



Informe de Auditoría Interna

Código FCI-42 v.00

Página 1 de 6

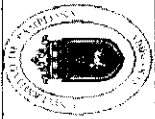
| | | | | |
|-----------------------|-------------------------------------|---|---------------------|-----------------------|
| Auditoría N° 1 | PROCESO AUDITADO | | Fecha | |
| | Asesoría Jurídica | | Día | Mes Año |
| | | | 03 | 09 2019 |
| Auditor Líder | Maritza Constanza Gamboa | Representante de la Alta Dirección | Rene Vargas Ortégón | |
| | Nombre(s) del Equipo Auditor | Cargo | | |
| | Alix Torres Vera | Auditora interna | | |
| | Diana Yelithza Peñaloza Meneses | Auditora interna | | |
| | Ricardo Pérez Cacua | Auditor interno | | |

| | | | |
|---|---|----------------|---|
| Objetivo(s) | Verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y la Normatividad Interna y Externa aplicable en la Universidad de Pamplona. | Alcance | 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) | NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 9000:2015, Modelo Estándar de Control Interno, Manual de Procedimientos y Operaciones, Resoluciones, Acuerdos, Manuales Internos y Normatividad Externa Aplicable a cada Proceso descrita en la Matriz de Requisitos Legales, Plan de Desarrollo y Plan de Acción de la vigencia, Mapas de Riesgos y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, matriz de comunicación, matriz de partes interesadas, identificación de las cuestiones internas y externas. | | |

| | | | | | | | |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------------------|------------|------------|------------|
| Fecha de Apertura | Día | Mes | Año | Fecha de Cierre | Día | Mes | Año |
| | 15 | 07 | 2019 | | 24 | 09 | 2019 |

| | |
|-----------------------------|---|
| Aspectos Relevantes | La disposición y colaboración para el desarrollo de la auditoría. |
| Aspectos por Mejorar | Continuar con la actualización de la documentación del proceso. Realizar la transferencia del archivo de vigencias anteriores. |

| | | |
|-------------|---|------------------------|
| Tipo | Requisito | Descripción |
| | 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | Hallazgos de Auditoría |



Informe de Auditoría Interna

Código FCI-42 v.00

Página 2 de 6

| | | |
|--|-----------------------------------|---|
| Conformidad | 6.1.2 | <p>Se evidenció el mapa de riesgos de gestión realizado por la dependencia, con seguimiento del grupo de mejoramiento con soporte en acta 005 del 20 de abril de 2019</p> <p>Modificado en grupo de mejoramiento mediante Acta 006 del 28 de mayo de 2019</p> <p>La Oficina de Planeación realizó el seguimiento, pero el proceso no cuenta con el acta de reunión.</p> |
| <p>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</p> | | |
| Observación | 6.2.2 | <p>El proceso cuenta con el FAC 23 diligenciado, el SIG realizó el seguimiento evidenciado en Acta 050 del 9 de julio de 2019.</p> <p>Por la particularidad del proceso y el tipo de solicitudes no se planea fecha exacta para atención sin embargo los procedimientos las determinan.</p> <p>Se resalta que el proceso se encuentra dividido en ejes de trabajo donde los procesos son llevados por un funcionario de planta y un contratista para no perder la continuidad de los mismos.</p> <p>Se recomienda actualizar la Caracterización de acuerdo a las modificaciones de los procedimientos, ya identificadas por el proceso.</p> |
| Conformidad | 6.3 | <p>El proceso cuenta con el FAC 49 Plan de gestión del cambio con fecha de elaboración del 15 de marzo de 2019 y seguimiento por parte del SIG evidenciado en Acta 050 del 9 de julio de 2019</p> <p>A la fecha se ha avanzado en los procesos de capacitación en derechos de petición dirigida por el Dr Orlando Rodríguez realizadas el 8 de agosto de 2019 y de Proyección de actos administrativos el 22 de julio de 2019.</p> <p>Se evidenció avance en la actualización de la documentación en grupo de mejoramiento, mediante Acta 010 del 20 de agosto de 2019.</p> |
| Observación (Sistema de Gestión de Calidad) | 7.4 Comunicación | <p>El proceso cuenta con la Matriz de flujos de información y fue remitida al Sistema Integrado de gestión mediante correo electrónico del 31 de mayo de 2018, sin embargo, a la fecha de la auditoría se verificó la matriz publicada y el proceso no aparecía.</p> <p>De acuerdo a la matriz se verificó una solicitud de concepto solicitada por Bienestar universitario se encuentra según lo indicado el formato FAJ 38 v00 Elaboración de concepto jurídico de fecha del 19 de febrero de 2019.</p> |
| <p>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</p> | | |
| Conformidad | 7.5.2 Creación y actualización | <p>Se observa mediante acta N° 010 del 20 de Agosto de 2019 que el proceso se encuentran adelantando actualización de los procedimientos y demás documentación</p> |
| Observación (Gestión documental) | 7.5.3 b y d | <p>Se verificó el archivo de documentos el cual se encuentra en un espacio adecuado para el mismo y se lleva según lo dispuesto, sin embargo, se informa que no ha sido posible realizar las transferencias al archivo general debido a que cuando se tenía listo se presentaron algunas observaciones por parte de la persona encargada en el proceso de Gestión documental y no se han terminado de revisar.</p> |
| <p>8.1 Planificación y control operacional</p> | | |

