Aspecto Evaluable (Unidad Auditable): Auditoría Interna Específica a la prestación de servicios tercerizados (proveedor servicio de alimentación comedores).	Fecha		
	13	08	2026

Objeto: Verificar la prestación de servicios tercerizados que permitan identificar y analizar los riesgos asociados a las actividades tercerizadas (proveedor del servicio de alimentación comedores) y el cumplimiento del acuerdo 062 del 29 de octubre del 2015 por el cual se establecen las políticas para el funcionamiento del servicio de alimentación y apoyo alimentario de la Universidad de Pamplona y la Resolución No. 283 del 16 de abril de 2020 por la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 2039 del 26 de noviembre de 2015.

Alcance: Normatividad interna y externa aplicable, cumplimiento contractual, operatividad del servicio y satisfacción de usuarios.

Criterio: Normativa interna y externa de obligatorio cumplimiento, Función Pública (FURAG) (MIPG), así como, el Acuerdo 062 del 29 Octubre del 2015, Resolución No. 283 del 16 de abril de 2020 por la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 2039 del 26 de noviembre de 2015, Resolución No. 3803 del 22 de agosto de 2016, Acuerdo No. 100 del 11 de diciembre del 2018, PBU-09 Inscripción, Selección y Admisión de Beneficiarios del Servicio de Alimentación Estudiantil y Resolución 2674 del 23 de julio de 2013 del Ministerio de la Protección Social.

Principales situaciones detectadas/Resultados de la Evaluación

1. Generalidades

El Servicio de Alimentación de la Universidad de Pamplona tiene como propósito suministrar alimentos a los estudiantes beneficiarios de la modalidad presencial, garantizando condiciones de inocuidad, calidad nutricional, oportunidad en la prestación del servicio y contribuyendo a su permanencia y bienestar durante el desarrollo de su proceso académico.

De conformidad con el Acuerdo No. 062 del 29 de octubre de 2015, por el cual se establecen las políticas para el funcionamiento del servicio de alimentación y el apoyo alimentario estudiantil en la Universidad de Pamplona, los beneficiarios del servicio son los estudiantes regulares de la modalidad presencial matriculados en la sede Pamplona y en la extensión Villa del Rosario, conforme a los requisitos y criterios definidos por la Institución.

La gestión institucional del servicio corresponde al Centro de Bienestar Universitario, específicamente al Área Socioeconómica, cuya finalidad, conforme al Acuerdo No. 100 del 11 de diciembre de 2018, es promover acciones orientadas a optimizar las condiciones socioeconómicas de la comunidad universitaria y favorecer la permanencia y graduación de los estudiantes en condición de vulnerabilidad mediante la administración de estímulos y beneficios institucionales.

Así mismo, la Resolución No. 283 del 16 de abril de 2020, que modifica parcialmente la Resolución No. 2039 del 26 de noviembre de

2015, establece que el Comité Operativo del Servicio de Alimentación tiene como objetivo garantizar la adecuada ejecución, coordinación y prestación del servicio de alimentación en las sedes Pamplona y Villa del Rosario.

En desarrollo de las políticas institucionales definidas en el Acuerdo No. 062 de 2015, la Universidad de Pamplona presta actualmente el servicio de alimentación mediante contratación con un tercero. No obstante, el citado acuerdo dispone que dicha modalidad debe realizarse bajo la administración y supervisión de la Dirección de Bienestar Universitario, conservando esta dependencia la responsabilidad institucional sobre el seguimiento, control y adecuada prestación del servicio.

En este contexto, y considerando que el objetivo de la presente auditoría consiste en verificar la prestación de servicios tercerizados e identificar los riesgos asociados a su ejecución, la evaluación se orientó no solo a verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del contratista, sino también a valorar la gestión desarrollada por Bienestar Universitario, el funcionamiento del Comité Operativo, el ejercicio de la supervisión contractual y la implementación de los mecanismos institucionales de seguimiento y control establecidos en la normatividad aplicable.

