	Informe de Auditoría Interna	Código	FCI-42 v.00
		Página	1 de 1

Auditoría Nº	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
01	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	12 – 13	09	2019

Auditor Líder	MARITZA CONSTANZA GAMBOA	**Representante de la Alta Dirección**	RENE VARGAS ORTEGÓN

Nombre(s) del Equipo Auditor	Cargo
Mayra Lorena Rojas	Auditora interna
Rosmira del Rosario Ramón Durán	Auditora interna
Ivonne Torres Vera	Auditora interna

Objetivo(s)	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.	**Alcance**	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.
Documentos de Referencia (Criterios)	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.		

	Día	Mes	Año		Día	Mes	Año
Fecha de Apertura	15	07	2019	**Fecha de Cierre**	24	09	2019

Aspectos Relevantes	Colaboración para el desarrollo de la auditoría.
Aspectos por Mejorar	Se recomienda no dejar espacios en blanco en las actas. Se sugiere a los docentes tener consecutivos en actas de socialización de notas independientemente de los cursos que se tengan en la responsabilidad académica. Se recomienda incluir en el FAC-49 todas las actividades que se realizan para que se vean reflejadas. Se sugiere que las encuestas de percepción del servicio/producto de las partes interesadas sean aplicadas en mayor cantidad mensualmente debido a que la muestra no es suficiente para obtener un indicador más real. Se recomienda el conocimiento y manejo de todos los actores del proceso sobre la matriz, de Requisitos Legales.

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	**Requisito**	**Descripción**
CONFORMIDAD	4.1 a COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	El proceso auditado conoce la matriz de contexto organizacional, fue socializada la semana anterior a la auditoria en el comité de programa. El representante ante del equipo MECI ha sido el encargado de socializar la información referente a la matriz DOFA institucional la cual fue socializada en el año 2018. La tienen en cuenta en la planeación interna, la plasman en los planes de mejoramiento por programa y queda establecida en los Consejos de Facultad.
OBSERVACION	4.2 a COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Sobre ese requisito expresó el proceso auditado que los estudiantes, docentes, directores decano, y administrativos hacen parte de las partes interesadas. Se actualiza semestralmente y se le hace seguimiento. Iniciando el semestre se hace una reunión y se socializan las matrices, sin embargo se requirió un acta del Consejo de Facultad y se respondió que no se lleva acta pero sí la asistencia de los profesores.
CONFORMIDAD	4.4.1 a SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	Identificaron la ruta del el SIG para identificar las entradas y las salidas en la caracterización del proceso y el PHVA. Se tienen claramente establecidas en el plan de desarrollo de la facultad por programa El personal conoce donde se puede consultar en el mapa de procesos publicado por el SIG.
CONFORMIDAD	5.2 POLÍTICA DE CALIDAD	Al preguntar por la Política de Calidad se observó que sí la conocen y la ubicaron en la página de la Universidad e identificaron que el proceso se relaciona con el primer objetivo de calidad.
CONFORMIDAD	5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	El proceso auditado ubicó la matriz de Roles y Responsabilidades, tienen claro cuál es su responsabilidad dentro del proceso.
CONFORMIDAD	6.1.2 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Sobre este requisito la facultad identifica que existe un mapa de riesgos por parte de la Vicerrectoría Académica.
CONFORMIDAD	6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y	En todos los procesos que están en la académica, interacción, investigación, etc, se relacionan los objetivos de calidad.

	PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	Al inicio del semestre se solicita el plan de trabajo y lo regresan firmado y lo archivan de manera digital y al final de semestre se hace una revisión de los planes de trabajo, se entrega un informe, se da una calificación y se tiene en cuenta para la contratación del próximo semestre. Se revisó el plan de trabajo de la profesora Mary Luz Ordoñez, debidamente diligenciado y firmado. Igualmente, al inicio del semestre se hace una reunión de programa y se tienen unas actividades de cumplimiento de manera mensual. Se revisó la documentación correspondiente al PGA-07 de la profesora Paola Andrea Arteaga. Plan de trabajo, Acta de socialización de contenidos programáticos sin la firma de la profesora, el consecutivo se lleva por materia y no por docente, es decir acta 001 de un curso, acta 001 de otro curso del mismo docente etc., Sobre el Plan de actividades, se informó cómo se han venido alimentando la matriz, se alimenta a medida que se van desarrollando las actividades, como consejos de facultad, encuentro de semilleros, igualmente con investigación, extensión, conferencias etc. Realizan un plan de trabajo con los docentes de cada programa, los cuales envían su planeación por materia dictada, los seguimientos a este plan y las correspondientes evidencias de su cumplimiento al finalizar cada semestre. Los docentes presentes Directores de Programa muestran evidencias que se encuentran en medio digital y en algunos casos en medio físicos, para su reporte y seguimiento. En este punto se revisan actas que cada docente elabora por materia, sin embargo, se les hace la recomendación en cuanto a la numeración de esas actas para que se realice numeración por docente y no por materia así se evita la repetición de números en cada semestre. Se tienen actas de seguimiento de la facultad, ya que cada programa envía los avances, la facultad los consolida y los reporta en un informe de gestión interno a la Vicerrectoría Académica cuando es solicitado.

