



Informe de Auditoría Interna

Código	FCI-42 v.01
Página	1 de 1

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO Facultad de Artes y Humanidades.	Fecha		
		Día	Mes	Año
		28	09	2023
Auditor Líder	Fabiola Ramón	Representante de la Alta Dirección		
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo		
Claudia Rocío Vera Caballero		Auditora Interna		
Claudia Marina Clavijo Olmos		Auditora Interna		

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)	Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 19011:2018, MECI, PCI-10 Auditorías Internas de Calidad, 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
	12	09	2023		17	10	2023

Aspectos Relevantes	Grupo de trabajo comprometido con el Sistema de Calidad cumplen con la normativa vigente.
Aspectos por Mejorar	No cuentan con observaciones ni no conformidades.

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	8.2.2	Se revisan las actualizaciones de los registros calificados y la normatividad que rige a los programas institucionales y la reglamentación interna, periódicamente se va actualizando con académica y es lo que se va llevando en el transcurso del semestre; el 28 de febrero de 2023 se actualizaron 2 registros calificados como lo son el de la “Maestría en Paz Desarrollo y Resolución de Conflictos” y “Especialización en Educación Artística”.
CONFORMIDAD	5.2	Si conocen la Política Institucional y el enfoque con la satisfacción del cliente y la mejora continua de cada proceso y teniendo en cuenta los cuatro pilares comprometidos con la mejora continua para la Acreditación y Reacreditación de los programas y la Universidad tanto a nivel Nacional como Internacional.
CONFORMIDAD	5.3	Si la conocen y dependiendo de cada rol o perfil de los docentes o administrativos dan cumplimiento bajo la normativa que los rige.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

CONFORMIDAD	4.4.1 a	La caracterización está bajo los lineamientos de cada proceso y bajo los formatos de la parte académica con los informes propuesto. Hay formatos que se hacen en físico como las socializaciones de notas y las asistencias a clase por lo demás cada proceso lo hace de acuerdo a su necesidad en digital y conocen las entradas y salidas del proceso.
CONFORMIDAD	6.2	Objetivos es alcanzar la satisfacción de calidad de cada programa, cada proceso docente o administrativo le apunta a un objetivo específico, en el planear y en el hacer, para la satisfacción del cliente en ese caso los estudiantes y la comunidad en general.
CONFORMIDAD	6.2.2	Las necesidades de este proceso que se marcan de acuerdo a la necesidad por medio de Programa, Departamento, Decanatura y se resuelven por la Vicerrectoría Académica, se consolidan buenos equipos de trabajo y buen ambiente laboral. Se estudian casos para la vinculación de docentes que trabajan en el Palacio de Justicia para el Programa de Derecho con horarios extra laborales.
CONFORMIDAD	4.1 a	Amenazas y oportunidades con las Políticas Nacionales, y la situación social se han convertido en amenazas impidiendo el paso del desarrollo normal, donde se implementaron nuevas herramientas con trabajo remoto y se ofertaron nuevas oportunidades a la comunidad, hay algunas que requieren herramientas de acuerdo a su proceso practico- teórico, y nos enseñó a buscar nuevas herramientas de trabajo, mejorando oportunidades de acceso se plantean cambios en programas de Posgrado que se oferten en modalidad virtual para poder acceder a más población Nacional e Internacional.
CONFORMIDAD	4.2. a.	Análisis del contexto y de acuerdo a las necesidades del proceso, planes de desarrollo que son su principal herramienta se realizan capacitaciones e inducciones a las partes interesadas de cada proceso con herramientas digitales e internas de cada proceso, medios electrónicos, para actualizar los programas se revisan los planes de desarrollo sostenible y para la contratación de los docentes se tienen en cuenta los diferentes tipos de profesionales. Con la resolución de matrícula cero y la reclasificación de los estudiantes se establecieron limites en créditos y en edad para seguir gozando de este beneficio saliendo afectados varios estudiantes que se iban a graduar impidiendo la realización de varios programas de especialización, y con varias formas que afectan la deserción de cada programa, pero como una medida de alivio la Universidad estableció planes de financiación.
CONFORMIDAD	7.1.4.	Tienen apoyo y acompañamientos por parte de Bienestar Universitario y de estudiantes pasantes del programa de Psicología para redirigir los casos de acuerdo a su necesidad.
CONFORMIDAD	6.3.	Por la matriz de requisitos legales se difunde y socializa cada reglamentación dada por la parte académica que es quien redirecciona los procesos institucionales.
CONFORMIDAD	7.4.	Utilizan todas las opciones virtuales para almacenar la información como son el correo institucional que se enlaza con el SharePoint, OneDrive y con Microsoft Teams haciendo uso de esas herramientas la Facultad activó un plan de mejora donde se enlazan correos e información que queda disponible para quien lo requiera, los drive son herramienta esencial para la mejora continua de cada proceso y para renovación de los Registros Calificados.
CONFORMIDAD	7.5.2.	Si se identifica en cada proceso que se lleva a cabo con los procesos revisados. Se anexan evidencias por parte de la facultad. FGA- 146 v.01 FGA -32 v.01 FGA- 155 v.01 FGA- 110 FGA-148 v.00 FGA-23 v.03
CONFORMIDAD	7.5.3.2 b y d.	Si se tiene resguardada la información en el SharePoint y respaldo de información que se lleva por parte de la facultad, las direcciones de programa están disponibles para quien la requiera. Si se manejan copias de seguridad con discos duros de respaldo.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

