	Informe de Auditoría Interna	Código	FCI-42 v.01
		Página	1 de 16

Auditoría Nº	PROCESO AUDITADO			Fecha		
				Día	Mes	Año
Ciclo 2026	GESTIÓN DE LA CONTRATACION			22	09	2026
Auditor Líder	MARITZA CONSTANZA GAMBOA	**Representante de la Alta Dirección**	EDWIN OMAR JAIMES RICO			
Nombre(s) del Equipo Auditor		**Cargo**				
GLADYS RODRIGUEZ SOLANO		AUDITOR INTERNO				

Objetivo(s)	**Alcance**
Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015, Decreto 1072 de 2015 y la normatividad interna y externa aplicable en cada uno de los procesos identificados en la Universidad de Pamplona.	Auditorías Internas a 25 procesos entre los que se encuentran de Direccionamiento Estratégico, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control que integran el SIG y se encuentran documentados en el Centro Interactivo, Auditorías Especiales y de Entes de Control.
Documentos de Referencia (Criterios)	Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015, ISO 19011:2018, Resolución No. 1054 del 20 de diciembre de 2024 "Política Institucional de Gestión y Administración del Riesgo", MECI, PCI-10 Auditorías Internas de Calidad, Decreto 1072 de 2015, Formatos, Documentación de los Procesos vigente, Matriz de Requisitos Legales, FCI-19 "Plan de Acciones Correctivas", Mapas de Riesgos, Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, 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**
	07	09	2026		12	11	2026

Aspectos Relevantes	• Se resalta la disposición, colaboración y apertura de la líder del proceso y de su equipo de trabajo durante el desarrollo de la auditoría, así como la presentación oportuna y organizada de las evidencias solicitadas, lo cual facilitó el desarrollo de la actividad auditora. • Se reconoce el conocimiento que demuestra el equipo de trabajo sobre las actividades del proceso y su contribución al Sistema Integrado de Gestión, reflejando apropiación de sus responsabilidades y compromiso con los objetivos institucionales. • Se destaca la aplicación de prácticas orientadas a la conservación y organización de la información, como la realización de copias de seguridad trimestrales y la aplicación de las Tablas de Retención Documental, que contribuyen a preservar la información y facilitar su consulta. • Se valora la iniciativa del proceso de avanzar en la sistematización de la evaluación de proveedores, como una apuesta por la innovación y el fortalecimiento de la gestión contractual, que puede contribuir a mejorar la trazabilidad de la información y facilitar el seguimiento al desempeño de los proveedores.

Aspectos por Mejorar	**1. Actualización y articulación de la información documentada del proceso:** Fortalecer la revisión y actualización de la documentación del proceso de Gestión de Contratación, incluyendo la caracterización HAC-13, los procedimientos, la guía GCT-01, los instructivos ICT-02 e ICT-03 y los formatos relacionados. Esta revisión deberá permitir establecer cuáles documentos y formatos continúan vigentes, cuáles requieren actualización, cuáles corresponden a otras dependencias y cuáles deben retirarse, así como armonizar sus referencias, responsables, denominaciones y relación con las actividades del proceso. De igual manera, se recomienda revisar la pertinencia de la información sobre descuentos contenida en los formatos FCT-09 y FCT-23 y actualizar las referencias institucionales que hayan cambiado. **2. Fortalecimiento de los controles de revisión documental y publicación contractual:** Se recomienda fortalecer la revisión de los documentos que conforman los expedientes contractuales antes de su publicación en SIA OBSERVA y SECOP II, incluyendo la verificación de la coherencia de las fechas y la integridad de la información, independientemente de la dependencia de origen. Lo anterior permitirá mejorar la trazabilidad de las actuaciones contractuales y contribuir a la confiabilidad de la información publicada. **3. Actualización de la información normativa publicada:** Se recomienda revisar y actualizar la normativa publicada en el micrositio institucional de Contratación, verificando su vigencia, pertinencia y aplicabilidad al régimen contractual de la Universidad de Pamplona, con el fin de identificar adecuadamente las disposiciones derogadas e incorporar las referencias que correspondan. Esta revisión contribuirá a facilitar la consulta de información normativa pertinente por parte de los usuarios del proceso. **4. Aplicación y seguimiento de los criterios de evaluación de proveedores:** Se recomienda continuar fortaleciendo la aplicación de los criterios de evaluación del desempeño de los proveedores externos, verificando que los establecidos en el procedimiento PCT-02 y el formato FCT-21 se utilicen de manera consistente y contemplen los aspectos pertinentes, incluidos el precio y la seguridad y salud en el trabajo, según corresponda a la naturaleza de los bienes y servicios contratados. Asimismo, se recomienda realizar seguimiento a los resultados obtenidos para identificar oportunidades de mejora y verificar la implementación de la oportunidad identificada por ICONTEC.

