



### Informe de Auditoría Interna

<b>Código</b>	FCI-42 v.00
<b>Página</b>	1 de 1

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
01	Gestión Académica – Admisiones, Registro y Control Académico	23	09	2022
<b>Auditor Líder</b>	Maritza Constanza Gamboa	<b>Representante de la Alta Dirección</b>	Henry Murillo – Vicerrector Administrativo y Financiero	
<b>Nombre(s) del Equipo Auditor</b>		<b>Cargo</b>		
Marcela Bohórquez Rosas		Auditora Interna		
Elizabeth Ramírez		Auditora Observadora		

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.	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	Día	Mes	Año	Fecha de Cierre	Día	Mes	Año
	15	09	2022		30	09	2022

<b>Aspectos Relevantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se resalta la disposición de todo el equipo de trabajo para el desarrollo de la auditoría.</li> <li>- El uso de elementos de control (cuadros Excel, categorías en correo electrónico) para los servicios relacionados con Solicitudes y Constancias a fin de lograr cumplir con los tiempos establecidos.</li> <li>- El uso del aplicativo para el cumplimiento de las actividades establecidas dentro de la información documentada.</li> </ul>
<b>Aspectos por Mejorar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar al proceso de gestión Académica la actualización de la Matriz de Flujo de Información y Comunicación, incluyendo ítems relacionados con la dependencia de Admisiones, registro y Control Académico, ya que al ser una parte del proceso debe tenerse en cuenta.</li> <li>- Revisar y actualizar el procedimiento PGA-17 Homologaciones toda vez que las solicitudes se están recibiendo solamente de manera digital y según la redacción del procedimiento se sobre entiende que el solicitante debe realizar la solicitud en la oficina.</li> <li>- Se recomienda incluir dentro del análisis de resultados de PQRSD lo arrojado por el aplicativo SORA con el fin de dar más visibilidad al aplicativo.</li> </ul>

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	8.2.2	Se evidencia la revisión y actualización de la matriz de requisitos legales mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 17 del 3 de agosto de 2022



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

CONFORMIDAD	5.2	Se evidencia la socialización de la política de calidad mediante FAC-08 Acta de Reunión de Grupo de Mejoramiento N°002 del 08 de marzo de 2022. De igual forma, se cuenta con la política impresa y a la vista de todo el equipo de la dependencia.
CONFORMIDAD	5.3	El grupo de mejoramiento tiene claridad en cuanto a las responsabilidades adquiridas dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Ubica, conoce y socializa la matriz de roles y responsabilidades institucional.
CONFORMIDAD	4.4.1 a	Las entradas y salidas del proceso se encuentran definidas dentro de la caracterización del proceso Gestión Académica, la cual fue actualizada mediante FCA-08 Acta de Reunión N°058 del 08 de agosto de 2022.
CONFORMIDAD	6.2	El proceso tiene claridad respecto al objetivo de calidad al que le apuntan, esta socialización hace parte de lo registrado en el FAC-08 Acta de Reunión de Grupo de Mejoramiento N°002 del 08 de marzo de 2022.
CONFORMIDAD	6.2.2	Se verifica la elaboración del FAC-23 "Planificación, Control y Seguimiento a las Actividades" mediante FAC-08 Acta de Reunión de Grupo de Mejoramiento N° 01 del 17 de enero de 2022. A la fecha se verifica un porcentaje de cumplimiento del 85% registrado en FAC-08 2Acta de Reunión" N° 017 del 2 de septiembre de 2022.
CONFORMIDAD	4.1	El proceso tiene claridad respecto a las cuestiones internas y externas contenidas en el nuevo Plan de Desarrollo 2021-2030
CONFORMIDAD	4.2 a	Se evidencia la socialización de la Matriz de Identificación de Necesidades y expectativas mediante FAC-08 "Acta de Reunión" N° 002 del 08 de marzo de 2022.
CONFORMIDAD	6.3	Se evidencia la elaboración y aprobación del FAC-49 "Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua" mediante FAC-08 "Acta de Reunión" N° 01 del 17 de enero de 2022. Se registra el último seguimiento mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 017 del 2 de septiembre de 2022 con un porcentaje de cumplimiento del 100% en las acciones planteadas para la vigencia.
CONFORMIDAD	7.4	El proceso conoce y ha socializado la Matriz de Flujos de Información y Comunicación evidenciado mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 002 del 08 de marzo.
CONFORMIDAD	7.5.2	Se verifica el correcto uso de la información documentada del proceso, revisando los registros utilizados en el quehacer de los procesos.



