



### Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO Egresados.		Fecha		
			Día	Mes	Año
			29	09	2022
Auditor Líder	Maritza Constanza Gamboa	Representante de la Alta Dirección			
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo			
Claudia Clavijo Olmos		Docente TC Auditora Interna			

Objetivo(s)	Alcance
Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTCISO 9001:2015 y la normatividad interna y externa aplicable al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona.	Proceso Egresados (Interacción Social)
Documentos de Referencia (Criterios)	Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015, MECI, PCI-10 Auditorias Integradas, Formatos, Documentación de los Procesos vigente, FAJ-15 "Matriz de Requisitos Legales", FCI-19 "Plan de Acciones Correctivas, 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, centro interactivo.

Fecha de Apertura	Día	Mes	Año	Fecha de Cierre	Día	Mes	Año
	15	09	2022		06	10	2022

Aspectos Relevantes	Se evidencio el interés y gran compromiso en el proceso por parte de la persona auditada Socorro Guerrero.
Aspectos por Mejorar	Bibliografía de procedimientos del proceso.

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	Requisito	Descripción
Conformidad	8.2.2 Determinación requisitos servicio con respecto a requisitos reglamentarios.	Se actualizo la matriz de requisitos legales y la política de egresados.
Conformidad	5.2 Política de calidad.	El auditado la conoce y sabe como se aplica al proceso de egresados.
Conformidad	5.3 Roles y responsabilidad.	La persona auditada conoce su responsabilidad con la organización y el SGC.
Conformidad	4.4.1 Caracterización del proceso.	El proceso está bien caracterizado y actualizado.
Conformidad	6.2 Objetivos de calidad	Se tiene claridad en cuanto al proceso y al objetivo de calidad de el.
Conformidad	6.2.2 Planificación del proceso	La auditada tiene claro como se planifican las actividades del proceso.
Conformidad	4.1.Comprensión del contexto	Tienen claro su contexto para el seguimiento y la matriz de riesgos y oportunidades de egresados.



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

Conformidad	4.2. Comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Se tienen determinadas las necesidades y expectativas de los egresados, empleadores y partes interesadas.
Conformidad	7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.	El ambiente de trabajo es adecuado.
Conformidad	6.3. Planificación de los cambios.	Se cambio la política de egresados se está pendiente su implementación.
Conformidad	7.4. Comunicación.	Se tiene claro la comunicación en el proceso toda se realiza por medios electrónicos se tiene un canal directo con prensa.
Plan de mejora	7.5.2. Creación y Actualización.	Hallazgo de procedimientos con bibliografía desactualizada y mal citada normas ICONTEC sin año de publicación. NTC ISO 9000 no aparece la versión es 2015 lo mismo para la NTC ISO 9001. El formato de asociación de egresados se cambia por lo que se debe quitar del sistema.
Conformidad	7.5 Información protegida, conservada y disponible	Se tienen copias de la información en correos y en la nube.
Conformidad	8.1. Planificación y control.	El funcionamiento del proceso está claro.
Conformidad	8.2.1. a Comunicación con los clientes.	Mantienen una comunicación permanente con los clientes.
Conformidad	8.2.1 b y c Retroalimentación comunicación con el cliente.	Responden las peticiones de los clientes.
Conformidad	8.6. Conformidad de los clientes servicio recibido.	Se cuenta con un buen índice de satisfacción del cliente.
Conformidad	8.7. Se realiza seguimiento a las quejas de los clientes.	Se atienden las quejas de los clientes.
Conformidad	9.1.2. Satisfacción del cliente.	La satisfacción de los clientes es del 87 %.
Conformidad	7.3. Toma de Conciencia.	En el proceso se conoce la política y los objetivos de calidad.
Conformidad	9.1.1. Seguimiento, medición y análisis.	Se realiza medición y análisis de la satisfacción al cliente.
Conformidad	9.1.3.b. Satisfacción del cliente.	Los clientes están satisfechos con los servicios de la oficina de egresados.
Conformidad	9.1.3.e. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	Se abordan riesgos y oportunidades del proceso.
Conformidad	10.1. Mejora.	En la auditoría anterior no hubo no conformidades por lo tanto no tienen plan de mejora.
Conformidad	10.2.1. No conformidad y Acción Correctiva.	Las revisan y las tienen en cuenta.
Conformidad	6.1.2. Acciones a abordar riesgos y oportunidades.	Tienen la matriz de riesgos y oportunidades y le hacen seguimiento.
Conformidad	10.3. Mejora continua.	Realizan mejora continua no tiene incidentes de trabajo.



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

### Conclusiones

- En la auditoria se evidencio el cumplimiento y el interés de la Magister Socorro Guerrero quien atendió la auditoria. Para mejoramiento queda colocar en los siguientes documentos que están en el sistema el año de las normas NTC ISO 9000 Y NTC ISO 9001 ya que no lo tienen y la versión vigente es 2015 en los documentos que se listan a continuación (PIS.E.G-02, PIS.EG-03,PISEG-04 Y en el GIS EG-01).

*Claudia Cluzo D.*  
Firma Auditor Interno.

*Manizga*  
Aprobado Auditor Líder.