



### Informe de Auditoría Interna

Código FCI-42 v.00

Página 1 de 5

Auditoría Nº 1	PROCESO AUDITADO		Fecha	
	Día	Mes	Año	Año
	08	08	2019	2019
<b>Auditor Líder</b>	Maritza Constanza Gamboa	<b>Representante de la Alta Dirección</b>	Rene Vargas Ortegón	
	<b>Nombre(s) del Equipo Auditor</b>	<b>Cargo</b>		
	Alix Torres Vera	Auditora interna		
	Amparo Parada Mendoza	Auditora interna		
	Ricardo Pérez Cacua	Auditor interno		

Objetivo(s)	Alcance
Verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y la Normatividad Interna y Externa aplicable en la Universidad de Pamplona.	Todos los Procesos de Direccionamiento Estratégico, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control ubicados en la Sede Principal en la Ciudad de Pamplona, Departamento Norte de Santander.
<b>Documentos de Referencia (Criterios)</b>	NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 9000:2015, Modelo Estándar de Control Interno, Manual de Procedimientos y Operaciones, Resoluciones, Acuerdos, Manuales Internos y Normatividad Externa Aplicable a cada Proceso descrita en la Matriz de Requisitos Legales, Plan de Desarrollo y Plan de Acción de la vigencia, Mapas de Riesgos y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, matriz de comunicación, matriz de partes interesadas, identificación de las cuestiones internas y externas.

Fecha de Apertura	Fecha de Cierre
	Día Mes Año
15 17 2019	20 09 2019

<b>Aspectos Relevantes</b>	La disposición y colaboración del líder del proceso, directores de programa y personal administrativo. El interés del decano, directores de programas y docentes de apoyo para que la comunidad académica conozca los procesos relacionados con el Sistema integrado de gestión. El avance en el conocimiento del Sistema integrado de gestión con relación a la auditoría anterior
<b>Aspectos por Mejorar</b>	Continuar con las actividades de toma de conciencia para que todas las partes interesadas del proceso contribuyan al logro del objetivo del proceso y objetivos de calidad institucionales.

Hallazgos de Auditoría



**Informe de Auditoría Interna**

**Código** FCI-42 v.00

**Página** 2 de 5

Informe de Auditoría Interna		Código	FCI-42 v.00
		Página	2 de 5
<b>Tipo</b>	<b>Requisito</b>	<b>Descripción</b>	
Observación	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	La Facultad ha realizado actividades de socialización en los programas de las matrices y demás documentos institucionales.	
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	El decano, docentes de la Facultad y personal administrativo conocen la existencia del documento de Análisis Interno y Externo de la Universidad, matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas, documentación del proceso, matriz de roles y responsabilidades, sin embargo, no tienen clara su aplicación e importancia en el quehacer institucional.	
	4.4.1 a Caracterización del proceso	El decano, docentes de la Facultad y personal administrativo conocen la política de calidad y su aporte para el cumplimiento de la política, a través de su participación en reuniones y comités.	
Conformidad	5.2 Política	El decano, docentes de la Facultad y personal administrativo conocen la política de calidad y su aporte para el cumplimiento de la política, a través de su participación en reuniones y comités.	
Observación (Talento Humano, Vicerrectoría Académica)	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	La Facultad realiza al inicio del semestre capacitación de docentes incluyendo la documentación del Sistema Integrado de Gestión. Sin embargo, falta apoyo por parte de talento humano y la Vicerrectoría académica para la capacitación de docentes nuevos.	
	6.1.2 Riesgos	El decano, docentes de la facultad y personal administrativo conocen la matriz de riesgos del proceso. Los docentes comentan que el líder de SST ha hecho visitas de inspección en algunos laboratorios pero que no se ha visitado los laboratorios de física, los docentes han identificado hacinamiento y falta señalización de rutas de evacuación. Falta acompañamiento en normas de seguridad y atención de accidentes.	
Conformidad	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	El decano, docentes de la facultad y personal administrativo tienen claro a qué objetivo de calidad apunta el proceso y su aporte desde la docencia para el logro del mismo.	
Observación (Gestión de recursos físicos)	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Existe buen ambiente laboral en el grupo de trabajo. Los docentes presentan dificultades para asesorías y permanencia en la Universidad debido a que no hay espacios de trabajo. La iluminación en las oficinas y pasillos es baja. Falta mantenimiento a los baños los bloques EC y CD	
	7.5 Información Documentada	Se verificó el archivo de la Facultad y del departamento de Biología, se encuentra organizado de acuerdo a las tablas de retención documental. Desde el programa de física se ha solicitado capacitación en manejo de archivo pero aún no la han recibido.	
Observación (Gestión documental)	7.5.3.2 b y d		



