

	Informe de Auditoría Interna	Código	FCI-42 v.00
		Página	1 de 4

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
01	EDUCACIÓN CONTINUA	28	9	2022
Auditor Líder	Maritza Constanza Gamboa	Representante de la Alta Dirección	Henry Murillo	
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo		
DIEGO ARAMANDO VILLAMIZAR FERNANDEZ		AUDITOR INTERNO		

Objetivo(s)	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.	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, Manual de Procedimientos y Operaciones, Resoluciones, Acuerdos, Manuales Internos y Normatividad Externa Aplicable a cada Proceso descritos 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, centro interactivo		

Fecha de Apertura	Día	Mes	Año	Fecha de Cierre	Día	Mes	Año
	15	9	2022		30	09	2022

EDUCACIÓN CONTINUA	
Aspectos Relevantes	<ul style="list-style-type: none"> • Píldoras informativas para la inscripción para educación continua para la comunidad de la Universidad de Pamplona • Disponibilidad y excelente aptitud del equipo de trabajo, para atender la auditoría interna • Conocimiento de las actividades que desarrolla el proceso de Educación Continua. • Repositorio de información a través de la herramienta Sharepoint.
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe realizar la acción de la oportunidad de mejora FAC-49 PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO Y MEJORA CONTINUA- Actualización, modificación y eliminación de formatos. • Ajustar la matriz de comunicación e información con más comunicaciones a comunicar que realiza el proceso como por ejemplo reporte de PQRDS, satisfacción de cliente, informes al superior, mapa de riesgo y otros • Actualizar PIS.EC-01 v.00 Trámite Educación Continua PIS.EC-01 v.00 • Se debe aumentar la aplicación de la encuesta de Satisfacción del cliente de la prestación de servicios del proceso.

Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	6.2.2	Se demuestra la elaboración por parte del proceso del FAC-23 planificación y control de actividades del año 2022 mediante el cual fue aprobado en el acta de reunión del grupo de mejoramiento N° 002 del 02 de marzo del 2022 en el cual contemplan 6 actividades .



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

2 de 4

Así mismo se demuestra el control y seguimiento **del FAC-23 planificación y control de actividades** bajo **acta de reunión 006 del 27 de septiembre del 2022** con un porcentaje de cumplimiento de avance del **52%**

- Se verifica la 3 actividad **FAC-23 planificación y control de actividades** en cual se llama informes al consejo superior, se verifica que se realiza mensualmente el envío del informe en archivo adjunto diapositivas por correo electrónico a la oficina de interacción Social para su presentación al consejo superior
- Se Verifica La Actividad 4 **FAC-23 planificación y control de actividades** en el cual se llama Entrega de Informe a Entes de Control dicha actividad se realiza dos veces al año, se verifica el primer reporte del curso de educación continua al proceso de Secretaria General así mismo, se verifica el reporte al SIRECI de la vigencia anterior en el cual se reporta al proceso de control interno Gestión

Se verifica la elaboración por parte del proceso del **FAC-49 PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO Y MEJORA CONTINUA** del año 2022 mediante el cual fue aprobado en el **acta de reunión del grupo de mejoramiento N° 002 del 02 de marzo del 2022** en el cual contemplan **3 actividades de oportunidades de mejora**

Así mismo se demuestra el control y seguimiento **del FAC-49 PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO Y MEJORA CONTINUA bajo acta de reunión 006 del 27 de septiembre** con un porcentaje de cumplimiento de avance del **50%**

1. **Se requiere mejorar el sistema de información para el registro del proceso de educación continuada, ya que a la fecha no se está utilizando sino un 50% aproximadamente de Formación Continuada continua.**

Se verifica que se firmó segundo contrato Gisela Paola Lizcano para realización de la actividad de registro del proceso de educación continuada garantizando hasta el mes de octubre contrato, se espera poder contar con un nuevo contrato hasta final de año

2. **Se requiere acompañamiento de personal de otras oficinas que se involucran directamente en los eventos de educación continua para para una mejor efectividad y eficiencia de los mismos.**

Se evidencia que se requiere acompañamiento de personal de otras oficinas que se involucran directamente en los eventos de educación continua para para una mejor efectividad y eficiencia de los mismos.

