

	Informe de Auditoría Interna	Código	FCI-42 v.01
		Página	1 de 7

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
1	Facultad Ciencias de la Educación	28	09	2023
Auditor Líder	ZOILA FABIOLA RAMÓN FUENTES	Representante de la Alta Dirección	HENRY MURILLO	
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo		
EDILSON GABRIEL PABÓN RIVERA		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	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, que no fueron auditados en la vigencia 2022 y los procesos que presentaron No Conformidades en la Auditoría Interna 2022.
--------------------	--	----------------	---

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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidad del Líder del proceso y de los directores de programa, para atender la auditoría. ✓ Se evidencia el compromiso de la decana con el seguimiento y estado de avance de cada uno de los programas en lo relacionado con el sistema integrado de gestión, lo que permite fortalecer los procedimientos para el cumplimiento de los objetivos. ✓ Se observa el seguimiento al plan de trabajo lo que corresponde con el Sistema Integrado de Gestión ✓ Se espera que sigan realizando las reuniones y evaluando los avances en el proceso. ✓ Excelente uso y organización de la información de calidad del proceso en formato digital, teniendo como apoyo la aplicación de correo electrónico: share point. ✓ Se evidencia un 82% de cumplimiento del FAC-49. Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua, lo que se considera como un alto porcentaje para el logro de los objetivos del proceso. ✓ Organización y ejecución de los siguientes eventos durante la presente anualidad: (1) semana pedagógica en el mes de mayo (Cread de Cúcuta), (2) primer simposio de experiencias de investigación de estudiantes de maestría en educación (22 y 23 de septiembre) y (3) sexto evento de investigadores en educación física.
----------------------------	--



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

2 de 7

Aspectos por mejorar

- ✓ Actualizar en el sistema la encuesta de satisfacción del producto/servicio de las partes interesadas, alineando la encuesta con cada uno de los servicios que ofrece la facultad tales como: gestión y trámite de contenidos programáticos de pregrado, gestión y trámite de contenidos programáticos de postgrado, apoyo en pruebas saber pro, atención al estudiante, atención al docente, diplomados, gestión y trámite de la cohortes de los programas de postgrados.
- ✓ Realizar el proceso de seguimiento y retroalimentación de las socializaciones en lo relacionado con el Sistema Integrado de Gestión y referentes a la política y objetivos de calidad.
- ✓ Socializar con los docentes los resultados de la evaluación docente a nivel de pregrado y postgrado, con el fin de identificar por parte del docente los aspectos positivos y negativos que le permitan mejorar su desempeño.
- ✓ Actualizar, incluir y orientar en el FDE.PL-28. Plan de Inversiones de los programas de postgrado la proyección de compra de bienes tales como: mobiliario, dispositivos y equipos tecnológicos; con el fin de que sean adquiridos, así como las adecuaciones de obra pertinentes a los salones respectivos para una mejor prestación del servicio.
- ✓ Actualizar e incluir en el FAJ-15. Matriz de Requisitos Legales de la Vicerrectoría Académica y específicamente de la Facultad de Educación la normatividad de los siguientes programas de postgrado: (1) Especialización en Pedagogía Universitaria, (2) Especialización en Educación Especial e Inclusión Social, (4) Especialización en Educación para la Recreación Comunitaria, (5) Especialización en Educación y Formación Integral de la Infancia, (6) Maestría en Educación, (7) Maestría en Educación Modalidad Virtual, (8) Maestría en Comunicación Multilingüe y Gestión de Conocimiento, (9) Maestría en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.
- ✓ Consolidar y ampliar información de la base de datos de los egresados de los Programas de: Especialización en Pedagogía Universitaria y Licenciatura en Ciencias Sociales y Desarrollo Local, con el objeto de identificar el contexto laboral y su grado de satisfacción con el proceso de formación recibido.

Hallazgos de Auditoría

Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	La entidad cuenta con el FAC-54. Análisis de Contexto Organizacional, de igual modo el proceso determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica.
CONFORMIDAD	4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.	Identifican las partes interesadas y sus expectativas con el objeto de satisfacer sus necesidades en beneficio del proceso y de la institución.
CONFORMIDAD	4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	La líder del proceso considera las cuestiones externas e internas indicadas, los requisitos de las partes interesadas y los productos y/o servicios del proceso.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