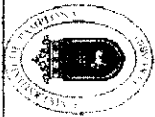


Informe de Auditoría Interna

Código FCI-42 v.00

Página 3 de 6

| | |
|-------------|---|
| Conformidad | <p>Se verificó el cumplimiento del PAJ-11 Elaboración de Contrato Comisiones de Estudio v. 01, con los soportes de la comisión de estudios del profesor Fernando Gómez Parra, recepción de documentos mediante el FAJ-01, se evidencia el FAJ-12 Estudios de títulos, el contrato y la remisión de documentos a la oficina de Gestión de Talento Humano mediante memorando 050 del 28 de septiembre del 2018. Durante el 2019 no se han recibido solicitudes de comisión de estudios.</p> <p>El procedimiento debe ser actualizado, ya que su última fecha de actualización corresponde al 18 octubre de 2013. Presentan acta n° 010 de grupo de mejoramiento, en la cual se presentaron las modificaciones que se deben efectuar a los procedimientos de la oficina de Jurídica.</p> |
| Conformidad | <p>Se verificó el cumplimiento del PAJ-12 Cobros Coactivos v.01, se evidencia el cumplimiento del proceso con el cobro coactivo de la profesora Silvia Juliana Reyes Camargo, el cual inicio en el 2004 y sigue vigente en el 2019.</p> <p>El procedimiento debe ser actualizado, ya que su última fecha de actualización corresponde al 18 octubre de 2013. Presentan acta n° 010 de grupo de mejoramiento, en la cual se presentaron las modificaciones que se deben efectuar a los procedimientos de la oficina de Jurídica.</p> |
| Conformidad | <p>Se verificó el cumplimiento del PAJ-13 Contratos de Arrendamiento v. 00, se evidencia el canon de arriendo de los diferentes cread y unidades operativas de la Universidad de Pamplona vigencia 2019, por valor de \$71.400.000, se evidencian los respectivos soportes.</p> <p>El procedimiento debe ser actualizado, ya que su última fecha de actualización corresponde al 18 octubre de 2013. Presentan acta n° 010 de grupo de mejoramiento, en la cual se presentaron las modificaciones que se deben efectuar a los procedimientos de la oficina de Jurídica.</p> |
| Observación | <p>Se verificó el cumplimiento del PAJ-14 Atención Solicitud de Conciliación Judicial y Extrajudicial v.00, se evidencia el proceso de conciliación extrajudicial del convocante María Clara Merlano.</p> <p>En el FAJ-40 Ficha Técnica Estudio de Solicitud de Conciliación Judicial y Extrajudicial, del 10 de diciembre de 2018, se sugiere incluir en el formato firmas del responsable, no se evidencia ninguna firma ni visto bueno.</p> <p>En el acta n° 01 del 21 de enero de 2019, comité de conciliación, esta sin diligenciar en su totalidad las respectivas firmas.</p> |
| Conformidad | <p>Se verificó el cumplimiento del PAJ-15 Atención Derechos de Petición v. 00.</p> <p>Se evidencia derecho de petición del día 25 de enero de 2019 de la Universidad de Nariño, el cual se remitió a la oficina de contratación para su respuesta por ser de su competencia, el cual se respondió oportunamente, se evidencia el cumplimiento del procedimiento.</p> <p>Se sugiere que el archivo en Excel que utilizan para el control y seguimiento de los derechos de petición, tutelas y demás, se incluya como formato ante el SIG</p> |