2. Marco Normativo y Criterios de Evaluación

La auditoría se desarrolló tomando como criterios de evaluación la normativa institucional y nacional aplicable al servicio de alimentación estudiantil, la contratación estatal, la supervisión contractual y las condiciones sanitarias para la prestación del servicio, así:

Normativa Institucional

- ✓ Acuerdo No. 062 del 29 de octubre de 2015.
- ✓ Acuerdo No. 100 del 11 de diciembre de 2018.
- ✓ Resolución No. 2039 del 26 de noviembre de 2015.
- ✓ Resolución No. 283 del 16 de abril de 2020.
- ✓ Acuerdo No. 002 de 2007 (Estatuto de Contratación).
- ✓ Resolución No. 2031 de 2015 (Supervisión e Interventoría).
- ✓ Procedimiento PBU-09 Inscripción, Selección y Admisión de Beneficiarios del Servicio de Alimentación Estudiantil.
- ✓ Guía GCT-01 Supervisión e Interventoría.

Normativa Nacional

- ✓ Ley 1474 de 2011.
- ✓ Resolución No. 2674 de 2013 (Buenas Prácticas de Manufactura - BPM).
- ✓ Resolución No. 3803 de 2016 (Recomendaciones de Ingesta de Energía y Nutrientes - RIEN).

Criterio Contractual

- ✓ Contrato de Prestación de Servicios No. BS-023 de 2026, suscrito entre la Universidad de Pamplona y GRUPO IRUÑA S.A.S., para la prestación del servicio de alimentación a los estudiantes de pregrado modalidad presencial beneficiarios de la Universidad de Pamplona, correspondiente al primer semestre académico de la vigencia 2026-1, en las sedes Pamplona y Villa del Rosario.

3. Metodología

La auditoría se desarrolló mediante la aplicación de las siguientes técnicas de auditoría:

- ✓ Revisión documental (contrato, procedimientos, actas, informes, registros y normatividad aplicable).
- ✓ Observación directa en sitio (inspección a los comedores estudiantiles de las sedes Pamplona y Villa del Rosario).
- ✓ Entrevistas y solicitud de información a funcionarios de Bienestar Universitario, supervisión contractual y personal del contratista.
- ✓ Verificación del cumplimiento normativo y contractual.
- ✓ Análisis de la trazabilidad documental de las actividades desarrolladas.
- ✓ Seguimiento a las oportunidades de mejora formuladas en la auditoría de la vigencia 2025.
- ✓ Análisis de las evidencias suministradas por Bienestar Universitario, el contratista y la información disponible en los sistemas institucionales.

4. Aspectos Relevantes

Durante el desarrollo de la auditoría se identificaron las siguientes fortalezas relacionadas con la prestación del servicio de alimentación estudiantil:

- ✓ Para el período académico 2026-1, la Universidad incrementó en 300 cupos el servicio de alimentación estudiantil, alcanzando una cobertura de 2.000 beneficiarios, como estrategia institucional orientada a fortalecer la permanencia estudiantil.

- ✓ El proceso de selección de beneficiarios se realiza con base en criterios socioeconómicos previamente definidos por la Universidad, en cumplimiento de la normatividad institucional.
- ✓ El servicio de alimentación se encuentra articulado con el Plan de Gestión Institucional 2025-2028, particularmente con las estrategias dirigidas al fortalecimiento del bienestar universitario y la permanencia estudiantil.
- ✓ La prestación del servicio de alimentación contribuye al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS 2 – Hambre Cero), mediante el acceso a una alimentación adecuada para la población estudiantil beneficiaria.
- ✓ Se evidenció que el personal manipulador de alimentos cuenta con certificación vigente en manipulación de alimentos, conforme a los requisitos establecidos en la Resolución 2674 de 2013.
- ✓ Durante las inspecciones realizadas se observó que los menús suministrados corresponden al ciclo alimentario definido para la prestación del servicio y fueron elaborados por profesional en Nutrición y Dietética.
- ✓ Se verificó la utilización de herramientas tecnológicas, como el sistema de identificación mediante código QR, para el control de acceso de los beneficiarios al servicio de alimentación.
- ✓ El contratista aportó los registros y soportes documentales requeridos para el desarrollo de la auditoría, facilitando la verificación de las actividades ejecutadas.
- ✓ Se evidenció disposición y colaboración por parte del contratista, la supervisión y el personal del Centro de Bienestar Universitario durante el desarrollo del ejercicio auditor, facilitando el acceso a la información y a las instalaciones objeto de evaluación.

En términos generales, la auditoría permitió evidenciar avances en la cobertura del servicio, su articulación con las políticas institucionales de bienestar, el cumplimiento de requisitos técnicos y sanitarios y la disposición de los actores involucrados para atender el ejercicio auditor. No obstante, se identificaron aspectos susceptibles de fortalecimiento relacionados con el seguimiento institucional, la supervisión contractual, la trazabilidad documental y el funcionamiento del Comité Operativo, los cuales se presentan a continuación.

