

	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Código</b>	FCI-42 v.00
		<b>Página</b>	1 de 3

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
01	UETIC	21	09	2022
<b>Auditor Líder</b>	Mabel Johanna Coronel Acevedo	<b>Representante de la Alta Dirección</b>	Henry Murillo (e)	
<b>Nombre(s) del Equipo Auditor</b>		<b>Cargo</b>		
Mabel Johanna Coronel Acevedo		Auditora Interna		

<b>Objetivo(s)</b>	Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el norma NTCISO 9001:2015 y la normatividad interna y externa aplicable al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona.	<b>Alcance</b>	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, 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	09		2022		30
<b>Aspectos Relevantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad y excelente aptitud del funcionario responsable del proceso durante el desarrollo del trabajo de auditoría.</li> <li>- Se evidencia el cumplimiento de las actividades de control y seguimiento a los compromisos con el sistema integrado de gestión.</li> <li>- Se reconoce el manejo, habilidad y dominio en la ejecución de los procedimientos.</li> <li>- Se presentaron de manera oportuna las evidencias solicitadas durante la sesión de auditoria interna a través de diferentes medios físicos y digitales.</li> <li>- Se cuenta con sistemas de información robustos que permiten realizar el control y seguimiento a las actividades propias de la dependencia.</li> </ul>						
<b>Aspectos por Mejorar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignar personal para el fortalecimiento administrativo de la dependencia.</li> <li>- Identificar nuevos indicadores que permitan dar a conocer a las partes interesadas la gestión del proceso.</li> </ul>						

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	6.2.2	<p>El proceso cuenta con la elaboración y aprobación del FAC-23 Plan de Actividades y Seguimiento del proceso el cual se elabora y aprueba como se identifica en el FAC-08 Acta de Reunión N° 003 del 1 de marzo del 2022.</p> <p>Se evidencia y verifica:</p> <p>Capacitación estudiantes nuevos materias virtuales: Se identifica desarrollo del proceso de inducción correspondiente al período 2022-2:</p>



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

2 de 3

		<p>Eliminación de instancias de periodos vencidos y creación de instancias de periodos nuevos: Se evidencia capturas de la creación de las instancias del primer periodo de 2022.</p> <p>Copias de seguridad de los cursos virtuales: Se evidencian copias de seguridad correspondientes a los cursos del segundo periodo del año 2021 a través del siguiente link <a href="http://moodleuetic.unipamplona.edu.co/course/index.php?categoryid=206">http://moodleuetic.unipamplona.edu.co/course/index.php?categoryid=206</a></p>
CONFORMIDAD	7.5.3.2 b y d	<p>Se evidencia a través de la verificación del cumplimiento de los compromisos con el Sistema integrado de Gestión el uso y fácil acceso, almacenamiento y preservación de la información documentada, se identifica clasificación de carpetas por asuntos, consecutivos de actas y uso debido de la versión vigente de los formatos.</p> <p>Así mismo se proyecta en el desarrollo de la auditoria el sistema de información manejado por el responsable del proceso donde se evidencia la debida clasificación, organización y disposición de cursos, asistencia, material ,entre otros que permitió el desarrollo efectivo de la evaluación.</p>
CONFORMIDAD	8.1.	<p>Se procede a verificar el cumplimiento de lo descrito en el <b>PGA.UT-03 v.01 Capacitaciones e Inducción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se evidencia solicitud de necesidades de capacitación e inducción</li><li>- Desarrollo de las capacitaciones/ inducciones</li><li>- Reporte de participación del proceso</li><li>- Clasificación y organización de los soportes</li></ul> <p>Así mismo se evidencia el desarrollo de 8 solicitudes recibidas y atendidas de manera efectiva, según reporte del indicador de gestión correspondiente.</p>
CONFORMIDAD	8.2.1 b y c.	<p>Se trata y documenta la retroalimentación y las quejas del Cliente como se evidencia en el Acta de reunión N° 007 del 22 de julio del 2022 donde se manifiesta claramente que durante el primer semestre del año se atendieron 233 peticiones registradas a través del correo electrónico institucional.</p>
CONFORMIDAD	9.1.2	<p>Se realizó la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente recolectando 18 registros virtuales de las cuales el promedio total de usuarios satisfechos fue de 18, moderadamente satisfecho 0 y total insatisfecho 0, cumpliendo con la meta establecida.</p>
CONFORMIDAD	9.1.3 b.	<p>Se verifica el grado de Satisfacción del Cliente a través de la aplicación del formato de ficha de medición del indicador donde se observa el porcentaje de cumplimiento con un resultado del 100%, así mismo se realiza el análisis en el FAC-08 Acta N° 007 del 22 de julio del 2022.</p>
CONFORMIDAD	10.1.	<p>Se tienen establecidas las acciones de mejora continua a través del FAC-49, el cual se elaboró y aprobó en acta de reunión de grupo de mejoramiento como consta en el FAC-08 Acta de Reunión N° 003 del 1 de marzo del 2022</p>
CONFORMIDAD	6.1.2.	<p>Se elaboró el mapa de riesgos del proceso y de oportunidades el cual fue consolidado en el proceso de Gestión Académica, se evidencia en el reporte de control y seguimiento publicado en la página web de la oficina de Planeación avance y cumplimiento de las acciones preventivas establecidas. Ejercicio que se cumple en las fechas establecidas por el Gobierno Nacional.</p>



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

3 de 3

### Conclusiones

- Continuar con el empeño en el desarrollo de las actividades encaminadas a mantener el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTCISO 9001:2015 y del objetivo del proceso.

MABEL JOHANNA CORONEL ACEVEDO  
**Firma Auditor Interno.**

MARITZA CONSTANZA GAMBOA  
**Aprobado Auditor Líder.**