



Informe de Auditoría Interna

Código	FCI-42 v.00
Página	1 de 7

Auditoría Nº	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
1	Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico	27	09	2022
Auditor Líder	Maritza Constanza Gamboa	Representante de la Alta Dirección	Henry Murillo	
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo		
Edilson Gabriel Pabón Rivera		Auditor Interno		

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.
Documentos de Referencia (Criterios)	Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015, MECI, PCI-10 Auditorías Integradas, 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
	15	09	2022		03	10	2022

Aspectos Relevantes	<ul style="list-style-type: none">✓ Disponibilidad del Líder y de los integrantes del proceso para atender la auditoria interna✓ Buen ambiente laboral✓ Compromiso con la mejora continua
----------------------------	---



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

2 de 7

Aspectos por Mejorar

- ✓ Realizar la actualización de los procedimientos, de tal modo que se reflejen las actividades que son llevadas a cabo en la realidad.
- ✓ Considerar la revisión y análisis al mapa de riesgos, con el objeto de incluir riesgos de gestión y de corrupción que puedan tener un mayor impacto en los procedimientos. De igual modo falta mayor socialización y conocimiento de los riesgos de gestión y/o corrupción en los integrantes del proceso.
- ✓ Documentar el procedimiento a seguir en caso de presentarse contingencias en el momento de realizar mantenimiento tecnológico y de infraestructura.
- ✓ Identificar y especificar los riesgos de seguridad digital en el mapa de riesgos de la Institución, teniendo en cuenta la relevancia e importancia de la información existente en los equipos de cómputo al momento de realizar mantenimiento preventivo y correctivo.
- ✓ Incrementar la toma de conciencia en los integrantes del proceso, con el fin de asegurarse de que las personas que realizan el trabajo, tomen conciencia de: (1) política de calidad, (2) objetivos de calidad, (3) contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, (4) implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Realizar de forma más específica el FGH-01. "Programación de mantenimiento preventivo"., con el objeto de identificar en dicho registro de forma más específica cantidades de: obra, material y herramienta.
- ✓ Socializar al personal del proceso los siguientes temas: (1) análisis interno y externo, (2) necesidades y expectativas de las partes interesadas, (4) matriz de roles y responsabilidades, (5) matriz de requisitos legales, (6) matriz de oportunidades, (7) caracterización del proceso, (8) objetivos de calidad: con el propósito de ser comunicadas y conocidas por todos los integrantes del proceso.
- ✓ Tener en cuenta en la elaboración del FCT-05. Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimiento de Bienes y Servicios y en la planeación y presupuesto de la próxima vigencia, incluir mayor personal de apoyo para las labores de: obra y mantenimiento de infraestructura.
- ✓ Se recomienda la gestión y consecución de un espacio adecuado en el campus principal para el almacenamiento y disposición de materiales de: ferretería, eléctrico y electrónico, asegurando la conservación y/o disposición de los bienes para la ejecución del mantenimiento tecnológico y de infraestructura.
- ✓ Gestionar la realización de cursos certificables en mantenimiento de computadores, impresoras y fotocopiadoras con destino al personal que presta el servicio, con el objetivo de fortalecer la competencia.

Hallazgos de Auditoría

Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica. Se hace necesario socializar a los integrantes la matriz de contexto institucional 2018, publicado en el Centro Interactivo.
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.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

3 de 7

CONFORMIDAD	4.4.1 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Se cuenta con la caracterización del proceso, que se encuentra publicada en el Centro Interactivo del Sistema Integrado de Gestión. Asimismo, el proceso de Gestión del Recurso y Apoyo Logístico, determina las entradas requeridas y salidas esperadas, así como la secuencia e interacción de procesos, a través de la descripción de la caracterización del proceso.
CONFORMIDAD	4.4.2 Información documentada para apoyar la operación de sus procesos.	El proceso mantiene información documentada de sus procesos, asimismo conserva la información en un archivador con el fin de tener confianza de que los procesos se realicen según lo planificado.
CONFORMIDAD	6.1.1/6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<p>El proceso identifica los siguientes riesgos: (1) retraso en la prestación del servicio y (2) favorecimiento de intereses propios o particulares por apropiación de elementos nuevos y usados y las acciones para abordar estos riesgos.</p> <p>Se recomienda revisar los procesos y acorde a los controles existentes, definir riesgos de gestión y corrupción que puedan tener mayor impacto y/o consecuencias en los procedimientos existentes.</p>
CONFORMIDAD	6.2.1 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Los integrantes del proceso identifican el objetivo de calidad que es pertinente a su proceso y las actividades a ejecutar para el cumplimiento a nivel de proceso.
CONFORMIDAD	6.2	Realiza la elaboración y aprobación del FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades de la vigencia 2022, evidenciados mediante acta No. 006 del 10 de marzo de 2022. Mediante actas números: 9 del 28 de abril de 2022 y 15 del 01 de agosto de 2022, se realizó control y seguimiento por parte del proceso, evidenciando un avance en el FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades del 55%.
CONFORMIDAD	6.3 Planificación de los cambios	Realiza la elaboración del FAC-49. Plan de Gestión del cambio y mejora continua de la vigencia 2022, evidenciados mediante acta No. 006 del 10 de marzo de 2022. Mediante actas números: 9 del 28 de abril de 2022 y 15 del 01 de agosto de 2022, se realizó control y seguimiento por parte del proceso, evidenciando un avance del 70%.
CONFORMIDAD	7.1.2 Personas	El proceso cuenta con el personal para atender los procedimientos de: (1) mantenimiento tecnológico e infraestructura y (2) Apoyo Logístico en los Eventos Organizados en las Instalaciones de la Universidad de Pamplona.
CONFORMIDAD	7.1.3 Infraestructura	Se cuenta con la infraestructura necesaria para la operación necesaria de sus procedimientos y lograr la conformidad de los productos y servicios.
CONFORMIDAD	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	El ambiente en el proceso a nivel social, se caracteriza por su tranquilidad y libre de conflictos, a nivel psicológico se presentan en ocasiones situaciones de stress a causa de la falta de planeación institucional en lo relacionado con el procedimiento de: apoyo logístico en los eventos organizados en las instalaciones de la Universidad de Pamplona y en la planta física donde se opera se cuenta con óptimas condiciones de: temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire e higiene.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

