
	<b>Plan de Mejoramiento</b>	<b>Código</b>	FCI –19 v.04
		<b>Página</b>	1 de 11


	<b>GESTIÓN ACADÉMICA</b>	<b>Fecha</b>	21	02	2017
--	--------------------------	--------------	----	----	------

<b>Auditoría Interna N°</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Auditoría Externa</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Producto o Servicio no Conforme</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Quejas Reclamos o Sugerencias</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Medición Satisfacción del Cliente</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Mejoramiento Continuo</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Revisión por la Dirección</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Indicadores del Proceso</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Evaluación de Desempeño</b>	<input type="checkbox"/>						

Tipo de Hallazgo		Requisito	Descripción del Hallazgo	Análisis del Hallazgo (Causas del hallazgo)	Tipo de Acción				Acciones Planteadas	Responsable de la acción	Fecha de inicio	Fecha de cierre
O	NC				Co	Cr	Pr	Mj				
X			La Facultad no cuenta con grupo de mejoramiento, solo asiste un docente al grupo en la Vicerrectoría Académica.	Desconocimiento de quien conforma el grupo de mejoramiento.				X	El grupo de mejoramiento lo Conformar el Consejo de Facultad.  El consejo de Facultad delegara un docente como representante ante MECI y este a su vez será invitado a los consejos para socializar el proceso.	Decano Facultad de ciencias Económicas y Empresariales	22-02-2017	01-03-2017
X			En la entrevista realizada se pudo observar que los funcionarios asistentes no conocen el proceso de aprobación y actualización de los documentos del proceso.	Solo los líderes de cada proceso conocen los documentos por eje misional.				X	Capacitación a funcionarios de la Facultad en el proceso de aprobación y actualización de los documentos del proceso.	Decano y Grupo de mejoramiento Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	22-02-2017	31-03-2017
X			El archivo de los departamentos está pendiente la organización en carpetas cuatro aletas.	No se ha recibido capacitación de manejo de archivo.				X	Capacitación en archivo por la funcionaria Gloria Buitrago encargada de la dependencia Gestión Documental de la Universidad de Pamplona.  Organización de archivo.	Apoyo administrativo de los departamentos De la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	22-02-2017	03-31-2017

	<b>Plan de Mejoramiento</b>								<b>Código</b>	FCI –19 v.04
									<b>Página</b>	2 de 11

X			La secretaría de departamentos no tiene distribuidos los documentos de trabajo de manera organizada lo que hace ver el espacio pequeño	No manejo de espacios.				X	Clasificación de documentos de trabajo por departamento fuera del escritorio debidamente identificado.	Apoyo administrativo de los departamentos de la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.	22-02-2017	03-31-2017
X			Desde la Facultad no se tienen identificados los riesgos de mayor probabilidad e impacto.	Desconocimiento del proceso para identificar los riesgos.				X	Determinar e identificar los riesgos de mayor probabilidad e impacto	Decano y Directores de departamento de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	22-02-2017	31-12-2017
X			La Facultad no cuenta con estadística de los estudiantes beneficiarios de los servicios de Bienestar Universitario.	Indicadores que no se han tenido en cuenta en la Facultad.				X	Socializar a la comunidad académica de la Facultad los servicios de Bienestar.  Analizar cada semestre estadísticas de beneficiarios de estudiantes, docentes y administrativos de la Facultad.	Directores de departamento de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.	22-02-2017	31-12-2017
X			No se ha identificado el producto o servicio no conforme.	Desconocimiento del proceso.				X	Identificar el producto servicio.	Decano y Directores de departamento de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	22-02-2017	03-31-2017
	X	8.2.1	No se ha medido la satisfacción al cliente en los procesos de Admisiones, Registro y Control y Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje.	No tiene Establecida una metodología para la medición de la satisfacción al cliente					Aplicar semestralmente la Encuesta de Satisfacción al cliente a los docentes tiempo completo.	Vicerrectora Académica  Secretaria de Comité Interno de Asignación y reconocimiento de Puntaje	01-06-2017	31-12-2017