Aspectos por Mejorar	**5. Protección y salvaguarda de la información de proveedores y contratistas:** Se recomienda fortalecer los controles para la protección y salvaguarda de la información y documentación de proveedores y contratistas, considerando su custodia física y digital, así como su publicación en las plataformas institucionales y de contratación pública, de acuerdo con los requisitos aplicables de publicidad, protección de datos personales y reserva de la información. Esto contribuirá a mantener la trazabilidad documental y a promover un manejo adecuado de la información. **6. Articulación del seguimiento y evaluación de la gestión del proceso:** Se recomienda fortalecer el análisis integral de los resultados del proceso, articulando el seguimiento a los indicadores de gestión, las actividades planificadas en el FAC-23, las acciones registradas en el FAC-49, el Mapa de Riesgos y los resultados de las evaluaciones relacionadas con la gestión contractual. De igual manera, se recomienda fortalecer la oportunidad en la entrega de evidencias al Sistema Integrado de Gestión, para facilitar la evaluación de la eficacia de las acciones frente a los riesgos y oportunidades, así como la identificación de nuevas oportunidades de mejora. **7. Seguimiento a las oportunidades de mejora de auditorías anteriores:** Se recomienda fortalecer la trazabilidad del tratamiento de los aspectos por mejorar identificados en auditorías anteriores, verificando su incorporación en los instrumentos institucionales de mejora cuando corresponda, la definición de acciones, responsables y plazos, y el seguimiento a sus resultados. Esto permitirá evitar que oportunidades de mejora pendientes queden sin tratamiento o sean incorporadas parcialmente en los planes de vigencias posteriores.

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	**Requisito**	**Descripción**
CONFORMIDAD	4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto	Se evidenció la identificación del contexto interno y externo del proceso mediante la matriz DOFA, registrada en el Acta No. 002 del 19 de febrero de 2026, cuya entrega al Sistema Integrado de Gestión (SIG) se soporta en correo electrónico de la misma fecha.
CONFORMIDAD	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	El proceso de Gestión de Contratación identifica sus partes interesadas, entre ellas las dependencias solicitantes o usuarios internos, los contratistas y proveedores, los entes de control y la comunidad universitaria. Sus necesidades y expectativas se encuentran registradas en el FAC-52 Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, cuya elaboración y socialización se documentan en el Acta No. 001 de febrero de 2026 del grupo de mejoramiento.

CONFORMIDAD	4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos 4.4.1 – 4.4.2	El proceso de Gestión de Contratación ha determinado las entradas y salidas en la caracterización HAC-13, en la que se identifican los proveedores, las entradas del proceso —como las solicitudes de bienes y servicios de las dependencias—, las actividades del ciclo PHVA, los responsables y las salidas, entre ellas los contratos y las órdenes de prestación de servicios formalizados, así como su publicación en las plataformas correspondientes. Así mismo, mediante la revisión de los procedimientos PCT-01 v.03, «Contratación de Orden de Prestación de Servicios», y PCT-02 v.02, «Adquisición de Bienes y/o Servicios», junto con los expedientes de la muestra seleccionada, se evidenció la existencia de información documentada que respalda la ejecución de las actividades y la conservación de los registros generados durante la gestión contractual.
CONFORMIDAD	5.2 Política	El personal del proceso relaciona la política de calidad institucional con las actividades propias de la gestión contractual y el Objetivo de Calidad No. 4, «Fortalecer la Gestión Organizacional y la Sostenibilidad Financiera Institucional».
CONFORMIDAD	5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades	Las responsabilidades y autoridades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran definidas en la matriz FAC-53. Así mismo, la socialización de estas responsabilidades al personal de reciente vinculación se encuentra registrada en el Acta No. 001 del 3 de febrero de 2026 del grupo de mejoramiento.
CONFORMIDAD	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 – 6.1.2	Se evidenció la elaboración del mapa de riesgos del proceso mediante el Acta No. 002 del 19 de febrero de 2026, en el que se relacionan las oportunidades y fortalezas identificadas con los riesgos del proceso. El documento fue remitido al Sistema Integrado de Gestión (SIG) por correo electrónico en la misma fecha.
CONFORMIDAD	6.2 Objetivos de Calidad y la Planificación para Lograrlos 6.2.1 – 6.2.2	El proceso de Gestión de la Contratación contribuye al Objetivo de Calidad No. 4, «Fortalecer la Gestión Organizacional y la Sostenibilidad Financiera Institucional», mediante la gestión de la contratación institucional para atender las necesidades de bienes y servicios de las dependencias de la Universidad. Esta contribución se articula con la caracterización del proceso y los indicadores establecidos, en concordancia con la planificación institucional. Se evidenció el cierre de la planificación de la vigencia 2025, registrado en el Acta No. 001 del 3 de febrero de 2026, así como la formulación del FAC-23, «Planificación, Control y Seguimiento de Actividades 2026», documentada mediante el Acta No. 003 del 19 de febrero de 2026 y remitida al Sistema Integrado de Gestión (SIG) en la misma fecha.