### Informe de Auditoría Interna

Código FCI-42 v.00

Página 3 de 5

Hallazgos de Auditoría	
Tipo	Requisito
Conformidad	8.1 Planificación y Control Operacional
	<p>Tienen clara la aplicación del procedimiento de Docencia, se tienen observaciones sobre los formatos de asistencia y trabajos de grado</p> <p>Los docentes comentan que se han hecho cambios de formatos sin justificaciones de fondo.</p> <p>Se verificó la aplicación del procedimiento PGA-07 Docencia en el programa de Biología:</p> <p>Se evidenció que el programa tiene por cada profesor un folder donde se archivan el FGA-155 plan de trabajo, el Acta de socialización de contenidos, la asistencia y acta de socialización de notas.</p> <p>Se revisó la carpeta de la profesora Sandra Liliana Vera Velásquez, materia Biología General, Salón MF-201, Bloque Marco Fidel Suarez, se encontró Acta N° 02 del 24 de abril de 2019 socialización de contenidos programáticos, FGA 152 Control de Asistencia a Clase, 5 de junio, 6 de junio, 26 de junio, 3 de julio, 10 de julio, 5 de julio FGH-154 Socialización de Notas.</p> <p>Profesor DANIEL AUGUSTO ARAQUE FGA – 152 Control de Asistencia a Clase 23 de abril de 2019, FGH-154 Socialización de Notas</p> <p>Se tiene el acta de seguimiento de Control Interno y la Vicerrectoría Académica con los planes de trabajo de todos los docentes.</p> <p>Para hacer la evaluación a los docentes el comité curricular realizó una reunión y en cuadro se valoró trabajo de –docencia –Modernización Curricular –Tareas – Investigación y Nota con eso se evidenció si cumplió con las actividades propuestas en el plan de trabajo lo anterior se puede evidencia en el Acta 017 del 30 de julio de 2019</p> <p>La Facultad de Básicas manifiesta que no se ha recibido ninguna queja por el módulo de PQRS.</p> <p>En cuanto a las quejas que se reciben por correo se direccionan al programa y ellos le hacen seguimiento. Se verificó con el programa de Biología una queja recibida mediante carta del 10 de julio de 2019, el programa la tomo como alertas tempranas y</p>
Observación (Bienestar Universitario)	8.2.1 a Comunicación con el cliente



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

4 de 5

Hallazgos de Auditoría	
Tipo	Requisito
Descripción	
	<p style="text-align: center;">8.2.1 b y c</p> <p style="text-align: center;">Comunicación con el cliente</p>
	<p>realizó una reunión con el docente, Bienestar Universitario y las estudiantes donde expusieron los inconvenientes presentados como consta en el Acta 003 del 18 de julio de 2019 se encuentra pendiente la firma del Acta por parte de dos estudiantes, sin embargo se cuenta con la Lista de asistencia a la reunión.</p> <p>La facultad realizó la actualización de su página web, igualmente el programa de Biología, se utilizan otros medios como redes sociales, correo electrónico, los representantes de los comités, cartelera informativa.</p> <p>Falta una persona capacitada para actualizar el portal. Se consolidó la revista Alquimia</p>
Observación (Vicerrectoría de Investigaciones)	<p style="text-align: center;">8.5.3</p> <p style="text-align: center;">Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</p>
Conformidad	<p style="text-align: center;">9.1</p> <p style="text-align: center;">Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p style="text-align: center;">9.1.1</p> <p style="text-align: center;">9.1.2</p> <p style="text-align: center;">Satisfacción del cliente</p>
Conformidad	<p style="text-align: center;">10.1</p> <p style="text-align: center;">Oportunidades de mejora</p>
Conformidad	<p style="text-align: center;">10.2 No conformidad y acción correctiva</p> <p style="text-align: center;">10.2.1</p>
Conformidad	<p style="text-align: center;">10.3</p> <p style="text-align: center;">Mejora continua</p>
	<p>Los docentes indican que no existe oficina de derechos de autor (protección de propiedad intelectual), y no cuentan con asesoría para el registro de software, patentes ni procedimientos que guíen en el proceso, ni para los productos de trabajo de grado.</p> <p>Se verificó la última medición de satisfacción del cliente, realizada por la facultad, la cual arrojó un porcentaje de 100% clientes satisfechos. La medición realizada es remitida a la Vicerrectoría académica para ser enviada al SIG</p> <p>Los programas cuentan con planes de mejoramiento producto del proceso de autoevaluación en Comité de autoevaluación y acreditación de la facultad se hace seguimiento a este proceso, a los procesos de modernización. Se evidenció en acta 002 del 23 de abril de 2019.</p> <p>Se evidenció el trabajo realizado por el de grupo de mejoramiento donde se trataron los hallazgos de la auditoría en Acta 001 del 24 de agosto de 2018, Acta 002 del 29 de noviembre de 2018, Acta 003 del 4 de marzo de 2019, Acta 001 del 14 febrero 2019, Acta 003 de febrero 2019</p> <p>La Facultad cuenta con el FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua, cuenta con un seguimiento realizado por la Vicerrectoría Académica que arrojó un avance del 80% debido a que se encuentra pendiente la acción de gestionar capacitaciones en temas de actualidad académica se verificó la evidencia en Acta 013 de 2019 25 junio 2019.</p>



## Informe de Auditoría Interna

Código FCI-42 v.00

Página 5 de 5

### Conclusiones

- La auditoría interna se realizó en los tiempos establecidos sin ninguna novedad.
- La inconformidad con el formato FGA-152 Control de Asistencia a Clase es reiterativa por parte de los docentes, incluso se presentan modificaciones en su uso por parte de algunos docentes. Se recomienda realizar actividades con los docentes para evitar modificaciones no aprobadas e informar que hasta que no se realice el cambio en el formato validado debe utilizarse tal y como se encuentra publicado.
- Para el ahorro de papel el formato FGA-152 Control de Asistencia a Clase puede llevarse en hoja por lado y lado

*Alix Torres Vera*

Firma Auditor Interno

*Lita Amparo Parada Mendoza*

Firma Auditor Interno

Firma Auditor Interno

Aprobado Auditor Líder.