5. Aspectos de Mejora identificados:

Con fundamento en la evaluación realizada y en el análisis de la información documentada, las evidencias aportadas y las verificaciones efectuadas durante el desarrollo de la auditoría, se identificaron los siguientes aspectos susceptibles de mejora, orientados a fortalecer la prestación del servicio de alimentación estudiantil, el cumplimiento de la normatividad aplicable y los mecanismos institucionales de seguimiento y control.

5.1. Aspecto Susceptible de Mejora No. 1. Fortalecimiento de la gestión y de la trazabilidad documental del Comité Operativo del Servicio de Alimentación Estudiantil.

Criterio: Artículos 4 y 5 de la Resolución No. 2039 del 26 de noviembre de 2015, mediante la cual se crea el Comité Operativo del Servicio de Alimentación y se reglamenta el servicio de alimentación y los apoyos alimentarios de la Universidad de Pamplona, los cuales establecen las funciones del Comité Operativo y disponen que este sesionará ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias lo requieran.

Así mismo, el procedimiento **PBU-09 Inscripción, Selección y Admisión de Beneficiarios del Servicio de Alimentación Estudiantil**, que asigna al Comité Operativo responsabilidades relacionadas con la aprobación de la convocatoria, la revisión y aprobación del listado de beneficiarios, la inducción a los beneficiarios, el tratamiento de novedades y la adopción de decisiones derivadas del proceso de inscripción, selección y permanencia.

Situación Evidenciada: Con fundamento en la documentación suministrada durante el desarrollo de la auditoría, se evidenció que el Comité Operativo desarrolla actividades asociadas a la coordinación del servicio de alimentación y a los procesos de selección y asignación de beneficiarios para cada período académico.

No obstante, se identifican oportunidades para fortalecer la trazabilidad documental de la gestión del Comité, particularmente en lo relacionado con la periodicidad de las sesiones prevista en la Resolución No. 2039 de 2015 y con el registro del desarrollo integral de las funciones que le han sido asignadas.

De igual forma, se considera conveniente fortalecer la documentación de los análisis y decisiones adoptadas por el Comité respecto al seguimiento de la prestación del servicio, la revisión de los informes presentados por el contratista, el análisis de las PQRSD, los resultados de las encuestas de satisfacción y las actividades previstas en el procedimiento PBU-09 relacionadas con el proceso de selección, permanencia y seguimiento de los beneficiarios, de manera que se facilite la trazabilidad de la gestión realizada y el soporte de las decisiones institucionales.

Recomendación: Fortalecer la gestión del Comité Operativo mediante el cumplimiento de la periodicidad de las sesiones establecida en la Resolución No. 2039 de 2015, el desarrollo integral de las funciones previstas en su artículo 4 y el cumplimiento de las responsabilidades asignadas en el procedimiento PBU-09 Inscripción, Selección y Admisión de Beneficiarios del Servicio de Alimentación Estudiantil, dejando evidencia documental de los análisis, deliberaciones, recomendaciones, decisiones y acciones de seguimiento adoptadas en cada sesión.

Se recomienda que las actas documenten, entre otros aspectos, el seguimiento a la ejecución del servicio, el análisis de los informes presentados por el contratista, la revisión de las PQRSD, la evaluación de los resultados de las encuestas de satisfacción y las actuaciones relacionadas con la convocatoria, selección, aprobación, permanencia y novedades de los beneficiarios. Así mismo, se

sugiere realizar seguimiento a los compromisos definidos por el Comité, dejando evidencia de su cumplimiento en las sesiones posteriores, con el propósito de fortalecer la mejora continua y la efectividad de esta instancia.

5.2. Aspecto Susceptible de Mejora No. 2: Mejora de la gestión documental asociada a la ejecución contractual.

Criterio: Cláusula Tercera "Obligaciones de las Partes" y Obligaciones Específicas del Contrato de Prestación de Servicios No. BS-023 de 2026, especialmente las relacionadas con la elaboración, aprobación y conservación de los soportes documentales que respaldan la ejecución contractual.