CONFORMIDAD	6.3 Planificación de los Cambios	Se evidenció la gestión de los cambios y aspectos de mejora del proceso mediante el FAC-49, «Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua», formulado en febrero de 2026, según Acta No. 003, en el cual se registraron tres aspectos de mejora. Para verificar su implementación, se seleccionó como muestra la iniciativa «Sistematización del proceso de evaluación de proveedores», respecto de la cual se reporta la ejecución de una de las tres acciones previstas. Como evidencia de su desarrollo, se presentó el acta de visita del 24 de agosto de 2026, relacionada con el acompañamiento del CIADTI. Adicionalmente, se identificó que los aspectos de mejora derivados de la auditoría interna de 2025 no fueron incorporados oportunamente en el FAC-49 de esa vigencia. No obstante, algunos de ellos fueron contemplados en el plan formulado para 2026.
CONFORMIDAD	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Se realizó inspección visual de las instalaciones y entrevista al equipo de trabajo, evidenciándose la renovación de mobiliario y equipos de cómputo. Durante las entrevistas, el personal manifestó que las actividades de la dependencia pueden generar niveles de estrés asociados a su dinámica de trabajo, situación que afrontan mediante actividades de integración y apoyo mutuo entre compañeros.
CONFORMIDAD	7.3 Toma de conciencia	Se evidenciaron actividades de toma de conciencia del equipo de trabajo sobre la política de calidad, los objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y la importancia de la mejora continua, registradas en el Acta No. 001 del 3 de febrero de 2026.
CONFORMIDAD	7.4 Comunicación	Se evidenció que el proceso identifica las comunicaciones internas y externas pertinentes al proceso mediante la Matriz de Flujo de Información y Comunicación (FDE.CP-01), cuya socialización al grupo de mejoramiento se encuentra registrada en el Acta No. 001 del 6 de febrero de 2026.
NO CONFORMIDAD	7.5 Información Documentada 7.5.2 Creación y Actualización	En la revisión cruzada de la caracterización HAC-13, los procedimientos PCT-01 y PCT-02, los instructivos ICT-02, ICT-03 e ICT-04, la guía GCT-01 y los listados maestros FAC-01 y FAC-03, se evidenció que la información documentada del proceso de Gestión de Contratación presenta inconsistencias en la identificación, referenciación y articulación de sus documentos y formatos, que requieren una actualización integral. **Las diferencias identificadas comprenden:** **Caracterización HAC-13 frente al FAC-03:** la caracterización relaciona el formato FCT-20, «Evaluación de desempeño de contratista de consultoría y obra», que no aparece en el FAC-03 v.02 revisado. Se requiere confirmar su vigencia y uso para actualizar el listado maestro o retirar la referencia de la caracterización, según corresponda. **Instructivo ICT-02 frente al FAC-03:** en el numeral 4.1 del instructivo se identifica el acta de recibo de servicios con el código FCT-31; sin embargo, en el numeral 4.2 se referencia como FCT-30. En el FAC-03, el FCT-30 corresponde a «Estudio de Conveniencia y Oportunidad Invitación Pública» y el FCT-31 a «Acta de Recibo de Servicios». Esta diferencia debe corregirse para asegurar la identificación inequívoca del formato que se debe utilizar.

	7.5 Información Documentada 7.5.2 Creación y Actualización	**Procedimiento PCT-02 frente al FAC-01:** el procedimiento hace referencia a la guía GVA.CT-01 para la supervisión e interventoría, mientras que el FAC-01 registra la guía con el código GCT-01. Se requiere confirmar el código oficial y armonizar la referencia documental. **Instructivo ICT-04 frente al FAC-03:** el instructivo utiliza el código FCC-13 para el acta de inicio, mientras que el listado maestro identifica este formato como FCT-13. Se requiere verificar la correspondencia y corregir el código en el documento que presenta la inconsistencia. **Instructivos ICT-02 e ICT-03:** se identificaron referencias a formatos que requieren revisión por su vigencia y pertenencia al proceso, incluidos registros que, según lo observado en la auditoría, no han sido retirados de los listados o no tienen correspondencia clara con los responsables indicados. Es necesario precisar cuáles continúan vigentes, cuáles deben eliminarse y cuáles corresponden a otras dependencias. **Formatos FCT-07, FCT-08 y FCT-14:** aunque aparecen en el FAC-03 revisado, no se encontraron referenciados en los procedimientos, guías o instructivos examinados. Adicionalmente, se indicó que el FCT-14 fue modificado por otra dependencia. Se requiere establecer su aplicabilidad, responsable y documento que orienta su uso, o definir su retiro cuando corresponda. **Formatos FCT-09 y FCT-23:** se identificó que la información relacionada con descuentos corresponde a versiones de 2019 y 2020 y requiere revisión frente a las condiciones actualmente aplicables a la gestión contractual. La actualización debe determinar qué información debe mantenerse, modificarse o incorporarse, de acuerdo con los requerimientos vigentes. **Guía GCT-01:** se reportó que el documento no se encuentra actualizado conforme al formato establecido por el Sistema Integrado de Gestión para la documentación desde 2021. Se requiere verificar y ajustar su estructura documental a los lineamientos institucionales vigentes. **Caracterización HAC-13 y documentación asociada:** se requiere armonizar las referencias documentales de la caracterización con los procedimientos, instructivos, guías y formatos vigentes y efectivamente utilizados por el proceso, de manera que las actividades, sus secuencias y los registros asociados correspondan con la forma en que se ejecuta la gestión contractual. **Micrositio institucional de Contratación:** en la sección de Supervisión e Interventoría se encontró referenciado el PCT-04, «Seguimiento y Evaluación de Contratistas», que, según la revisión reportada, ya no se encuentra disponible en el Centro Interactivo. Asimismo, se identificó información de ubicación y contacto que requiere actualización. Se debe verificar la vigencia de los documentos publicados y mantener información coherente con la documentación institucional vigente. Estas situaciones persisten parcialmente pese a que el proceso formuló en el FAC-49 la mejora «Revisión y actualización de la información documentada de la oficina de Contratación», que contempla la revisión por parte de los funcionarios y contratistas, la proyección de nuevas versiones, su remisión al SIG para revisión y aprobación, y la divulgación y capacitación sobre los cambios efectuados.