OBSERVACION NO CONFORMIDAD PARA LA VICERRECTORIA ACADEMICA	6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	Se encuentra en el plan de gestión de cambio y mejora continua la Formalización del procedimiento de Incubadora de Empresas, se envió el documento, en septiembre de 2018 y en mayo de 2019 y no se ha recibido respuesta por parte de la Vicerrectoría Académica Se evidencian muchas actividades que no las tienen registradas en al FAC 49: Cuentan con actividades que desarrollan a diario en cada uno de los programas, estas actividades son publicadas en el fan page de Facebook de la facultad, se les sugiere que estas actividades sean plasmadas en el plan de gestión de cambio.
CONFORMIDAD	7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN	El proceso auditado expresa que las relaciones con el señor decano son muy buenas. Los miércoles en las reuniones se celebran el día de la mujer del hombre. En diciembre se hace la novena, el desayuno navideño. Se hace la noche de gala con los estudiantes y se realiza con ellos una actividad. También en los momentos tristes la faculta de ha mantenido unida. Se mostraron evidencias fotográficas. Se hace el día del contador con una activad de integración. Pedaleando el emprendimiento, los docentes llevan a sus hijos. Actividades entre docentes y estudiantes para los indicadores de bienestar universitario. Campeonato de micro y de baloncesto de profesores y estudiantes. Identificación de los programas en cuanto al color de la camiseta y casi todos los programas tienen su distintivo. Realizan diversas actividades para mantener el buen ambiente laboral, como celebración de cumpleaños, compartir, reuniones de trabajo, actividades diferentes a las académicas y laborales, en ellas aprovechan para incluir actividades de bienestar institucional, campeonatos de microfútbol, baloncesto, bailo terapias.
NO CONFORMIDAD	7.3 TOMA DE CONCIENCIA	Se realizan socializaciones y participan los docentes para aportar en las acciones de mejora y su cumplimiento Se evidencia que en el acta de grupo de mejoramiento No. 001 del 9 de mayo de 2019, no tiene participantes, no hay firmas en la parte de aprobación del acta y el formato FGA-07 se modificó cambiando el nombre de las columnas.
CONFORMIDAD	7.4 COMUNICACIÓN	Identificaron la matriz de Flujos de Información y Comunicación e informaron que se trata de todas las actividades que hace la facultad, como responsabilidad, contenidos programáticos, calendarios académicos, formatos, memorandos, homologaciones, etc.

CONFORMIDAD	7.5.2 CREACION Y ACTUALIZACION DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	Registran información de acuerdo a lo solicitado por el SAAI para el proceso de acreditación y certificación de los programas, registran toda la información de acuerdo a los formatos y sistema que allí se maneja. (Se han hecho dos procesos de autoevaluación registrados en el SAAI a través del aplicativo con anexos, documento maestro de autoevaluación y documento maestro para el programa con las quince condiciones) Se evidenció en un archivo toda la documentación que se lleva a cabo para la renovación del programa Administración de Empresas Igualmente se tomó como referencia la resolución 005531 del 29 de mayo de 2019, correspondiente al programa de Economía.
CONFORMIDAD	7.5.3.2 b y d CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	La información se maneja en tres equipos y al final de año se hace una copia de seguridad, la tienen por meses, semestre y años. Igualmente quedan en el correo. En la Facultad permanece un disco duro para la conservación de toda la información. Se tiene la trazabilidad en los correos de los envíos de información
CONFORMIDAD	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	La hacen mediante la evaluación del indicador Medición de la Satisfacción del Cliente Se hace la recomendación de realizar esta evaluación con una muestra más grande que sea más representativa
CONFORMIDAD	8.2.1 a COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	Cuentan con fan page en Facebook donde publican y actualizan todas las actividades que se realizan en pro del programa, con la participación de docentes, estudiantes y administrativos.
CONFORMIDAD	8.2.1 b y c	Por el aplicativo se evidenció que no hay quejas, llegaron dos quejas por el correo de atención al ciudadano: El 25 de julio de 2019, la estudiante KARINA PARADA, modalidad a distancia solicitó, usuario y contraseño para el ICFES y se le dio respuesta indicando el usuario y contraseña. El 31 de julio de julio de 2019 llegó por correo una queja del estudiante JUAN DIEGO, estudiante de economía y solicitaba modificar fechas de cancelación de asignatura, el mismo día se le respondió que no era posible porque solo lo puede modificar la oficina de Registro y Control.
OBSERVACION NO CONFORMIDAD PARA EL PROCESO DE JURIDICA	8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No todos los auditados conocieron la ubicación de la matriz, de Requisitos Legales, sin embargo expresaron que se trata de toda la normativa de la Universidad. La matriz no está actualizada por parte de la oficina jurídica, hace un año se está revisando por parte y no se ha obtenido respuesta
CONFORMIDAD	8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Se evidenció en el acta 001 del 22 de julio de 2019, la ficha de indicadores y se obtuvo un porcentaje de 97.67% correspondiente al primer semestre del 2019.