Situación Evidenciada: Durante la revisión de las obligaciones específicas establecidas en la Cláusula Tercera del Contrato de Prestación de Servicios No. BS-023 de 2026, se evidenció que, en términos generales, el contratista cumple con los requisitos relacionados con la implementación del Plan de Saneamiento Básico, la capacitación del personal manipulador de alimentos, la disponibilidad de equipos y utensilios, el cumplimiento de los lineamientos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), las Recomendaciones de Ingesta de Energía y Nutrientes (RIEN) y la suscripción del contrato de arrendamiento para la prestación del servicio.

No obstante, durante la auditoría se identificaron oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la gestión documental que soporta algunas de estas obligaciones.

En particular, se evidenció que los ciclos de menús y la planificación alimentaria fueron elaborados por profesional en Nutrición y Dietética y posteriormente incorporados dentro de los informes mensuales del contratista; sin embargo, al momento de la verificación no se encontraban disponibles como documentos independientes debidamente firmados, ni se evidenciaron los soportes correspondientes a la copia del documento de identidad, la matrícula profesional vigente y la aprobación formal por parte de la supervisión y del Centro de Bienestar Universitario, tal como lo establece la obligación contractual. Si bien en los informes mensuales reposan las firmas correspondientes, durante la auditoría no fue posible evidenciar documentalmente el proceso previo de revisión y aprobación institucional previsto en el contrato.

De igual forma, durante la revisión de la documentación del personal manipulador de alimentos se observó que las certificaciones de manipulación de alimentos se encontraban disponibles, aunque archivadas en una carpeta independiente administrada por el responsable del servicio y no incorporadas dentro de la documentación individual del personal, situación que puede dificultar su consulta y verificación oportuna durante ejercicios de seguimiento o auditoría.

Recomendación: Fortalecer la gestión documental de la ejecución contractual, asegurando que la totalidad de los soportes exigidos

por el contrato se conserven de manera organizada, completa y fácilmente verificable.

En particular, se recomienda mantener los ciclos de menús como documentos formalmente aprobados, incorporando las firmas del profesional responsable, del supervisor y del Centro de Bienestar Universitario, junto con los soportes documentales exigidos contractualmente. Así mismo, se sugiere organizar la documentación del personal manipulador de alimentos en expedientes individuales que faciliten su consulta, actualización y verificación durante las actividades de supervisión y auditoría.

5.3. Aspecto Susceptible de Mejora No. 3. Articulación entre la supervisión contractual y los mecanismos institucionales de seguimiento del servicio de alimentación.

Criterio: Acuerdo No. 062 de 2015, Resolución 2031 de 2015 (Supervisión), GCT-01 Guía de Supervisión, Resolución No. 2039 de 2015 y Contrato No. 023-2026.

Situación Evidenciada: Durante la auditoría se verificó que la supervisión contractual desarrolla las actividades de seguimiento previstas en el contrato y en la GCT-01 Guía para la Supervisión e Interventoría, evidenciándose la elaboración de los informes de supervisión, actas de recibo de servicios, evaluación del desempeño del proveedor y demás soportes requeridos para la ejecución contractual, los cuales reposan en el expediente contractual y en las plataformas institucionales correspondientes.

No obstante, se identifican oportunidades para fortalecer la articulación entre la información generada por la supervisión contractual y las instancias institucionales de seguimiento del servicio de alimentación, particularmente en lo relacionado con la presentación y análisis de los resultados de la supervisión en el Comité Operativo, de conformidad con las funciones previstas en la Resolución No. 2039 de 2015.

Así mismo, se considera conveniente fortalecer la trazabilidad documental de la interacción entre los informes de supervisión, la información presentada por el contratista y las actuaciones desarrolladas por el Comité Operativo, favoreciendo una mayor integración entre los mecanismos institucionales de seguimiento y apoyo a la toma de decisiones.

Recomendación: Promover una mayor articulación entre la supervisión contractual y el Comité Operativo, propiciando que los resultados derivados de la supervisión, los informes del contratista, las novedades del servicio, las PQRSD y los resultados de las encuestas de satisfacción sean puestos en conocimiento del Comité como insumo para el seguimiento, análisis y adopción de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del servicio, dejando la correspondiente evidencia documental.

Así mismo, evaluar la pertinencia de actualizar el procedimiento PBU-09 con el fin de incorporar actividades relacionadas con la

participación de la supervisión contractual en el suministro de información para el Comité Operativo y en el seguimiento de los compromisos que de él se deriven, fortaleciendo la articulación institucional y la trazabilidad documental del proceso.