		Por lo anterior, se requiere completar y documentar la revisión integral de la información documentada del proceso, de forma que se corrijan las diferencias identificadas entre los documentos, se definan los formatos que deben mantenerse, actualizarse o eliminarse y se armonicen las actividades documentadas con la operación real del proceso.
CONFORMIDAD	7.5.3 Control de la Información Documentada 7.5.3.1 - 7.5.3.2	La información documentada del proceso se encuentra disponible en el Centro Interactivo del Sistema Integrado de Gestión dentro del Mapa de Procesos de Apoyo como Gestión de la Contratación. Los registros se conservan en archivo físico y digital, con generación de copias de seguridad de manera trimestral y resguardo de la correspondencia a través del correo institucional. Se verificó la aplicación de las Tablas de Retención Documental (TRD) tanto para el archivo físico como para el digital, evidenciando que el proceso protege adecuadamente la información documentada conforme a lo establecido.
CONFORMIDAD	8.1 Planificación y Control Operacional	Se revisaron los procedimientos PCT-02 v.02, «Adquisición de Bienes y/o Servicios», validado el 9 de abril de 2026, y PCT-01 v.03, «Contratación de Orden de Prestación de Servicios», mediante la revisión de expedientes contractuales de la muestra seleccionada. Para el procedimiento PCT-02 se examinaron expedientes correspondientes a las modalidades de invitación pública (Contrato No. BS053-2026), invitación privada (Contrato No. BS002-2026) y contratación directa (Contrato No. BS038-2026). En estos se revisaron las actividades relacionadas con la recepción de documentos, el desarrollo de la modalidad contractual, la formalización del contrato, la gestión de la supervisión o interventoría, los trámites presupuestales y de pago, la evaluación del contratista, la liquidación cuando aplica y la publicación de los documentos en SIA OBSERVA y SECOP II. En el procedimiento PCT-01 se revisó el expediente correspondiente al Contrato No. 904, verificando las actividades relacionadas con la solicitud y autorización del servicio, los trámites presupuestales, la recepción y verificación de documentos del contratista, la elaboración y legalización del contrato, el registro presupuestal, la publicación de documentos, el trámite de pago y, cuando aplica, las novedades contractuales, la terminación, la liquidación y el archivo de la información. Como resultado de la revisión, se evidenció que el proceso desarrolla las actividades previstas en los procedimientos examinados y conserva los registros asociados a la gestión contractual. No obstante, se identificaron oportunidades para fortalecer algunos controles y la correspondencia entre la documentación establecida y su aplicación: **Verificación de fechas en los expedientes contractuales:** en el expediente del Contrato No. BS002-2026 se identificaron documentos con fechas del año 2025 que requieren aclaración frente a la vigencia y la secuencia cronológica de la contratación. Se recomienda fortalecer la revisión de las fechas antes de la firma y publicación de los documentos, con el fin de favorecer la trazabilidad y confiabilidad de la información.

	8.1 Planificación y Control Operacional	**Uso del formato FCT-18:** En la revisión del expediente del Contrato No. 904 no se encontró diligenciado el formato FCT-18, «Lista de Chequeo - Contratación de Orden de Prestación de Servicios», referenciado en el procedimiento PCT-01 como soporte para la verificación de los documentos del contratista. Se recomienda armonizar las instrucciones del procedimiento con la forma en que se desarrolla actualmente la gestión contractual, de acuerdo con la documentación formalmente vigente y aprobada, de manera que las actividades de verificación y los registros utilizados mantengan correspondencia y permitan conservar la trazabilidad del trámite. **Nota aclaratoria sobre el alcance:** la revisión se realizó sobre una muestra de contratos y órdenes de prestación de servicios; por tanto, los resultados corresponden a los expedientes examinados y no se extienden automáticamente a la totalidad de la contratación del periodo. El alcance se limitó a verificar la correspondencia entre la ejecución de los expedientes seleccionados, la secuencia de actividades establecida en los procedimientos PCT-01 y PCT-02 y el uso de los formatos asociados. No se evaluó la pertinencia de los objetos contractuales, su articulación con las funciones misionales de la Institución ni la legalidad de las decisiones contractuales. La evaluación de estos aspectos requeriría criterios, alcance y muestra específicos.
CONFORMIDAD	8.2.1 Comunicación con el Cliente	El líder del proceso manifestó que la información relacionada con los servicios de contratación se comunica a través del Portal de Contratación Institucional, los términos de invitación (FCT-23) y el correo electrónico requerimiento@unipamplona.edu.co. Como evidencia de este mecanismo, se constató que en el micrositio institucional de Contratación se encuentran publicadas las invitaciones públicas, facilitando el acceso de los interesados a la información de estos procesos. Asimismo, indicó que las demás tipologías contractuales se publican en la página web institucional y en la Secretaría General, según corresponda, incluyendo información de las etapas precontractual y contractual y de la publicación ante los entes de control. Las consultas, observaciones y modificaciones contractuales se atienden mediante aclaraciones previas a la adjudicación, respuestas a observaciones y el trámite de novedades de las órdenes de prestación de servicios, para las cuales se utiliza el formato FCT-04. El proceso dispone, además, de canales como correo electrónico, circulares, memorandos, página web institucional, reuniones del grupo de mejoramiento, Microsoft Teams, píldoras informativas, correos masivos y comunicación directa para el intercambio de información con las partes interesadas. Respecto a las quejas y la retroalimentación, el líder indicó que se gestionan mediante el módulo de PQRSD y otros canales, con reportes mensuales a contratistas y supervisores e informes trimestrales a la Oficina de Atención al Ciudadano.