OBSERVACION	8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Internamente en reunión de profesores se hace seguimiento al plan de mejoramiento del programa: Acta 303 del 12 de diciembre de 2018 cargue de informes de pares a la plataforma correspondiente al programa de Contaduría metodología presencial, por parte del SAAI. Acta 004 del 1º. de febrero de 2018, reunión de profesores del programa de contaduría, se hace seguimiento al plan de mejoramiento del programa de Contaduría. El acta no tiene la firma de la profesora Ruth Mayerly Guerrero Jaimes. Acta 005 del 26 de junio de 2019 reunión del comité curricular punto 6 plan de mejoramiento. Se tratan los temas en las reuniones de profesores, pero no hay evidencia, de los informes de avance, de ningún programa.
CONFORMIDAD	9.1.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	El plan de mejoramiento lo llevan en digital, se les vence en el 2019-2, tienen programadas unas actividades de acuerdo a cada condición y factor, se han realizado actividades que le permitan cumplir con las estrategias planteadas, por ejemplo en la semana del contador se hizo la semana del correspondiente programa. Se elaboran los informes y se van subiendo al sistema para hacerles el seguimiento por parte de la oficina del SIG e internamente en reunión de profesores se hace seguimiento al plan de mejoramiento del programa
OBSERVACION	9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	El proceso de Atención al Ciudadano indica que mínimo son 25 encuestas mensuales y la facultad diligenció 43 durante el semestre. (Mayor número de encuestas) Las encuestas de percepción del servicio/producto de las partes interesadas deben ser aplicadas en mayor cantidad mensualmente debido a que la muestra no es suficiente para obtener un indicador más real
CONFORMIDAD	9.1.3 b ANÁLISIS Y EVALUACIÓN, GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	El porcentaje corresponde al grado satisfactorio (97.67%). Se revisa el indicador y la correspondiente ficha

CONFORMIDAD	9.1.3 e ANÁLISIS Y EVALUACIÓN, EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Se identificó la deserción como un riesgo y la actividad corresponde a mejorar con el seguimiento de alertas tempranas, un pre diagnóstico de saberes en los estudiantes de primero al tercer semestre y sobre esas falencias se hacen programación de cursos de refuerzos. La actividad de llama plan de refuerzo: financias, gestión de proyectos e inglés. En el tema de saber pro el programa a través de ASCOLFA oferta un pequeño curso que inicia el 20 de agosto al 25 de octubre a puertas de presentación de la prueba, a los 145 estudiantes se invita a esa actividad para subsanar esas dificultades. Cada programa hace sus propias estrategias en un día de la semana. Los miércoles y los lunes en Villa del Rosario se trabaja en actividades del Plan de mejoramiento. Describen todas aquellas actividades que realizan para mitigar los riesgos que tienen como facultad, siendo el más importante el retiro de los estudiantes. Realizan acciones como refuerzos a los estudiantes, cursos adicionales, cursos a egresados, de diferentes temas, apoyo en intercambios nacionales e internacionales, entre otros
CONFORMIDAD	10.1 GENERALIDADES	Cuentan con actividades que desarrollan por programa y como facultad en conjunto como la semana del administrador, la semana del contador, la semana del economista, actividades de integración de los programas. Se tienen evidencias de estas actividades por factor como lo establece el SAAI, las cuales tienen en algunos casos en medio físico y en otros en medio magnético: Congresos nacionales, movilidad con estudiantes Congreso de economía colombiana Proyecto de censo empresarial Cátedra de la Unesco Programa Delfín Pasantías internacionales en Chile y México
OBSERVACION	10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	Se evidenciaron dos AZ que contiene evidencias de avances del plan de mejoramiento de los programas de la facultad y tres CD. Se recomienda utilizar los implementos de archivo estipulados en las Tablas de Retención Documental.
CONFORMIDAD	10.3 MEJORA CONTINUA	Se expresó por parte del proceso auditado que cada mes se hace el informe y semestralmente la Vicerrectoría lo solicita, se envía a la Secretaría Académica y los decanos lo sustentación ante el Consejo Académico, con sus respectivas evidencias. Igualmente se tiene en cuenta para los informes de gestión por parte de los Directores de programa, de Departamento y Decanos.

Conclusiones
Se evidenció por parte de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales muy buena disposición para atender la auditoria. Es una facultad organizada que cuenta con el personal idóneo para atender las diferentes actividades programadas.

Firma Auditor Interno.	**Aprobado Auditor Líder.**