3 de 7

CONFORMIDAD	4.4.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	Los integrantes del proceso identifican las entradas y salidas de sus procedimientos, así como la secuencia e interacción, recursos, y responsabilidades.
CONFORMIDAD	4.4.2 INFORMACIÓN DOCUMENTADA Y CONSERVADA	El proceso mantiene la información documentada para conservar los registros y facilita su disponibilidad, cuando sea requerida.
CONFORMIDAD	5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD	La alta dirección establece, implementa y mantiene la política de calidad.
CONFORMIDAD	5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACION	El personal del proceso, identifica y entiende los roles y responsabilidades en lo relacionado con el Sistema Integrado de Gestión.
CONFORMIDAD	6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Los integrantes del proceso identifican los riesgos de gestión en el mapa de riesgos así como el cumplimiento de las acciones que se describen en el acta No. 005 del 13 de abril de la presente anualidad, de igual modo la líder del proceso reconoce las oportunidades.
CONFORMIDAD	6.2.2	El proceso determina por medio de la planificación realizada, las actividades que se van a hacer, los recursos que se requerirán, los responsables y cómo se evaluarán los resultados.
CONFORMIDAD	6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	El proceso considera por medio del FAC-49. Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua la planificación de los cambios, para buscar una mejora continua e integridad de su sistema de gestión de calidad.
CONFORMIDAD	7.1.2 PERSONAS	Se proporciona el talento humano a nivel de docentes y personal administrativo de apoyo para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y para la operación y control de sus procesos.
CONFORMIDAD	7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	El ambiente en el proceso a nivel social, se caracteriza por ser no discriminatorio, tranquilo y libre de conflictos; a nivel psicológico: bajo estrés y control de las emociones y a nivel físico, se presenta buena: temperatura, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene y ruido.
CONFORMIDAD	7.4 COMUNICACIÓN	El proceso identifica la información que debe comunicar, los medios que debe utilizar y los encargados de realizar dicha comunicación. De igual modo, el macroproceso cuenta con el FDE.CP-01. Matriz de Flujos de Información y Comunicación.
CONFORMIDAD	7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización	Revisada la información y documentación del proceso tales como: actas de reunión, planes de mejoramiento y actas del consejo de facultad, se evidencia su identificación y descripción, los formatos, los medios de soporte, la revisión y aprobación, lo que permite su conveniencia y adecuación.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

4 de 7

NO CONFORMIDAD	7.5.3.1 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.	No se evidenció firma de la docente: Laura Lucila Sánchez en el acta de reunión No. 002 del 03 de marzo de 2023, relacionada con el factor 4 procesos académicos; asimismo no se identificó la denominación del curso ética en el registro de abril 28 de 2023 de la docente Sonia Haydee Villamizar, perteneciente al primer corte e igualmente no se diligenció el nombre de la asignatura en el FGA-22. Control de Asistencia a Asesorías de los meses de marzo y abril de 2023 del docente Víctor Díaz adscritos al Programa de: Licenciatura en Ciencias Sociales y Desarrollo Local.
CONFORMIDAD	7.5.3.2	El proceso, programas y el área administrativa tienen control de la información en medio digital por medio de la aplicación share point, garantizando distribución, acceso, recuperación, almacenamiento, conservación y disposición.
NO CONFORMIDAD	8. OPERACIÓN 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	No se evidenció el FGA-110. Plan de Mejoramiento del Programa de: Especialización en Pedagogía Universitaria, diligenciado en su totalidad, de igual modo no se presenta el acta de aprobación por parte del Comité Curricular del plan de mejoramiento en mención.
CONFORMIDAD	8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	Se realiza comunicación con los clientes: estudiantes, docentes y egresados de forma presencial y por correo electrónico relativa a los productos y servicios. De igual forma los estudiantes evalúan a los docentes por medio de la evaluación docente que realizan en relación con el servicio de formación recibido.
CONFORMIDAD	8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Se cuenta con el FAJ-15 v.03 Matriz de Requisitos Legales del proceso y específicamente de los programas de: Licenciatura en Educación Infantil, Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana, Licenciatura en Lenguas Extranjeras, Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deportes, Licenciatura en Ciencias Sociales.
CONFORMIDAD	8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Los integrantes del proceso se aseguran que tienen la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que realizan a los clientes y partes interesadas, por medio de la revisión y respuesta de las diferentes solicitudes por correo electrónico.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