CONFORMIDAD

6.3.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

3 de 4

3. Actualización, modificación y eliminación de formatos

Dicha acción no se ha realizado por lo tanto deben revisar dentro del grupo de mejoramiento para su realización de la misma.

CONFORMIDAD

7.4

Se verifica la actualización de la **Matriz De Comunicación e Información de la oficina de Educación Continua bajo acta de reunión 004 del 24 julio del 2022** en con una información a comunicar: Eventos Académicos de Educación Continuada (Diplomados, Seminarios, Cursos, Conferencias, Preuniversitarios, entre otros)

NOTA1: Se debe ajustar la matriz de comunicación e información con más comunicaciones a comunicar ya que el proceso realiza varias actividades de reportes a comunicar a diferentes dependencias como por ejemplo (reporte de PQRDS, satisfacción de cliente, informes al superior, mapa de riesgo y otros).

NO CONFORMIDAD

7.5 b

En cuanto al requisito de **crear y actualizar la información documentada**, se verifica que el proceso no ha realizado ninguna acción de creación y actualización de la información documentada.

En el procedimiento PIS.EC-01 v.00 Trámite Educación Continua la última actualización fue en el año 2016 así mismo, se verifico y se observó durante el desarrollo de la auditoria lo siguiente:

En la Actividades número 8.13 SOLICITUD DE CERTIFICADOS: El Coordinador del Evento, envía por correo electrónico el FIS.EC-13 "Solicitud Certificados Eventos de Educación Continua" a el correo electrónico educacioncontinua@unipamplona.edu.co La Profesional Universitario de la oficina de Interacción Social verifica los datos del FIS.EC-13 "Solicitud Certificados Eventos de Educación Continua" y elabora los certificados. Nota: Solo se generarán los certificados a los Estudiantes que estén a paz y salvo tanto académica como financieramente. Los Estudiantes que cancelen posteriormente deberán diligenciar el FIS.EC-13 "Solicitud Certificados Eventos de Educación Continua" y presentarlo al profesional Universitario de la Oficina de Interacción Social quién dará visto bueno una vez se verifique en el sistema. El profesional Universitario genera el certificado y envía a la decanatura correspondiente para la legalización y posterior entrega al solicitante.

NOTA2: Dicha actividad ahora se realiza en que el usuario descarga directamente de la página de la universidad de pamplona y no hay la necesidad de descargar por pate del funcionario del oficina y entregar en físico.

El formato FIS.EC-12 Solicitud Diploma Duplicado o Extemporáneo Eventos de Educación