	<b>Plan de Mejoramiento</b>							<b>Código</b>	FCI –19 v.04
								<b>Página</b>	3 de 11


X			<p>El tema crítico de la oficina para 6 personas (existe asinamiento puesto que todos los días se deben de atender en promedio a 12 docentes que llegan a trabajar en el proceso de autoevaluación).</p> <p>Los inmuebles son inadecuados para realizar el trabajo, sillas no aptas para realizar labores diarias y atender a la comunidad académica, los escritorios se encuentran en malas condiciones,</p>	<p>La oficina no fue diseñada para el fin que cumple.</p> <p>Nunca se ha comprado inmuebles nuevos para esta oficina</p>	X	X			<p>Se debe de solicitar la reubicación de la oficina para un lugar más amplio, donde se pueda atender a los docentes que a diario se acercan a la oficina a realizar procesos de autoevaluación, el lugar debe contar con condiciones locativas adecuadas que permitan el un mejor trabajo, se debe de cambiar todas las sillas puesto que se encuentran en pésimo estado y estas pueden causar un accidente laboral tanto a las personas que laboran en la oficina como a docentes que se atienden a diario.</p>	Director SAAI,	22/02/2017	20/12/2017
X			<p>Los equipos de cómputo con los que cuenta la oficina se encuentran en mal esto, y los funcionarios de la oficina deben de utilizar computadores portátiles de su propiedad personal para realizar las labores de trabajo ya que en la oficina no se cuenta con el número</p>	<p>En el transcurso de los años solo se a dotado a la oficina con 2 computadores de escritorio y los 2 portátiles que existen son viejos los han traído de otras oficinas</p>	X	X			<p>Se debe de solicitar la dotación la oficina con al menos 5 computadores portátiles nuevos. Garantizar la operatividad de la oficina</p>	Director Oficina SAAI	22/02/2017	25/06/2017
X			<p>Asegurar la contratación del personal de planta que garantice la continuidad de los procesos realizados en esta dependencia, en la actualidad la oficina cuenta 6 personas y todas son contratadas con la modalidad de OPS.</p>	<p>El tipo de contratación de todos los funcionarios de la oficina es OPS</p>	X	X			<p>Solicitar a la alta dirección la vinculación de personal de planta para la oficina</p>	Director Oficina SAAI	22/02/2017	25/06/2017
X			<p>La información almacenada en los computadores no cuentan con (copia de seguridad) se han solicitado disco duros para salvaguardar la información de todos los registros calificados, aspectos que afecta directamente a la institución debido a la relevancia e importancia de la información</p>	<p>Se ha realizado la solicitud a la oficina de contratación y planeación los requerimientos de compra de equipos de cómputos y periféricos, pero hasta la fecha no ha realizado</p>	X	X			<p>Realizar el requerimientos de compra de equipos de los disco duros, para el respaldo de la información</p>	Director Oficina SAAI	22/02/2017	25/06/2017