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

CONFORMIDAD	8.1	<p>Se realiza verificación de la información documentada tomando como muestra los siguientes casos:</p> <p>PGA-11 Admisión Registro y Control Académico Modalidad Presencial</p> <p>Se verifica el cumplimiento del procedimiento, teniendo en cuenta cada una de las actividades. Se inicia al momento de la inscripción del estudiante David Alejandro Villota del programa Enfermería, se verifica el pago de inscripción, chequeo de documentos cargados por el estudiante y se da cumplimiento de requisitos permitiendo pasar a listado de admitido.</p> <p>PGA-12 Admisión Registro y Control Académico Modalidad Distancia</p> <p>El cumplimiento del procedimiento es similar al caso de la Modalidad Presencial, se verifica cada una de las actividades documentadas a través de la plataforma con el caso del estudiante Cesar Arturo Rojas.</p> <p>PGA-16 Cursos Vacacionales</p> <p>Las actividades documentadas en el procedimiento parten de lo estipulado en el calendario académico, las facultades allegan listado de vacacionales a ofertar los cuales son publicados a través de la oficina de Comunicación y prensa, todo se registra mediante el aplicativo de la dependencia.</p> <p>PGA-17 Homologaciones</p> <p>Se verifica el cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento con las solicitudes relacionadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Transferencia Externa: estudiante Lisbeth Nayeli Cuero Velazco del programa de medicina veterinaria.</li><li>- Transferencia interna: estudiante Miriam Johana Robayo Acevedo.</li></ul> <p>Todos los trámites son realizados de manera digital.</p> <p>PGA-19 Constancias y Certificados</p> <p>Se realiza de acuerdo a lo establecido en el procedimiento. Se toma como muestra las solicitudes realizadas por Rafael Cadena (sábana de notas) y Karen Vanessa Sáenz Naranjo (Solicitud Constancia de Estudios).</p>
CONFORMIDAD	8.2.1 a	La información de la dependencia es publicada a través de medios digitales como página web y redes sociales.



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

CONFORMIDAD	8.2.1 b y c	Se verifica la socialización de resultados de PQRSD mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 07 del 05 de abril de 2022 y FAC-08 Acta de Reunión N° 014 del 22 de julio, con resultados de 100% para los dos trimestres.
CONFORMIDAD	8.7	Se verifica la elaboración del FAC-50 Matriz de Identificación de Producto y/o Servicios no Conforme mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 01 del 17 de enero de 2022.
CONFORMIDAD	9.1.2	Para el primer semestre de la vigencia se reportaron 121 encuestas de Satisfacción del cliente mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 015 del 26 de julio de 2022.
CONFORMIDAD	7.3	Las actividades relacionadas con la toma de conciencia se realizan mediante socializaciones de la temática relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad, retroalimentación de los temas socializados en las reuniones de equipo MECI, se comparte información a través de grupo de Whatsapp y se cuenta con los lineamientos estratégicos impresos y ubicados en las instalaciones de la dependencia.
CONFORMIDAD	9.1.1	El proceso cuenta con los dos indicadores institucionales: Medición de la Satisfacción del Cliente y PQRSD, adicional aporta información para los indicadores de gestión: : Número de Programas Académicos Modernizados Curricularmente, Número de Programas Aceptados para Visita de Pares del CNA, Número de Programas Acreditados, Número de Programas Presentados para Acreditación Internacional
CONFORMIDAD	9.1.3 e	Se realizó actualización del mapa de riesgos mediante FAC-08 Acta de reunión N° 002 del 27 de enero de 2022. La oficina de Admisiones, registro y control académico reporta lo relacionado con los riesgos a la oficina de vicerrectoría académica.  Se realizó seguimiento al mapa de riesgos mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 009 del 28 de abril de 2022, y FAC-08 Acta de Reunión N° 018 del 12 de agosto de 2022.
CONFORMIDAD	10.1	Se relacionan los aspectos de mejora en el FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua aprobado mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 01 del 17 de enero de 2022.

### Conclusiones

- Seguir apuntando hacia la mejora continua del proceso, conociendo y fortaleciendo los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015

*Marcela Bohórquez Casan*

Firma Auditor Interno.

*Maritza Constanza Gamboa*  
Maritza Constanza Gamboa  
Aprobado Auditor Líder.