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

4 de 4

		<p>Continua no se encuentra documentado en el procedimiento de PIS.EC-01 v.00 Trámite Educación Continua donde hable dicha actividad, por lo tanto, se debe revisar para ajustarla.</p> <p>Las guías GIS.ED-01 Inscripciones a Eventos de Educación Continua y GIS.ED-02 Descargar Certificado en Línea Educación Continua: Se sugiere revisar para ser actualizadas y cambiarlas a instructivos colocando como anexo las pldoras de información.</p>
CONFORMIDAD	7.5.3.2 b y d.	<p>El proceso utiliza la herramienta de SharePoint que ofrece el office 365 de la univ4rsidad de pamplona. donde respaldan el repositorio de información y organización de la documentación del año 2019,2020,2021 y 2022.</p> <p>Así mismo, participan los miembros del equipo en el crear y cargue de la información de las actividades que desarrolla la oficina.</p>
NO CONFORMIDAD	8.1.	<p>Se evalúa la ejecución del procedimiento PIS.EC-01 v.00 Trámite Educación Continua</p> <p>CASO 1:</p> <p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS: DIPLOMADO EN ALTA ERENCIA CONVOCATORIA 938</p> <ul style="list-style-type: none">• Documentos iniciales entonces le llegan dos formatos la primera ficha FIS.EC-01- técnica de educación continua primero se diligencia por parte de la coordinación del evento luego se envía al consejo de faculta quienes por medio de acta de reunión aprueban la realización.• En el formato FIS.EC-02 Protocolo de Viabilidad Económica: primero se diligencia por parte de la coordinación del evento luego se envía al consejo de faculta quienes por medio de acta de reunión aprueban la realización. Y a líder proceso Sandra Omaña realiza la validación del documento• Se le informa al director de interacción social la comunicación de que es viable y está en el punto de equilibrio para realizar el curso diplomado foros talleres conferencias congreso• En la parte de diplomado realiza la factibilidad para el pago de los docentes de acuerdo a la realización del diplomado de acuerdo a la cancelación del cincuenta por ciento por parte del estudiante para realizar la apertura del diplomado de la utilidad del 15 por ciento no se abre el diplomado• Equipo de trabajo de educación continua realiza la verificación de los pagos del diplomado y dan factibilidad al proceso para solicitud de CDP• Se le informa al docente para realizar actividades académicas• El docente envía el formato FIS.EC-17 Control de Seminarios de Educación Continua para



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

5 de 4

realizar resoluciones o contratos de OPS para dictar el módulo en el diplomado

- El proceso lleva el control del de los docentes contratados para dictar los módulos de diplomado
- En el caso de docentes internos se envía la resolución o acuerdos al director de la interacción social para su aprobación, luego se re remite a presupuesto y contabilidad para su trámite.
- En el caso docentes externos se diligencia el formato FIS.EC-17 Control de Seminarios de Educación Continua, solicitud CDP, factibilidad y FIS.EC-02 Protocolo de Viabilidad Económica se da la aprobación por parte de educación continua y luego enviamos un correo al coordinador del diplomado y luego el coordinador envía la documentación al proceso de contratación para seguir con el tramite
- El docente debe mostrar evidencias para el pago de sus cuentas de cobro

La oficina de educación continua realiza FIS.EC-05 Acta de Cierre verificando que todos los estudiantes cancelaron

- Si un estudiante no ha pagado el diplomado se deja una notificación va a pagaduría del estudiante que esta con la deuda.
- se realiza por parte del coordinador el diligenciamiento de estudiantes aprobados y no aprobados en el formato FIS.EC-16 Formato de Aprobación Académica de Diplomados y lo remite al proceso de educación continua
- Se realiza la certificación de los estudiantes que fueron aprobados y están a paz y salvo del diplomado

NOTA3: Se debe realizar la actualización del procedimiento Trámite Educación Continua PIS.EC-01 v.00 ya que en la actividad:

8.13 SOLICITUD DE CERTIFICADOS: ahora se realiza en que el usuario descarga directamente de la página de la universidad de pamplona y no hay la necesidad de descargar por parte del funcionario de la oficina y entregar en físico al usuario.

El formato FIS.EC-12 Solicitud Diploma Duplicado o Extemporáneo Eventos de Educación Continua no se encuentra documentado en el procedimiento de PIS.EC-01 v.00 Trámite Educación Continua donde hable dicha actividad, por lo tanto, se debe revisar para ajustarla.

Las guías **GIS.ED-01 Inscripciones a Eventos de Educación Continua** y **GIS.ED-02 Descargar Certificado en Línea Educación Continua:** Se sugiere revisar para ser actualizadas y cambiarlas a instructivos colocando como anexo las pildoras de información.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

6 de 4

CONFORMIDAD

8.2.2

EL grupo de mejoramiento de Educación Continua no han visto la necesidad de actualización de la matriz de requisitos legales, ya que el proceso realizó la última actualización acta de reunión del 012 del 30 de octubre del 2020.