	<b>Plan de Mejoramiento</b>	<b>Código</b>	FCI –19 v.04
		<b>Página</b>	4 de 11


X		4.2.4 Control de Registros	<p><b>¿Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables?</b></p> <p>El acta 033 del 22 de noviembre de 2016 del consejo, tiene los anexos, pero no tiene el control de asistencia.</p> <p>En postgrados se maneja con el listado de asistencia, pero en el acta 017 del 12 de agosto de 2016 faltó relacionar a un asistente que participó en el acta.</p> <p>En Villa del Rosario, no se llevan las actas en el formato oficial.</p> <p>En el acta 004 del 27 de septiembre de 2017 faltaron las firmas de los docentes Elgar Gualdrón, Eliseo Amado y Sandy Ortiz.</p> <p>Existen dos actas con la misma fecha, número y diferente contenido (La 003 y la 004 del 27 de septiembre de 2016).</p>	<p>Se informó y verificó que en Villa del Rosario no se llevó a cabo el proceso de auditoría. De otro lado, se constató y se puede verificar que las actas de reunión se llevan en el formato oficial.</p>					X	<p>Solicitar a cada uno de los miembros del Consejo de Facultad, firmar el formato de control de asistencia. De igual manera, las respectivas actas.</p> <p>Recomendar a la secretaria de posgrados de Ciencias Básicas estar pendiente de que el formato de control de asistencia coincida con los asistentes relacionados en las diferentes actas.</p>	<p>- Secretarias Facultad de Ciencias Básicas Miembros del</p> <p>- Consejo de Facultad de Ciencias Básicas.</p>	22-02- 2017	31-12-2017
---	--	----------------------------	---	--	--	--	--	--	---	--	--	-------------	------------

	<b>Plan de Mejoramiento</b>	<b>Código</b>	FCI –19 v.04
		<b>Página</b>	5 de 11


	X	7.1 1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	<p><b>¿Cómo se realiza la planificación del proceso, como se elabora esta planificación, se realiza el control y seguimiento?</b></p> <p>Al principio de año se tiene un plan de trabajo en cuanto a los procesos de gestión académica como renovación, acreditación de programas y se comunica a los directores sobre las actividades pendientes.</p> <p>El seguimiento se hace cada mes y en él se consolida el informe de las diferentes actividades.</p> <p>En las primeras reuniones del Consejo de Facultad se organizan las fechas de los Consejos de Facultad.</p> <p>Tiene actividades en actas, pero no hay un plan de actividades como tal.</p>	<p>La planificación se realiza al principio de semestre y se legaliza a través del Consejo de Facultad (se puede evidenciar en Actas), de igual manera, se programan las reuniones del Comité de Autoevaluación y Acreditación der la Facultad – CAAF -. En el SIG no existe un formato planeador que obligue a que el planeador sea un documento que se deba diligenciar, por lo que respetuosamente sugerimos que esta sea una OBSERVACIÓN.</p>					X	<p>Realizar la planeación de actividades y plasmarlas en formato oficial y en lugar visible.</p> <p>Sugerir la creación del planeador oficial, en formato Excel, donde se registren las actividades semestrales, o bien un aplicativo al CIADTI para el mismo fin, de tal manera que genere las alertas.</p>	<p>Grupo de Mejoramiento Facultad de Ciencias Básicas</p> <p>Secretaria de la Facultad de Ciencias Básicas</p>	22-02-2017	31-12-2017
--	---	---	--	---	--	--	--	--	---	--	--	------------	------------

	<b>Plan de Mejoramiento</b>	<b>Código</b>	FCI –19 v.04
		<b>Página</b>	6 de 11

	X	7.2.1 c Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio	<p><b>¿Se tienen establecidos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios que presta el proceso – Matriz de requisitos legales?</b></p> <p>Conocen normas de bioseguridad que se utilizan en los laboratorios y se socializan al inicio de cada práctica de laboratorios, se encuentra pendiente para revisar</p> <p>En el PLA-03 v00 prestación del servicio de laboratorio de micro y MLA-01 Manual de Bioseguridad de los laboratorios no está relacionada la norma.</p> <p>En el PLA-02 prestación del servicio de laboratorio, se se tiene la normatividad.</p> <p>No tienen la matriz de requisitos legales para la Facultad de Ciencias Básicas</p>	No se tenía conocimiento del formato: Matriz de Requisitos Legales				X	Consolidar la matriz de requisitos legales de la Facultad de Ciencias Básicas en el formato oficial.	Decano Facultad de Ciencias Básicas  Grupo de Mejoramiento F. Ciencias Básicas  Directores de Departamento y/o de Programa Facultad de Ciencias Básicas  Docente apoyo académico – administrativo de la Facultad de Ciencias Básicas	22-12-2017	31-12-2017
X		7.5.1 g Riesgos de mayor probabilidad	<p><b>¿Se tienen identificados los riesgos de mayor probabilidad e impacto?</b></p> <p>Identifica que la mayoría de los administrativos de la facultad son OPS y el contrato se corta a mitad de año, lo que impide que los procesos tengan continuidad.</p> <p>No tienen documentado el riesgo en el formato como tal.</p> <p>No conocen el formato de mapa de riesgos, como muchos otros del proceso.</p>	El formato si lo conocemos, de hecho en otras oportunidades se ha diligenciado, por directriz de Vicerrectoría Académica, este formato se elabora en forma global para todas las facultades.				X	Documentar los riesgos identificados en el formato oficial.	Decano Facultad de Ciencias Básicas  Grupo de Mejoramiento Facultad de Ciencias Básicas  Secretaria de la Facultad de Ciencias Básicas	22-02-2017	31-12-2017