4 de 7

CONFORMIDAD	7.3 Toma de conciencia	Se evidencio conocimiento de: (1) política de calidad, (2) objetivos de calidad, (3) contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de las (4) implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
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 procedimiento cuenta con la matriz de flujos de información y comunicación.
NO CONFORMIDAD	7.5.2 Creación y actualización	Se evidencia desactualización del PGI-01. Mantenimiento Preventivo y Correctivo , teniendo en cuenta que dicho procedimiento contempla la descripción de la actividad 1.3 Mantenimiento Vehicular y a la fecha de la auditoria el procedimiento de: prestación del servicio de transporte, se encuentra a cargo del proceso de Planeación Institucional. Por otra parte el FGI-02. Solicitud de Servicio de Mantenimiento V.02, incluye una casilla para marcar el tipo de mantenimiento: "Vehicular".
CONFORMIDAD	7.5.3.1 Control de la información documentada	El proceso cuenta con información documentada que se encuentra: disponible y protegida adecuadamente de forma física y digital, permitiendo el control y oportunidad para su uso, donde y cuando se necesite. Se revisó el (1) FGI-02. Solicitud de servicio de mantenimiento: 513 (dependencia solicitante: comunicación y prensa, del 05/07/2022), 514 (gestión documental del 06/07/2022), 515 (dependencia solicitante: casa agueda gallardo del 05/07/2022), 516 (dependencia solicitante: gimbo 2 del 06/07/2022, 517 (dependencia solicitante: laboratorio fisioterapia M.F.) del 06/07/2022 y corresponden con el (1) FGI-47. Asignación de actividades: 513, 514, 515, 516, 517 descritos.
	7.5.3.2	Teniendo en cuenta la virtualidad, el proceso administra los archivos en digital y en forma física, abordando las actividades de: (1) distribución, acceso, recuperación y uso, (2) almacenamiento y preservación y (3) conservación y disposición.
NO CONFORMIDAD	8.1 Planificación y Control Operacional	No se evidenció el FGI-01 "Programación de Mantenimiento Preventivo". Correspondiente al mantenimiento tecnológico ". Pertenciente al segundo semestre de 2022 y descrito en la actividad No. 1 del PGI-01. Mantenimiento Preventivo y Correctivo. De igual modo, no se evidenció el envío por correo electrónico del FGT-13 "Circular" para la solicitud del servicio, a todos los procesos por parte del funcionario encargado de reservas, informando sobre el servicio de Apoyo Logístico y los espacios físicos con los que cuenta la Universidad de Pamplona, para actividades de la academia a todos los procesos y correspondiente al primer semestre de la anualidad 2022. Adicionalmente y verificado el FGI-01. Programación de Mantenimiento Preventivo". Correspondiente al mantenimiento tecnológico ". Pertenciente al primer semestre de 2022, no se diligencia la columna denominada: "fecha de ejecución", correspondiente a los mantenimientos preventivos.
CONFORMIDAD	8.2.1 Comunicación con el cliente	Se proporciona información relativa a los productos y servicios, retroalimentación y consultas por medio de las asignaciones y la calificación del servicio que realiza el cliente en el FGI-47. Asignación de actividades.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