- bajo acta de reunión de grupo de mejoramiento de Educación Continua 008 del 27 de septiembre en el punto 3 verificación de la matriz de requisito legales el equipo de trabajo no ha visto la necesidad de actualización de la matriz de requisitos legales.

CONFORMIDAD

9.1.1.

Se verifica bajo acta de reunión 005 del 25 de julio del 2022 El reporte del segundo trimestre de las PQRSD del 2022,

la oficina de educación continua a trabajo de manera virtual debido a que nos encontramos ubicados en la Casa Águeda Gallardo y este fue punto de la Registraduría durante las elecciones presidenciales, por lo que tuvimos que trabajar en casa. Estamos prestando nuestro servicio a través del correo electrónico y video llamadas tanto para estudiantes, administrativos, docentes o personas interesadas en cualquier servicio de educación continua. Este año, todavía se presentan llamadas a nuestros teléfonos personales, pero seguimos creando la cultura a las personas que este no es un medio autorizado por la Universidad por lo que les explicamos que deben realizar formalmente la solicitud por el correo electrónico, o de manera presencial y así le damos un mejor manejo a las solicitudes de ellos nos envían, ya que es incómodo que muchas veces nos escriben fuera de la jornada laboral. Podemos afirmar que:

1. Se evidencia que el proceso de Educación continua No tuvo por el aplicativo de Quejas, reclamos y/o sugerencias ninguna solicitud, según reporte recibido de la oficina de Atención al Ciudadano el día 19 de julio del 2022, por medio de correo electrónico.
2. El proceso de Educación continua entre los meses de abril a junio ha contestado aproximadamente entre 10 y 30 correos electrónicos diarios, ya sean solicitudes, reclamos y/o sugerencias de Estudiantes, Administrativos, egresados, juzgados y o cualquier ente que solicita información o algún tipo de trámite, casi de manera inmediata.
3. En procesos en donde debemos contestar a los participantes sobre la verificación de los pagos de liquidación de matrícula y/ o inscripción, en algunas ocasiones es demorado, por diferentes fallas como: Acta de Reunión Código FAC-08 v.01 Página 4 de 9 a. Fallas en el Sistema FORMACION UP. b. Porque los pagos no suben de manera automática entonces tardarnos entre unas 24 a 48 horas en contestar estos correos. c. Porque algunas veces necesitamos el apoyo de otros procesos que demoran en contestarnos lo requerido. d. Porque el aplicativo de pagos PSE ha tenido fallas constantes. Pero lo importante aclarar, que siempre atendemos las solicitudes de la manera más ágil posible sin dejar ninguna solicitud sin contestar.
4. Debido al inconveniente de las inscripciones de los estudiantes del Diplomado en Actualización jurídica hemos recibido 5 tutelas, las cuales han sido enviadas con los respectivos soportes a los juzgados que nos las solicitan y en dicho fallo debemos realizar la inscripción pertinente a los estudiantes en la próxima cohorte que abra inscripciones.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

7 de 4

5. Se realizaron algunas capacitaciones de manera virtual a los docentes y estudiantes de la universidad.
6. También es importante mencionar, que cuando llegan correos que no pertenecen a nuestra dependencia, se envían a la dependencia que creemos debe contestar y aclarar las solicitudes de la persona que requiere la información.
7. En el Formato HAC-12 V.04 FICHA TÉCNICA DE INDICADORES manejamos una cifra de correos recibidos y contestados por el proceso de educación continua, de 500 aproximadamente. 8. Se procede a llevar los resultados al formato EL HAC-12 v.00 Ficha Técnica de Indicadores.

CONFORMIDAD

9.1.3 b.