	<b>Plan de Mejoramiento</b>							<b>Código</b>	FCI –19 v.04
								<b>Página</b>	7 de 11

X		8.3 Control del Servicio y/o Producto o Servicio no Conforme	<p><b>¿Se ha identificado producto o servicio no conforme, se han tomado las acciones necesarias?</b></p> <p>No conocen el procedimiento que se lleva a cabo para identificar un producto o servicio no conforme.</p> <p>Se identificó una inconformidad cuando se estaba reconstruyendo los laboratorios de microbiología y el contratista no cumplió con el tiempo estipulado, hubo quejas, comunicaciones al rector al y se hizo un plan de contingencia de fechas.</p>	<p>En el sistema PQRS no se reportan quejas y reclamos, se puede verificar en el informe solicitado por Vicerrectoría Académica en relación a Satisfacción al Cliente.</p>				X	Solicitar capacitación sobre el procedimiento para identificar un producto o servicio no conforme	Decano Facultad de Ciencias Básicas	22-02-2017	31-12-2017
	X	8.5.1 Mejora continua	<p><b>¿Se han identificado acciones de mejora continua, cuál es su tratamiento?</b></p> <p>Se identificaron mejoras al proceso como: la planta física, el mejoramiento laboral, el mejoramiento de los laboratorios de Microbiología y Biología, el espacio de estudio para los alumnos.</p> <p>El proceso ha tenido mejoras, pero no están descritos en el plan.</p> <p>No tienen Plan de Mejora continua</p>	<p>Estas actividades están consignadas en el Plan de Acción, por líneas estratégicas.</p>				X	Diligenciar el formato FCI-19 v.04 Plan de Mejoramiento	<p>Grupo de Mejoramiento Facultad de Ciencias Básicas</p> <p>Docente apoyo académico – administrativo de la Facultad de Ciencias Básicas</p>	22-02-2017	31-12-2017
	X	8.5.2 Acción Correctiva	<p><b>¿Se han establecido acciones correctivas (Informe de auditoría anterior, ¿Plan de Mejoramiento producto de las PQRS, plan de Mejoramiento Satisfacción del Cliente), como es su tratamiento?</b></p> <p>No se encontraron planes de mejoramiento de ningún producto. En el archivo no se encontró el informe de auditoría anterior</p>	<p>En el archivo de la Facultad se encontró el Plan de Mejoramiento en el formato FCI-19 v.04.</p> <p>Proceso: Plan de Mejoramiento Institucional producto del FAC-10 informe para la revisión del Sistema Integrado de Gestión por la dirección.</p>				X	Diligenciar el formato FCI-19 v.04 Plan de Mejoramiento y remitir a la Vicerrectoría Académica	<p>Grupo de Mejoramiento Facultad de Ciencias Básicas</p> <p>Docente apoyo académico – administrativo de la Facultad de Ciencias Básicas</p>	22-02-2017	31-12-2017