5 de 7

CONFORMIDAD	8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	La líder del proceso tiene como objetivo principal fortalecer los actuales programas de pregrado y se encuentra en el proyecto para ampliar la oferta de los programas de pregrado y postgrado, tales como: Licenciatura en Educación Especial, Licenciatura en Ciencias Naturales (aprobada por el consejo superior), Licenciatura en Matemática y Computación, Maestría en Didáctica de Lenguas Extranjeras, Maestría en Pedagogía de la Lengua y la Literatura, Maestría en Gestión Deportiva, Doctorado en Educación y Doctorado en Ciencias Aplicadas al Deporte.
CONFORMIDAD	8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	Los integrantes del proceso consideran requisitos tales como: Lineamiento del MEN, Decreto 1075, Resolución 1853 de 2017 del MEN para la apertura de nuevos programas.
CONFORMIDAD	8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se cuenta con información de los egresados del Programa de: Licenciatura en Ciencias Sociales y Desarrollo Local de los dos (2) últimos años, evidenciando una población reducida.
CONFORMIDAD	8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	El líder del proceso identifica los cambios que debe realizar a mediano plazo tales como: (1) continuidad de la socialización con los docentes y administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación, en todo lo referente al SIG, (2) actualización de la Misión y Visión de la Facultad de Ciencias de la Educación y de los programas Humanidades y Lengua Castellana y Lenguas Extranjeras, (3) revisión del formato de contenidos programáticos FGA-23 v.03 y (4) Gestión y seguimiento de necesidades de requerimiento por parte de la facultad y sus programas.
CONFORMIDAD	8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PROVISION DEL SERVICIO	El líder del proceso identifica los productos y servicios que presta y se cuenta con condiciones controladas, tales como: disponibilidad de información documentada y el uso de la infraestructura y el entorno adecuados.
CONFORMIDAD	8.5.2 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	Se cuenta con registros FGA-152. Control de asistencia a clase, FGA-154. Socialización de notas, acta de socialización de contenidos programáticos, FGA-155. Plan de Trabajo, FGA-22. Control de asistencia a asesorías, diligenciados por parte de los docentes del Programa de: Licenciatura en Ciencias Sociales y Desarrollo Local y FPI.DP-01. Protocolo de Viabilidad Económica de la cohorte 27, FPI.DP-09. Lista de Asistencia Educación Posgraduada y evidencias del cumplimiento en relación con la ejecución de los seminarios de la Especialización en Pedagogía Universitaria.
CONFORMIDAD	8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	La facultad no cuenta con patentes, solo tiene lo relacionado con los trabajos de grado en el cual cada estudiante autoriza lo relacionado con sus derechos de autor.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

6 de 7

CONFORMIDAD	8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Se realiza la encuesta de satisfacción de las partes interesadas para verificar que se cumplen con la conformidad y los requisitos de los productos y servicios en relación al servicio prestado.
CONFORMIDAD	8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Se cuenta con el FAC-50. Matriz de Identificación y Reporte del Producto o Servicio no Conforme, en el cual se describe el tratamiento para dos (2) servicios.
CONFORMIDAD	9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	El proceso realiza seguimiento, medición, análisis y evaluación evidenciados en las ocho (8) actas de reunión de grupo de mejoramiento a la fecha, donde se verifica el seguimiento, medición, análisis y evaluación a: (1) satisfacción del cliente, (2) planificación, (3) control y seguimiento a la planificación, (4) indicadores y (5) control y seguimiento al mapa de riesgos.
CONFORMIDAD	9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Mediante acta n° 07 del 31 de julio de 2023, realizó la revisión indicador medición de la satisfacción del cliente del primer semestre 2023, donde se evidencia un promedio total de satisfacción del 96%.
CONFORMIDAD	9.1.3 ANALISIS Y EVALUACION	El proceso realizó seguimiento mediante acta reunión 07 del 31 de julio de 2023 del: (1) FAC-23. Planificación, control y seguimiento de actividades 2023, con un 47% de avance y (2) FAC-49. Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua 2023, con un 82% de avance. Igualmente se evidencia el seguimiento a los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, descritos en el acta en mención.
CONFORMIDAD	10.1 MEJORA	✓ El proceso ha realizado las siguientes mejoras durante la presente vigencia, tales como: (1) mejoramiento infraestructura y conectividad, (2) organización y ejecución de eventos de investigación, (3) acta modelo socialización contenidos programáticos (4) actualización misión y visión Facultad (acta No. 002. Consejo de Facultad del 09 de marzo de 2023) y (5) organización información teniendo como apoyo la aplicación de correo electrónico: Share Point y One Drive.
CONFORMIDAD	10.3 MEJORA CONTINUA	Se evidencia la mejora continua en el proceso acorde a la planificación, organización y ejecución de actividades y eventos realizados durante la anualidad 2023.

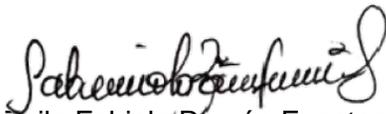


Informe de Auditoría Interna

Código	FCI-42 v.01
Página	7 de 7

Conclusiones

- Se resalta el compromiso y las mejoras que se ha realizado al proceso por parte de los funcionarios en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ISO 9001:2015 y la normatividad interna y externa aplicable al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona.
- Se ejecuta la auditoria en los tiempos establecidos sin ningún inconveniente o novedad.
- Continuar con las actividades encaminadas a garantizar el cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015.

Elaboró	Aprobó	Validó
 Edilson Gabriel Pabón Rivera Auditor Interno	 Surgey Bolivia Caicedo Villamizar Líder Proceso Auditado	 Zoila Fabiola Ramón Fuentes Auditor Líder