CONFORMIDAD	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Se evidenció la revisión y actualización de la Matriz de Requisitos Legales (FAJ-15), realizada en el marco de las directrices del Sistema Integrado de Gestión y de la guía institucional para la elaboración del normograma. Esta actividad contó con la participación de la profesional encargada y quedó registrada en el Acta No. 004 del 17 de febrero de 2026. Posteriormente, mediante Acta No. 005 del 13 de marzo de 2026, se documentó la revisión y aprobación de la matriz actualizada por parte del grupo de mejoramiento y del líder del proceso, así como la definición de remitirla al Sistema Integrado de Gestión para su validación.
CONFORMIDAD	8.2.3 Revisión de los Requisitos para los productos y servicios	El proceso de Gestión de Contratación realiza la revisión de los requisitos asociados a la contratación de bienes y servicios y a las órdenes de prestación de servicios, antes de continuar con las etapas correspondientes del trámite contractual. Esta revisión se soporta en documentos como los estudios previos, las evaluaciones de las propuestas, las actas de recomendación y las autorizaciones formales, mediante los formatos asociados al proceso, entre ellos FCT-01, FCT-02, FCT-10 y FCT-11. Estos documentos permiten dejar evidencia de la revisión de los requisitos aplicables a las solicitudes de contratación y de la información presentada por los proponentes, según corresponda a cada modalidad contractual.
CONFORMIDAD	8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Los funcionarios del proceso manifestaron que, antes de formalizar los contratos y las órdenes de prestación de servicios, se revisan los requisitos y documentos establecidos para cada modalidad de contratación. Para las órdenes de prestación de servicios se utilizan, entre otros, los formatos FCT-01, FCT-02, FCT-17 y FCT-18, junto con el certificado de disponibilidad presupuestal. Para la adquisición de bienes y servicios, se revisan el estudio de conveniencia y oportunidad (FCT-05), las evaluaciones de las propuestas (FCT-10) y la aceptación correspondiente (FCT-11), de acuerdo con las etapas y aprobaciones aplicables. En cuanto a los cambios contractuales, los funcionarios indicaron que las novedades de las órdenes de prestación de servicios, como adiciones, prórrogas, modificaciones, aclaraciones, terminaciones y suspensiones, se tramitan mediante el formato FCT-04, «Novedad», con la aprobación correspondiente y de acuerdo con la guía GCT-01. Para los contratos de adquisición de bienes y servicios, las modificaciones se solicitan por escrito y deben contar con la justificación correspondiente y cumplir las condiciones establecidas para el contrato. Cuando se presentan cambios que afectan las garantías, se gestiona su modificación y se reportan las novedades en SIA OBSERVA y SECOP, según corresponda.

CONFORMIDAD	8.4.3 Información para los Proveedores Externos	El proceso de Gestión de Contratación establece mecanismos para la inscripción, selección y evaluación de proveedores y contratistas. La inscripción se realiza en línea, de acuerdo con el instructivo ICT-01, y la información se registra en el formato FCT-12, «Base de Datos de Proveedores». Para la adquisición de bienes y servicios, el proceso contempla la identificación de posibles proveedores, la documentación de las propuestas mediante los formatos FCT-19, «Recomendación de Proponentes», y FCT-10, «Evaluación de Propuestas», y la revisión y recomendación de la Junta Asesora de Contratos, según corresponda a la modalidad de contratación. Para las órdenes de prestación de servicios, se contempla la verificación de la idoneidad y experiencia del contratista mediante el formato FCT-17 y la lista de chequeo FCT-18. Asimismo, el desempeño de los proveedores de bienes y servicios se evalúa mediante el formato FCT-21, cuyo contenido fue objeto de actualización, según consta en el Acta No. 005 del 13 de marzo de 2026. Estos mecanismos permiten documentar aspectos relacionados con la selección y evaluación de los proveedores externos.
CONFORMIDAD	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Se evidenció que el proceso conserva bajo custodia documentación física perteneciente a terceros, como pólizas, RUT y hojas de vida de contratistas, y que dispone del formato FGT-07 para el control de préstamo de documentos. Asimismo, se informó sobre la realización de copias de seguridad de la correspondencia electrónica con periodicidad trimestral. Teniendo en cuenta que parte de la documentación contractual se publica en plataformas como SECOP y SIA OBSERVA, resulta pertinente verificar los controles aplicados para proteger la información de terceros, de acuerdo con las disposiciones sobre publicidad, protección de datos personales y reserva de la información que resulten aplicables.
CONFORMIDAD	8.6 Liberación de los productos y servicios	Se evidenció que el proceso dispone de mecanismos documentados para soportar la recepción y verificación de los bienes y servicios contratados. Para los bienes, se contempla el formato FAI-05, «Acta de Recibido de Bienes y Servicios», del proceso de Almacén e Inventarios; para los servicios, se utilizan el formato FCT-31, «Acta de Recibo de Servicios», y los informes de supervisión o interventoría, según corresponda. Estos documentos contribuyen a dejar trazabilidad de la recepción y aceptación de los bienes y servicios, de acuerdo con las condiciones contractuales establecidas.
CONFORMIDAD	8.7 Control de las salidas No Conformes	Se identificó que el proceso cuenta con mecanismos para gestionar situaciones que pueden afectar la conformidad de los bienes o servicios, mediante el seguimiento a los hallazgos de contratación y el uso de la Matriz de Identificación y Reporte de Productos o Servicios No Conformes (FAC-50). Estos mecanismos contribuyen a documentar y realizar seguimiento a las situaciones identificadas, de acuerdo con su naturaleza y tratamiento aplicable.