	<b>Plan de Mejoramiento</b>	<b>Código</b>	FCI –19 v.04
		<b>Página</b>	8 de 11

X		7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	<b>¿Conocen el Plan de Desarrollo de Docentes, como fue la socialización?</b>  Un profesor lo conoce porque está en el Comité Curricular, se incluyen en los planes de capacitación, desconoce si los demás compañeros lo conocen.  Muchos profesores no tienen presente el Plan de Desarrollo Docente, en el periodo intersemestral los profesores lo conocen, pero los ocasionales y cátedras no lo conocen.	El Plan de Desarrollo Docente de cada programa académico de la Facultad surgió de cada uno de los comités curriculares, se recomienda la socialización del mismo.				X	Socializar el Plan de Desarrollo docente en cada uno de los programas académicos de la Facultad de Ciencias Básicas.	Directores de Departamento y/o de Programa de la Facultad de Ciencias Básicas	22-02-2017	31-12-2017
X		7.1	Planificar las actividades internas del programa, con el fin de hacer el respectivo seguimiento y evaluar su cumplimiento al finalizar el semestre, dejando las respectivas evidencias	Planificar las actividades semestrales de cada uno de los docentes con el fin de realizar el seguimiento y evaluar el cumplimiento				X	1. Realizar la planificación por parte de cada docente y las direcciones de programa de las actividades semestrales.  2. Solicitar la entrega de informes periódicos de las actividades programadas por cada docente	Vicerrectoría académica. Decano Facultad de Ingenierías y Arquitectura/ Directores de Programa Facultad de Ingenierías y Arquitectura / docentes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura	22-02-2017	30-06-2017
x		4.2.3.	Hacer uso adecuado del papel, minimizando su utilización, impresiones cara a cara o uso de papel reciclable.	Se encontró uso inadecuado del papel en los programas auditados		X			1. Realizar la impresión de actas de consejo de facultad actas de reuniones correspondencia de enviada y recibida comité curricular a doble cara	Directores de Programa / docentes Facultad de Ingenierías y Arquitectura	22-02-2017	30-06-2017



	<b>Plan de Mejoramiento</b>	<b>Código</b>	FCI –19 v.04
		<b>Página</b>	9 de 11

X		7.5.1.	Realizar el control y seguimiento a los resultados producto de la evaluación docente y durante el semestre a la responsabilidad académica con el fin de implementar acciones de manera oportuna dejando los soportes correspondientes.	Se requiere hacer seguimiento continuo de los procesos de responsabilidad académica de los docentes		X			<p>1. Reuniones periódicas con los directores y coordinadores de programa para verificar el avance de las actividades</p> <p>2. Reuniones periódicas con los docentes para verificar el avance de las actividades programadas.</p> <p>2. Evaluar el cumplimiento de la responsabilidad docente en el semestre.</p>	Decano Facultad de Ingenierías y arquitectura  Directores de Programa  Facultad de Ingenierías y Arquitectura/  Docentes de la Facultad	22-02-2017	30-06-2017
X		4.2.3.	Hacer uso adecuado del papel, minimizando su utilización, impresiones cara a cara o uso de papel reciclable.	Se encontró uso inadecuado del papel en los programas auditados		X			<p>1. Realizar la impresión de actas de consejo de facultad actas de reuniones correspondencia de enviada y recibida comité curricular a doble cara</p>	Directores de Programa y docentes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura	22-02-2017	30-06-2017
			Solicitar al proceso de Gestión Documental la asesoría para la revisión y ajustes de las Tablas de Retención Documental de acuerdo a las necesidades del programa e iniciar con la implementación de la nueva metodología de archivo.	Revisión de la tabla de retención documental de acuerdo a las necesidades del programa				x	Solicitar revisión y capacitación relacionada con tablas de retención documental con el fin de que se asocie con la información que se debe manejar en el programa	Decanatura Dirección de Departamento Dirección de Programa	22-02-2017	30/06/2017
X		4.2.4 Control de Registros	Todos tienen su soporte, modificables, legibles, sin tachones ni enmendaduras, pero las actas se llevan a espacio y medio y eso no economiza papel.	Se solicitó el año anterior la capacitación al SIG. Se desconocía esta nueva directriz.	X				A partir de la fecha, las actas se diligencian a espacio sencillo.	Decano y Personal administrativo de la Facultad de salud	22-02-2017	Permanente