Se verifica **bajo acta de reunión 005 del 25 de julio del 2022** La Medición De La Satisfacción Del Cliente (1er Semestre) Estos fueron los datos obtenidos de la encuesta de Satisfacción al cliente: 96%

Se verifica la siguiente observación, por la insatisfacción que presenta el estudiante: Buenos días señores universidad de Pamplona les doy insatisfecho porque desde el 29 de diciembre estoy tratando de que me solucionen el inconveniente que tengo para para q m puedan dar la paz y Salvo y no me han dado solución ya se va a cumplir el plazo para inscribirme al grado y nada la matrícula del semestre me aparece activada por favor agradecería me solucionen Edgar José Sánchez lazo C.C 8821722.

Se puede evidenciar que: El estudiante envía correo el día 3 de diciembre del 2021 solicitando bajar la deuda del sistema de pagaduría, y ese mismo día dicha oficina baja la deuda. Por lo tanto dicha observación queda ejecutada satisfactoriamente.

CONFORMIDAD

9.1.3 e

Se verifica la elaboración del mapa de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital bajo **acta de reunión 001 del 26 de enero del 2022** donde contemplan un riesgo de gestión y uno de corrupción.

Se evidencia el segundo seguimiento al mapa de riesgos **bajo acta de reunión 003 del 13 de septiembre del 2022.**

1. RIESGO DE GESTIÓN:

Ofrecer a la comunidad en general, diplomados, cursos, conferencias y otros eventos de educación continua, en temas actualizados sobre tendencias del mercado de acuerdo con las necesidades del sector productivo por medio de programas y actividades de actualización, complementación, profundización y desarrollo de habilidades y competencias de alta calidad académica flexibles, de corta y/o mediana duración de carácter presencial, que no conducen a título, con el fin de que los participantes aprovechen todas sus habilidades y capacidades, fortalezcan sus competencias laborales y tengan un crecimiento personal constante.

- Se verifica la acción preventiva en el cual se realizó lo siguiente

1. Remitir a través de correo electrónico el PIS.EC-01 Trámite de Educación Continua/ y el Acuerdo 002



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

8 de 4

de 3 de febrero de 2015 a las Facultades y docentes interesados en apertura de eventos de educación continua.

2. Emitir Circular a los Decanos de Facultad informando sobre la normatividad y publicarla en la página web institucional.

2. RIESGOS DE CORRUPCION:

Ofrecer a la comunidad en general, diplomados, cursos, conferencias y otros eventos de educación continua, en temas actualizados sobre tendencias del mercado de acuerdo con las necesidades del sector productivo por medio de programas y actividades de actualización, complementación, profundización y desarrollo de habilidades y competencias de alta calidad académica flexibles, de corta y/o mediana duración de carácter presencial, que no conducen a título, con el fin de que los participantes aprovechen todas sus habilidades y capacidades, fortalezcan sus competencias laborales y tengan un crecimiento personal constante.

- Se verifica la acción preventiva en el cual se realizó lo siguiente

Solicitar por correo electrónico a la persona de apoyo en redes sociales, el diseño y publicación de una campaña de sensibilización dirigida a las facultades sobre la importancia de la inscripción de los eventos en el proceso de Educación Continua y cumplimiento de la norma y procedimiento

Solicitar al área encargada la Actualización del sitio web del proceso y realizar seguimiento

CONFORMIDAD

10.1.

Se verifica el Acta 001 del 03 de febrero del 2021 e cual en el punto 5 cierre al plan de acciones correctivas productos de auditoría interna y externa en cual el proceso describe no obtuvo hallazgo por lo tanto no se hace necesario diligenciar el formato de plan de acciones correctivas

Conclusiones

Se requiere analizar y revisar la información documentada del proceso de acuerdo a como lo realizan las actividades actualmente que conlleve a las partes interesadas al buen uso de la documentación (procedimientos, formatos, instructivos y guías) de la oficina de Educación Continua.

ORIGINAL FIRMADO

DIEGO ARMANDO VILLAMIZAR FERNANDEZ
Firma Auditor Interno

ORIGINAL FIRMADO

MARITZA CONSTANZA GAMBOA
Aprobado Auditor Líder.