5 de 7

CONFOMIDAD	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, asimismo se tiene conocimiento de la normatividad interna y externa aplicable.
CONFORMIDAD	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	El proceso se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, por medio de la revisión de: (1) FGI-02. Solicitud de servicio de mantenimiento y FGI-42. Solicitud del Servicio de Apoyo Logístico en eventos.
CONFORMIDAD	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	El proceso realiza la planificación del diseño y desarrollo de la prestación del servicio por medio del diligenciamiento de: (1) FGI-01. Programación de Mantenimiento Preventivo, (2) FGI-47. Asignación de Actividades, (3) FGI-61. Asignación de Materiales y Herramientas y (4) FGI-63. Asignación de Maquinaria. De igual forma, el proceso efectuó la gestión y el FCT-05. Estudio de Conveniencia y Oportunidad Requerimiento de Bienes para la contratación de material de ferretería y eléctrico con el fin de garantizar y atender las necesidades de la Institución durante la vigencia 2022.
CONFORMIDAD	8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	Se determinan los requisitos esenciales para la prestación del servicio, los cuales son especificados por el cliente en el: (1) FGI-02. Solicitud de servicio de mantenimiento y FGI-42. Solicitud del Servicio de Apoyo Logístico en eventos. De igual forma, se conserva la información documentada de los registros descritos.
CONFORMIDAD	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	El proceso aplica los controles al procedimiento de mantenimiento, asegurándose del correcto funcionamiento de los equipos y posterior verificación del espacio físico donde se haya realizado la respectiva mejora a través de un proceso de comunicación constante con los clientes con el objeto de que se eliminen las causas, dando solución al problema respectivo.
CONFORMIDAD	8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	Se realizan controles de seguimiento adecuados con el objeto de asegurarse del correcto funcionamiento del equipo y solución al problema presentado en lo relacionado con los espacios de infraestructura.
CONFORMIDAD	8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	El proceso identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo del programa de mantenimiento y prestación del servicio, igualmente se conserva información documentada sobre los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios y las acciones tomadas para prevenir impactos adversos.
CONFORMIDAD	8.4.2 Tipo y alcance del control	El líder del proceso se asegura del cumplimiento de las actividades asignadas a los trabajadores de Calidad Total, determinando la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

6 de 7

CONFORMIDAD	8.4.3 Información para los proveedores externos	Se comunica a los trabajadores de Calidad Total las actividades que se deben ejecutar para la prestación del servicio, a través del FGI-47. Asignación de actividades
CONFORMIDAD	8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	El proceso cuenta con las siguientes condiciones controladas para la prestación del servicios, tales como: (1) disponibilidad de información documentada que define las características de los servicios a prestar, actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar, (2) implementación de actividades de seguimiento y medición y el (3) uso de la infraestructura y entorno adecuados para la operación de los procesos.
NO CONFORMIDAD	8.5.2 Identificación y trazabilidad	No se evidenció el FGI-64. Hoja de vida de equipos de cómputo v.01, donde se especifique: (1) equipo, (2) partes, (3) software instalado y (4) descripción de los mantenimientos realizados a: software, hardware, preventivo, correctivo, fecha, actividad realizada y observaciones perteneciente a siete (7) computadores del proceso de Gestión del Talento Humano.
CONFORMIDAD	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	El proceso identifica, verifica, protege y salvaguarda las licencias de office y suministrándolas acorde a su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.
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.
NO CONFORMIDAD	8.7.2	No se evidenció el FAC-50. Matriz de Identificación y Reporte del Producto o Servicio No Conforme, donde se describa: (1) no conformidad, (2) acciones tomadas, (3) concesiones obtenidas, (4) identificación de la autoridad que decida la acción con respecto a la no conformidad.
CONFORMIDAD	9.1 Seguimiento, medición	
CONFORMIDAD	9. Evaluación del desempeño 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	El proceso realiza seguimiento, medición, análisis y evaluación evidenciados en las diez (10) 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, (5) control y seguimiento al mapa de riesgos y (6) operatividad del aplicativo en lo relacionado con la funcionalidad de servicios generales.
CONFORMIDAD	9.1.2 Satisfacción del cliente	Mediante acta n° 14 del 25 de julio del 2022, realizó la revisión indicador medición de la satisfacción del cliente del primer semestre 2022, donde se evidencia un promedio total de satisfacción del 100%.
CONFORMIDAD	9.1.3 Análisis y evaluación	El proceso realizó seguimiento mediante acta reunión 15 del 01 de agosto de 2022 del: (1) FAC-23. Planificación, control y seguimiento de actividades 2022, con un 55% de avance y (2) FAC-49. Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua 2022, con un 70% de avance. Igualmente se evidencia el seguimiento a los riesgos de gestión y corrupción, descritos en el acta de reunión 17 del 16 de agosto de 2022.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00


Página

7 de 7

CONFORMIDAD	9.2.1 Auditoría interna	Se evidencia la realización de la auditoría interna en la anualidad 2021, según el FCI-42. Informe de Auditoría, donde se logran identificar 14 conformidades, 3 aspectos relevantes y 3 aspectos por mejorar.
CONFORMIDAD	10.1 Mejora	El proceso ha realizado las siguientes mejoras durante la presente vigencia, tales como: (1) solicitud de personal e insumos, (2) disposición de las demás dependencias para ejecutar las solicitudes, (3) uso del material que se puede reciclar e (4) inicio de la sistematización de los materiales de bodega.
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 2022.

Conclusiones

- ✓ 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


Firma Auditor Interno.


Maritza Constanza Gamboa
Aprobado Auditor Lider.