	<b>Plan de Mejoramiento</b>	<b>Código</b>	FCI –19 v.04
		<b>Página</b>	10 de 11

	X	7.1 1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	Se hace una planificación de las actividades que se van a desarrollar, se hace de un seguimiento a la misma de acuerdo a los informes de lo que están realizando. Cada Director entrega el cronograma por Departamento de todas las actividades. Se mostró al plan de acción de la facultad y el seguimiento lo hace la oficina de planeación. No tienen cronograma de actividades, este hallazgo se encontró en la Auditoría anterior, pero el decano y el grupo de trabajo expresa que no se entendió la actividad a realizar.	No hubo claridad en la creación del cronograma de actividades.	X				A partir del primer período académico del año 2017, se diseña el cronograma de actividades de la Facultad.	Decano de la Facultad	22-02-2017	Permanente
	X	7.2.1 c Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio	Se tiene una carpeta con toda la documentación normativa de la Universidad de Pamplona. Existen normas de bioseguridad en los laboratorios, esquemas de vacunación, sitios de práctica según lo establecido en el decreto 2376 del 1º. De julio de 2010. No tienen conocimiento que se deba tener en cuenta una matriz de requisitos legales para la facultad.	Faltó divulgación institucional sobre la necesidad de crear la matriz de requisitos legales de la Facultad.	X				Crear la matriz de requisitos legales de la Facultad de Salud.	Decano de la Facultad de salud, Directores de Departamentos y Coordinadores de Prácticas	21-03-2017	Permanente
	X	8.5.1 Mejora continua	No tienen plan de mejoramiento continuo. Se hacen mejoras al proceso, pero no están registradas	El día de la auditoría interna se recibió información acerca de crear el grupo de mejoramiento continuo que incluya el personal administrativo, 1 representante de los directores de departamentos, 1 representante de los docentes y 1 representante de los estudiantes	X				Elaborar el cronograma de elecciones para elegir el representante de los estudiantes y docentes.  En reunión de directores de departamentos con fecha 06 de febrero de 2017 se eligió a la profesora Nidia Yazmín Luna Granados como representante ante el grupo de mejoramiento continuo, según consta en el Acta número 002.	Decano de Facultad de Salud	22-02-2017	Permanente
X		4.2.4 Control de Registros	Todos tienen su soporte, modificables, legibles, sin tachones ni enmendaduras, pero las actas se llevan a espacio y medio y eso no economiza papel.	Se solicitó el año anterior la capacitación al SIG. Se desconocía esta nueva directriz.	X				A partir de la fecha, las actas se diligencian a espacio sencillo.	Decano y Personal administrativo de la Facultad De Salud	22-02-2017	Permanente



Plan de Mejoramiento

Código

FCI –19 v.04

Página

11 de 11

O= Observación: Diligenciar solo para Hallazgos de Auditorías  
NC= No Conformidad: Diligenciar solo para Hallazgos de Auditorías

Co = Corrección  
Cr = Correctiva  
Pr = Preventiva  
Mj = Mejora

NOTA: EJECUTADAS LAS ACCIONES PLANTEADAS Y UNA VEZ VERIFICADA SU EFECTIVIDAD DEBE DEJARSE LA EVIDENCIA EN ACTA DE REUNION, DE LO CONTRARIO DEBE REPLANTEARSE LA ACCIÓN.

*Laura Patricia Villamizar C.*

LIDER DEL PROCESO