CONFORMIDAD	9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 9.1.1	Se evidenció que el proceso tiene definidos y publicados cuatro indicadores para el seguimiento de su gestión: Medición de la Satisfacción del Cliente, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas, Publicación de los Procesos de Contratación y de los Contratos ante las Plataformas SIA-Observa y SECOP, y Evaluación de Proveedores. Como parte del seguimiento, las actas del Grupo de Mejoramiento documentan la revisión de los resultados de los indicadores de satisfacción, PQRS y publicación contractual, así como el seguimiento a la gestión del proceso. Adicionalmente, el procedimiento PCT-02 y el formato FCT-21 fueron actualizados durante la vigencia 2026 para fortalecer los criterios de evaluación del desempeño de los proveedores.
CONFORMIDAD	9.1.2 Satisfacción del Cliente	Se evidenció que el proceso realiza seguimiento a la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados mediante encuestas de satisfacción y revisa los reportes de PQRSDF como fuente de información sobre la atención brindada. Según el Acta No. 010 del 23 de julio de 2026, correspondiente al seguimiento del primer semestre, se revisaron 96 encuestas virtuales de satisfacción, con un promedio general del 100 %. En la misma acta se dejó constancia de que, durante la revisión del consolidado, no se identificaron observaciones que requirieran la formulación de acciones de mejora por parte del proceso. Por otra parte, las actas No. 006 del 10 de abril de 2026 y No. 010 del 23 de julio de 2026 registran que, durante el primer y segundo trimestre, respectivamente, no se presentaron requerimientos de PQRSDF a través del módulo institucional para el proceso de Contratación. El Acta No. 006 también documenta un resultado del 98,04 % en el indicador de PQRSDF, de acuerdo con la medición establecida en su ficha técnica.
CONFORMIDAD	9.1.3 Análisis y evaluación	Se evidenció que el proceso realiza seguimiento a sus indicadores de gestión, a las actividades de planificación y a las acciones relacionadas con la gestión contractual, mediante reuniones del Grupo de Mejoramiento, revisión de resultados y seguimiento a los instrumentos institucionales. Con base en las evidencias revisadas, se identifican los siguientes aspectos: **a) La conformidad de los productos y servicios** Se evidenció que el proceso realiza seguimiento a la gestión contractual mediante la revisión de los resultados de sus indicadores y el seguimiento a las actividades desarrolladas. Como evidencia complementaria, se cuenta con los informes de Control Interno relacionados con la verificación de la documentación contractual publicada en SIA OBSERVA, los cuales permiten realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos aplicables y aportar información para el fortalecimiento de los controles del proceso.

	9.1.3 Análisis y evaluación	**b) La satisfacción del cliente** Se evidenció que el proceso realiza seguimiento a la percepción de los usuarios mediante encuestas de satisfacción y revisa la información relacionada con las PQRSDF registradas en el módulo institucional. El Acta No. 010 del 23 de julio de 2026 documenta la revisión de 96 encuestas virtuales correspondientes al primer semestre, con un resultado general de satisfacción del 100 %. Asimismo, en dicha acta se dejó constancia de que, al revisar los resultados, no se identificaron observaciones que requirieran la formulación de acciones de mejora por parte del proceso. En cuanto a las PQRSDF, las actas No. 006 del 10 de abril y No. 010 del 23 de julio de 2026 registran que, durante el primer y segundo trimestre, respectivamente, no se presentaron requerimientos a través del módulo institucional para el proceso de Contratación. El Acta No. 006 registra, además, un resultado del 98,04 % para el indicador de PQRSDF. Estos resultados deben interpretarse conforme a la metodología definida para cada indicador, considerando que la ausencia de registros en el módulo no constituye, por sí sola, evidencia suficiente de satisfacción de los usuarios. **c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad** Se evidenció que el proceso tiene definidos cuatro indicadores para el seguimiento de su gestión: Medición de la Satisfacción del Cliente, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas, Publicación de los Procesos de Contratación y de los Contratos ante las Plataformas SIA OBSERVA y SECOP, y Evaluación de Proveedores. Las actas No. 006 del 10 de abril y No. 010 del 23 de julio de 2026 documentan la revisión de resultados de los indicadores de satisfacción, PQRSDF y publicación contractual, así como el seguimiento a la gestión del proceso. De igual manera, los informes de Control Interno sobre SIA OBSERVA aportan información para evaluar el cumplimiento de los requisitos aplicables a la documentación contractual y detectar aspectos que requieren fortalecimiento. Para completar la evaluación del desempeño, es necesario que los resultados de los cuatro indicadores se analicen de acuerdo con sus fichas técnicas, incluyendo el indicador de evaluación de proveedores, y que se conserve evidencia de las conclusiones y decisiones adoptadas a partir de dichos resultados. **d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz** Se evidenció seguimiento a la planificación del proceso mediante el FAC-23, Planificación, Control y Seguimiento a las Actividades 2026, cuyos avances fueron revisados en las actas No. 006 del 10 de abril y No. 010 del 23 de julio de 2026, remitidas al Sistema Integrado de Gestión mediante correo electrónico los días 14 de abril y 28 de julio de 2026, respectivamente.