5.4. Aspecto Susceptible de Mejora No. 4. Fortalecimiento del seguimiento institucional a la prestación del servicio de alimentación estudiantil.

Criterio:

- ✓ Acuerdo No. 062 del 29 de octubre de 2015, artículo 2, el cual establece que el servicio de alimentación podrá prestarse mediante un tercero, bajo la supervisión del Centro de Bienestar Universitario.
- ✓ Resolución No. 2039 del 26 de noviembre de 2015, artículo 16 (Plan de Saneamiento).
- ✓ Procedimiento PBU-09 Inscripción, Selección y Admisión de Beneficiarios del Servicio de Alimentación Estudiantil.
- ✓ Procedimiento PAC-01 Elaboración y Control de la Información Documentada del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Contrato BS-023 de 2026.

Situación Evidenciada: Durante la revisión documental y las visitas de inspección realizadas a los comedores universitarios se identificaron oportunidades para fortalecer el seguimiento institucional desarrollado por el Centro de Bienestar Universitario, orientadas a consolidar la articulación entre los diferentes mecanismos de control, seguimiento y evaluación del servicio.

En este sentido, se observó que, si bien la supervisión contractual genera información relacionada con la ejecución del contrato y el seguimiento operativo del servicio, existe la oportunidad de fortalecer su integración con los demás instrumentos institucionales de seguimiento, de manera que facilite una visión más integral de la prestación del servicio y apoye los procesos de análisis y toma de decisiones.

De igual forma, los informes de satisfacción correspondientes a los meses revisados constituyen un mecanismo importante para conocer la percepción de los beneficiarios; sin embargo, podrían fortalecerse mediante la incorporación de análisis de tendencias, conclusiones y acciones de mejora, así como mediante su utilización como insumo para las instancias institucionales de seguimiento cuando corresponda.

Así mismo, durante la revisión del procedimiento PBU-09 Inscripción, Selección y Admisión de Beneficiarios del Servicio de Alimentación Estudiantil, se identificó la oportunidad de revisar su estructura con el fin de armonizar el objetivo del procedimiento con las actividades que desarrolla, precisar las responsabilidades de los diferentes actores que intervienen en el proceso y fortalecer la articulación con las actividades de supervisión contractual y seguimiento institucional.

En relación con la actividad 6.1 Elaboración de Informes, prevista en el procedimiento PBU-09, se identificó la conveniencia de fortalecer la generación, conservación y trazabilidad de los informes allí contemplados, de manera que constituyan herramientas de apoyo para el seguimiento institucional, el análisis de la información y la toma de decisiones sobre la gestión del servicio de alimentación estudiantil.

Finalmente, durante la visita de inspección al comedor de la sede Villa del Rosario se observó la conveniencia de implementar medidas preventivas adicionales frente a factores externos, tales como el ingreso de polvo proveniente de las obras civiles que actualmente se ejecutan en el campus y el ingreso ocasional de animales al área del comedor, con el propósito de continuar fortaleciendo las condiciones de higiene e inocuidad del servicio.

Recomendación: Fortalecer el seguimiento institucional ejercido por el Centro de Bienestar Universitario mediante una mayor articulación entre la supervisión contractual, el Comité Operativo y las áreas responsables del proceso, promoviendo el aprovechamiento de la información generada durante la ejecución del servicio como insumo para la evaluación, el seguimiento y el mejoramiento continuo.

Así mismo, se recomienda fortalecer los informes de satisfacción mediante la incorporación de análisis de resultados, tendencias, conclusiones y acciones de mejora, favoreciendo su utilización como herramienta para la gestión institucional.

Se considera pertinente revisar y actualizar el procedimiento PBU-09 Inscripción, Selección y Admisión de Beneficiarios del Servicio de Alimentación Estudiantil, con el fin de armonizar el objetivo del documento con su finalidad procedimental, precisar las responsabilidades de los actores que intervienen en el proceso, fortalecer la trazabilidad de las actividades allí establecidas e incorporar, cuando resulte aplicable, los mecanismos de articulación con la supervisión contractual y el seguimiento institucional. De igual manera, fortalecer la elaboración, conservación y utilización de los informes previstos en la actividad 6.1, como insumos para el análisis y la toma de decisiones.

