinas de Planeación como participantes en la Segunda línea de defensa según el esquema propuesto en el modelo de *Las Tres Líneas de Defensa*, el cual muestra claridad respecto a los riesgos y los controles ayudando a mejorar la efectividad de los sistemas de gestión de riesgos; por lo que se deben realizar anualmente, con el fin de aportar al mejoramiento continuo de la Institución y teniendo en cuenta los conceptos técnicos del DAFP en lo que respecta a la séptima (7) dimensión Control Interno del nuevo Modelo.
- Una vez realizada la evaluación y el análisis de la información se pudo evidenciar que el Subsistema de Gestión de Calidad (SGC) de la UDFJC no se ha implementado en su totalidad y su estado de avance es de un 73 %. Se insiste en que dicha labor compete en gran medida a la alta dirección, a los líderes y a los gestores del proceso.

Revisó	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Auditor Responsable
	Luz Marina Garzón Lozano	Carolina Cortés García Jorge E. Guzmán González