	9.1.3 Análisis y evaluación	Como parte de la verificación, se revisó de manera aleatoria la actividad No. 5, relacionada con el envío de memorandos para recordar a las dependencias y ordenadores del gasto la remisión oportuna de la documentación contractual requerida para su publicación ante los entes de control. Se evidenció soporte mediante correo electrónico y la elaboración de ocho memorandos a la fecha de la auditoría, en los que se recordó el término de tres días hábiles señalado como aplicable para el envío de la documentación. El FAC-23 registra avances del 25,6 % para el primer trimestre y del 23,5 % para el segundo trimestre. Estos porcentajes corresponden al avance reportado en el instrumento y deben analizarse frente a las actividades y metas programadas para determinar el grado de cumplimiento y su eficacia. **e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades** Se revisaron los seguimientos al Mapa de Riesgos documentados en las actas No. 006 del 10 de abril y No. 010 del 23 de julio de 2026, remitidos al Sistema Integrado de Gestión los días 14 de abril y 28 de julio de 2026, respectivamente. En los soportes revisados se registra que las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades no contaban con evaluación de eficacia por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión. Esta situación limita la trazabilidad de la verificación posterior sobre los resultados de dichas acciones. Se recomienda fortalecer la oportunidad en la entrega de las evidencias y la revisión de los seguimientos por las instancias correspondientes, de manera que se facilite la evaluación de la eficacia de las acciones implementadas y se disponga de soportes que permitan demostrar su contribución al tratamiento de los riesgos y las oportunidades identificados. **f) El desempeño de los proveedores externos** Se evidenció que durante la vigencia 2026 se adelantaron actividades para fortalecer la evaluación del desempeño de los proveedores externos. En el Acta No. 005 del 13 de marzo de 2026 quedó registrada la actualización del procedimiento PCT-02 y del formato FCT-21, Evaluación de Desempeño de Proveedores de Bienes y Servicios, con ajustes a los criterios y puntajes de evaluación y la definición de iniciar su implementación a partir de esa fecha. Las actas No. 006 del 10 de abril y No. 010 del 23 de julio de 2026 documentan seguimientos a la gestión del proceso; sin embargo, para confirmar el resultado de la evaluación de proveedores, es necesario revisar el indicador correspondiente, sus resultados y los registros de evaluación efectivamente diligenciados durante el periodo auditado. Por lo anterior, la actualización de los instrumentos evidencia una acción orientada al fortalecimiento del control, pero no sustituye la verificación de su aplicación ni demuestra, por sí sola, la eficacia de la evaluación del desempeño de los proveedores.

	9.1.3 Análisis y evaluación	**g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad** Se evidenció que el proceso cuenta con el FAC-49, Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua 2026, como instrumento para registrar y hacer seguimiento a las acciones de mejora. Las actas No. 006 del 10 de abril y No. 010 del 23 de julio de 2026 documentan avances del 38,9 % para el primer trimestre y del 16,7 % para el segundo trimestre, respectivamente. Adicionalmente, en la revisión de los antecedentes se identificó que algunos aspectos por mejorar derivados de la auditoría interna de 2025 no fueron incorporados oportunamente en el FAC-49 de esa vigencia; no obstante, algunos de ellos se encuentran contemplados en el plan formulado para 2026. Se recomienda mantener la trazabilidad entre los aspectos por mejorar identificados, las acciones formuladas, los responsables, los plazos y las evidencias de ejecución, de manera que el seguimiento permita establecer no solo el avance de las actividades, sino también los resultados obtenidos y la eficacia de las mejoras implementadas.
CONFORMIDAD	10.2.1 No conformidad y acción correctiva	Durante el periodo evaluado, el proceso realizó seguimiento a las acciones derivadas de ejercicios de auditoría y registró las actividades desarrolladas para atender las situaciones identificadas. Mediante el Acta No. 005 del 13 de marzo de 2026, el Grupo de Mejoramiento revisó las acciones relacionadas con la Auditoría Específica de Control Interno y documentó ajustes al procedimiento PCT-02, Adquisición de Bienes y Servicios, y al formato FCT-21, Evaluación de Desempeño de Proveedores de Bienes y Servicios, con el propósito de fortalecer los controles y formalizar los criterios aplicables a la evaluación de proveedores. Posteriormente, el Acta No. 010 del 6 de mayo de 2026 registró el seguimiento a los planes de acciones correctivas de las vigencias 2024 y 2025, dejando constancia del cumplimiento de las acciones revisadas. De igual manera, mediante comunicación del 6 de mayo de 2026, la Oficina de Control Interno de Gestión informó el cierre satisfactorio de los hallazgos objeto de seguimiento, con base en la revisión del plan y sus soportes. Las oportunidades de mejora identificadas continúan bajo seguimiento del Sistema Integrado de Gestión. En relación con el hallazgo de la auditoría externa de ICONTEC sobre la evaluación de proveedores, el Acta No. 005 documenta la revisión de los criterios existentes, la actualización del procedimiento PCT-02 y del formato FCT-21, y la definición de su implementación a partir de esa fecha. La acción fue incorporada al FAC-49, Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua, para su seguimiento.