Finalmente, evaluar e implementar las medidas preventivas que se consideren pertinentes para minimizar la incidencia de factores externos que puedan afectar las condiciones de higiene e inocuidad en el comedor de la sede Villa del Rosario, en concordancia con las disposiciones institucionales aplicables (Art. 16 de la Resolución No. 2039 del 26 de noviembre de 2015).

6. Recomendaciones: Como resultado del ejercicio auditor y con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la gestión del servicio de alimentación estudiantil, la Oficina de Control Interno de Gestión recomienda:

1. Formular e implementar un Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua (FAC-49) que consolide los aspectos susceptibles de mejora identificados en el presente informe, definiendo responsables, actividades, cronogramas e indicadores que permitan realizar

seguimiento a la implementación y eficacia de las acciones propuestas, conforme a los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión.

2. Continuar fortaleciendo los mecanismos de coordinación, seguimiento y evaluación de la prestación del servicio de alimentación estudiantil, promoviendo una mayor articulación entre el Centro de Bienestar Universitario, la supervisión contractual, el Comité Operativo y las demás instancias que participan en la gestión del servicio, favoreciendo la utilización de la información generada como insumo para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

3. Revisar y actualizar, cuando se considere pertinente, los procedimientos, lineamientos e instrumentos asociados a la prestación del servicio de alimentación estudiantil, con el fin de mantener su armonización con la normatividad institucional vigente, las responsabilidades de los actores involucrados y las necesidades actuales del servicio.

4. Fortalecer el aprovechamiento de la información derivada de la ejecución del servicio, mediante el análisis periódico de los informes de supervisión, los resultados de las encuestas de satisfacción, las PQRSD y demás mecanismos de seguimiento institucional, promoviendo la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio.

7. Conclusiones: Como resultado del ejercicio auditor, se concluye que la prestación del servicio de alimentación estudiantil mediante tercerización presenta, en términos generales, un adecuado cumplimiento de las condiciones contractuales, técnicas y sanitarias establecidas para su ejecución. Así mismo, se evidenció el compromiso del contratista, la supervisión contractual y el Centro de Bienestar Universitario con el desarrollo del servicio y con la atención de las actividades de auditoría, facilitando el acceso a la información y a las instalaciones objeto de evaluación.

Durante la auditoría se identificaron oportunidades de mejora orientadas a fortalecer algunos mecanismos institucionales relacionados con la coordinación, el seguimiento, la trazabilidad documental y la articulación entre las instancias responsables de la administración, supervisión y evaluación del servicio, con el propósito de consolidar la gestión institucional y apoyar la toma de decisiones basada en información documentada.

De igual manera, se evidenció la conveniencia de fortalecer la documentación de las actividades desarrolladas por el Comité Operativo del Servicio de Alimentación, la integración de la información generada por la supervisión contractual, el análisis de los resultados derivados de la prestación del servicio y la actualización de algunos instrumentos internos, aspectos que contribuirán a optimizar los mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua.

Así mismo, se observó que algunas de las oportunidades de mejora identificadas guardan relación con aspectos que habían sido objeto de recomendaciones en la auditoría realizada durante la vigencia 2025, razón por la cual resulta pertinente continuar fortaleciendo las

acciones institucionales orientadas a asegurar su implementación y sostenibilidad.

En consecuencia, se recomienda incorporar los aspectos susceptibles de mejora identificados en el presente informe al FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua, definiendo las actividades, responsables, plazos e indicadores que permitan realizar seguimiento a su implementación y verificar la eficacia de las acciones adoptadas, conforme a los lineamientos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión.

La Oficina de Control Interno de Gestión agradece la disposición, colaboración y acompañamiento brindados por el Centro de Bienestar Universitario, la supervisión contractual y el contratista durante el desarrollo del ejercicio auditor, reiterando que las recomendaciones formuladas tienen un enfoque preventivo y de fortalecimiento institucional, orientado a contribuir al mejoramiento continuo de la prestación del servicio y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

La implementación de las acciones que se definan como resultado del presente informe permitirá continuar fortaleciendo la gestión del servicio de alimentación estudiantil, consolidando prácticas orientadas a la mejora continua, la transparencia, la trazabilidad de la información y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Universidad de Pamplona.

Elaborado por:	**Aprobado por:**
Maritza Constanza Gamboa Auditor Interno – Oficina de Control Interno de Gestión	**Yamal Elías Lesmes Esper** Jefe Oficina de Control Interno de Gestión