CONFORMIDAD	8.1.	Si se cumple con el procedimiento de docencia utilizando los formatos que cita el procedimiento y requiera entre ellos el FGA -23, FAC -49 , para la prestación del servicio.
CONFORMIDAD	8.2.1 a.	Los docentes socializan las notas y se llenan los formatos correspondientes y a los estudiantes se le suben la nota al campus y pueden comunicarse con el docente en caso de alguna no conformidad en sus notas antes de que el sistema cierre.
CONFORMIDAD	8.2.1 b y c.	Tuvieron un solo reporte PQRSD y se solucionó en los términos permitidos, con respuesta satisfactoria, se llevan las encuestas digitales y en físico, donde tienen un enlace y un QR para ser más fácil la percepción de la satisfacción del cliente tanto interno como externo.
CONFORMIDAD	8.5.3.	Se hace la observación a la Oficina de Contratación para que se haga la compra de los softwares que la Facultad a solicitado para la actividad académica.
CONFORMIDAD	8.6.	Con los Registros Calificados dan fe que se cumplen con todos los requisitos para el funcionamiento de cada programa y cuentan con 3 programas con Registros Calificados dentro de la Facultad, se hacen mejoras dentro del proceso de comunicación y las directrices establecidas; para los docentes se evalúan en tres componentes como son: autoevaluación, por los pares, y por los estudiantes, cuentan con socializaciones de mejoras en cada programa.
CONFORMIDAD	8.7.	se identifican las NO conformidades con las auto evaluaciones, pero no han fallado con los requisitos y la satisfacción del cliente ha sido de un 95.8% de calidad, y esta en la ficha del indicador de servicio satisfactorio.
CONFORMIDAD	9.1.2	La medición de satisfacción al cliente se lleva por medio del Acta 006 de 24 de julio de 2023 grupo de mejoramiento de la Facultad de Artes con un 95.8% de satisfacción, no cuentan con PQRSD durante el segundo semestre del 2023, se realizan cada cuatrimestre en la revisión de indicadores por parte del SIG.
CONFORMIDAD	7.3.	Siempre se encuentra actualizado y esta con enlace directo para que todos los docentes puedan acceder al sistema para hacer su revisión, desde la Decanatura siempre van actualizando los documentos y formatos que se van a llevar en el transcurso del semestre vigente y con capacitación continua.
CONFORMIDAD	9.1.1.	Por parte del SIG mediante el acta 005 del 10 de julio de 2023, Seguimiento a mapas de riesgo y mejoras continuas, a los procesos. Seguimiento a PQRSD ellos analizan las no conformidades para la mejora continua. Se debe de socializar el aplicativo que maneja la parte financiera de la Universidad para resolver los problemas en la matricula de los estudiantes y son la mayoría de las quejas.
CONFORMIDAD	9.1.3 b.	Se realizan encuestas de satisfacción del cliente periódicamente adicional a los PQRSD.
CONFORMIDAD	9.1.3 e.	Tienen formatos de acciones correctivas de oportunidades y no conformidades no tienen productos no conformes se hacen seguimientos continuos a los procesos permanentes.
CONFORMIDAD	10.1.	No cuentan con NO conformidades, ni observaciones en la auditoría realizada en la vigencia 2020, por lo tanto, no cuentan con planes de mejora al proceso de auditorías, pero si llevan un plan de mejora continua dentro de la facultad con una auditoría interna por parte del SIG en el 2022 con algunas observaciones de mejora al proceso y en reunión del grupo MECI se hicieron los alcances pertinentes de mejora. Con acta 03 del 06 de marzo de 2023 donde se socializan todos los servicios que ofrece la Facultad. Se implemento la Norma de cero papel y por eso se lleva todo por enlaces en el Drive.
CONFORMIDAD	10.2.1.	En auditorías realizadas en la vigencia del 2020 no tuvieron acciones correctivas, ni No conformidades tienen las evidencias de cómo se socializan las actividades de la Facultad y de cada programa. Ellas están subidas en el Drive para que sean descargadas para quien lo requiera.
CONFORMIDAD	6.1.2.	En el acta 03 del 06 de marzo de 2023 evidenciaron la socialización de la Matriz de Riesgos y Oportunidades, la que es revisada por el SIG , se lleva una reunión mensual por parte de la Decanatura para dar seguimiento al cumplimiento de cada acción con la circular 002 del 29 de agosto de 2023 seguimiento a la normativa de Pregrado y Postgrado de la Facultad. Ya se expidió la circular 02 del 2023 donde se dan instrucciones para socializar el plan de trabajo, contenidos programáticos en la parte académica y queda pendiente para los docentes de Pamplona una vez se lleve a cabo la vinculación del segundo semestre del año en curso.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

CONFORMIDAD	10.3	Cumplen la Normativa de Cero Papel y se lleva toda la documentación por el DRIVE, se llevan todos los protocolos y rutas de riesgos, incidentes y accidentes de trabajo sin ningún reporte a la fecha, en la parte ambiental están cumpliendo con la Normatividad vigente el programa de fotografía excluyo el manejo de químicos en la parte de revelado de fotografías convencionales a la fotografía digital y artes visuales están tratando de llevar un trabajo amigable con el medio ambiente en cuanto a reciclaje y aprovechamiento del medio ambiente, tienen un mercadillo CINGARO donde hacen artículos con materiales reciclables y ropa usada lo realizan en el primer semestre donde los estudiantes y egresados hacen parte y pueden exhibir sus productos realizados durante el semestre.
-------------	------	---

Conclusiones

- Tienen interés por el Sistema de Gestión de Calidad, manejan los procesos, conocen la política de calidad están comprometidos con la mejora continua del proceso y de los programas de la Facultad.

Elaboró	Aprobó	Validó
Auditor Interno 	Líder Proceso Auditado 	Auditor Líder