CONFORMIDAD	10.3 Mejora Continua	Se evidenció que el proceso promueve la mejora continua mediante las reuniones del Grupo de Mejoramiento, en las cuales se revisan los resultados de auditorías, las acciones de mejora y los cambios requeridos en la documentación y en la gestión contractual. El proceso cuenta con el FAC-49, Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua 2026, en el que se registraron tres aspectos de mejora, con seguimiento documentado en las actas No. 006 del 10 de abril y No. 010 del 23 de julio de 2026. En estos seguimientos se reportaron avances del 38,9 % para el primer trimestre y del 16,7 % para el segundo trimestre. Como parte de las acciones de mejora, se verificó el avance de la iniciativa de sistematización del proceso de evaluación de proveedores, que registraba una de tres acciones en ejecución y contaba con evidencia de acompañamiento del CIADTI mediante acta de visita del 24 de agosto de 2026. Adicionalmente, frente a la oportunidad de mejora identificada por ICONTEC relacionada con el fortalecimiento de la evaluación de proveedores, el Acta No. 005 del 13 de marzo de 2026 documenta la revisión y actualización del procedimiento PCT-02 y del formato FCT-21, incorporando criterios y puntajes de evaluación. Estas acciones se orientan a fortalecer la evaluación del desempeño de los proveedores y continúan sujetas al seguimiento correspondiente.

Conclusiones

- La auditoría interna al proceso de Gestión de Contratación permitió evaluar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y de los criterios legales, reglamentarios e institucionales definidos en el programa de auditoría. Los resultados específicos se encuentran documentados en la evaluación de los requisitos y en los aspectos de mejora incluidos en el informe.

- Durante el ejercicio auditor se destacó la disposición de la líder y del equipo de trabajo, así como la presentación organizada y oportuna de las evidencias solicitadas. También se reconocieron las iniciativas adelantadas para actualizar instrumentos relacionados con la gestión contractual y avanzar en la sistematización de la evaluación de proveedores.

- En relación con el seguimiento y la mejora del proceso, se identificó la importancia de mantener la trazabilidad de las oportunidades de mejora provenientes de auditorías anteriores y de fortalecer los elementos que permitan evaluar la eficacia de las acciones implementadas frente a los riesgos y oportunidades, teniendo en cuenta las situaciones documentadas en los seguimientos realizados durante la vigencia 2026.

- Se considera pertinente que la Oficina de Control Interno valore la programación de una auditoría específica sobre el contenido de los contratos, con el propósito de examinar la pertinencia de sus objetos y su coherencia con las funciones misionales de la Universidad. Esta propuesta se plantea como insumo para la planificación de futuras auditorías.

- Se recomienda al proceso de Gestión de Contratación dar continuidad a los acercamientos con el CIADTI para consolidar la propuesta de sistematización de la evaluación de proveedores y definir las acciones necesarias para su desarrollo e implementación, buscando fortalecer la trazabilidad de las evaluaciones y facilitar el seguimiento al desempeño de los proveedores.

Gestión de los aspectos de mejora

Los aspectos de mejora identificados en el presente informe deberán ser analizados por el proceso y recibir el tratamiento correspondiente en el FAC-49 – Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua, de conformidad con los lineamientos institucionales aplicables y con lo establecido en el procedimiento PAC-03, Gestión del Cambio y Mejora Continua en los Procesos.

Para tal efecto, deberán definirse y documentarse las acciones que se consideren pertinentes, estableciendo, según corresponda, los respectivos responsables, plazos, recursos y mecanismos de seguimiento. En los casos en que, como resultado del análisis, se determine que un aspecto no requiere la formulación de una acción, esta decisión deberá quedar debidamente sustentada.

Lo anterior permitirá mantener la trazabilidad del tratamiento dado a las oportunidades de mejora identificadas y facilitar el seguimiento de los compromisos que se establezcan.

Gestión de las no conformidades

Las no conformidades identificadas en el presente informe deberán ser analizadas y gestionadas por el proceso conforme a lo establecido en las actividades 11 y 12 del procedimiento PCI-10, Auditorías Internas de Calidad. Cuando corresponda, las acciones definidas deberán incorporarse en el FCI-19, Plan de Acciones Correctivas. El proceso deberá efectuar el seguimiento respectivo y remitir las evidencias correspondientes a la Oficina de Control Interno de Gestión, conforme a los mecanismos institucionales establecidos.

Elaboró	Aprobó	Validó
GLADYS RODRÍGUEZ SOLANO **Auditor Interno**	**WALTER ZULETA TABORDA** **Líder Proceso Auditado**	**MARITZA CONSTANZA GAMBOA** **Auditor Líder**