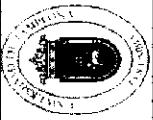


Informe de Auditoría Interna

Código FCI-42 v.00

Página 4 de 6

| | | |
|-------------|---|---|
| Conformidad | | <p>Al revisar la documentación de Los siguientes procesos (Atención de Consultas y Conceptos Generales, Atención de Tutelas, Atención de Demandas, Interposición de Demandas, Proyección de Actos Administrativos Incumplimiento de Contratos, Interposición de Recursos) se evidencia que se su documentación se encuentra registrada en el centro interactivo del Sistema Integrado de Gestión, así mismo se evidencia en las carpetas la documentación de cada uno de los procesos que está acorde a lo publicado. Se observa mediante acta N° 010 del 20 de Agosto de 2019 que se encuentran adelantando actualización de los procedimientos y demás documentos soportes del proceso.</p> <p>Se hace una recomendación para el procedimiento PAJ-07 que se implemente el formato de seguimiento en este caso quedaría (seguimiento Proyección de Actos Administrativos Incumplimiento de Contratos) así como lo llevan los demás procedimientos para seguridad de las carpetas y agilizar la información.</p> <p>PAJ-06 Colocar dentro de la actualización del procesos el orden de la documentación sobre todo con el formato de seguimiento mencionarlo al principio y al final donde este se debe diligenciar.</p> |
| Conformidad | 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.2.1 a Comunicación con el cliente | El proceso realiza las comunicaciones a través de los procedimientos publicados en el SIG. Se hace atención personal cuando se presenta el caso. Se está trabajando en la construcción de la página de la oficina. |
| Conformidad | 8.2.1 b y c | El proceso no ha presentado quejas a través del módulo ni por otros medios |

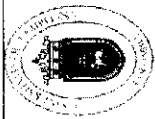


Informe de Auditoría Interna

Código FCI-42 v.00

Página 5 de 6

| | | |
|--|---|--|
| <p>Observación (Asesoría Jurídica, Gestión del Talento Humano, Sistema integrado de gestión)</p> | <p>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</p> | <p>El proceso realizó la última actualización el 16 de agosto de 2019. Realizada la verificación de la guía GAJ-03 v.01 Diligenciamiento del FAJ-15 Matriz de Requisitos Legales se encontró lo siguiente:</p> <p>Solicitud realizada por el proceso de Gestión del talento humano remitida en el formato FGH 87 Matriz de Requisitos Legales SG-SST, el cual no corresponde al indicado por el proceso de Asesoría jurídica, no se remitió acta del grupo de mejoramiento, ni memorando.</p> <p>Se verificó la fecha de validación de los documentos en el sistema integrado de gestión encontrando que el formato FAJ-15 Matriz de Requisitos Legales fue validado el 12 de Junio de 2018 y el FGH 87 Matriz de Requisitos Legales SG-SST el 30 de enero de 2019. Se recomienda a los procesos de Gestión del talento humano y al Sistema integrado de gestión el uso del formato ya existente; con el fin de evitar la duplicidad de formatos y garantizar la integración de los sistemas de gestión.</p> <p>Solicitud de actualización de Almacén e Inventarios del 24 de septiembre de 2018 enviada mediante correo electrónico, sin memorando, adjunta acta 012, fue validada el 23 de octubre de 2018.</p> <p>El proceso remitió la actualización de la matriz general el 16 de agosto de 2019 debido a que no contaba con una persona encargada de la validación.</p> <p>Se verificaron los memorandos de validación de Gestión de pagaduría y tesorería, Villa Marina-promoción social, Gestión del talento humano, División administrativa de posgrados, Gestión de recursos bibliográficos, Admisiones, registro y control, Sistema integrado de gestión, Bienestar universitario todos de fecha 30 de julio de 2019.</p> |
| <p>Conformidad</p> | <p>8.5.3 Propiedad pertenciente a los clientes o proveedores externos</p> | <p>Se lleva teniendo en cuenta la política anticorrupción y de Atención al ciudadano. Se ha informado a las dependencias en las capacitaciones planteadas en el FAC 49 Plan de gestión del cambio.</p> |
| <p>Conformidad</p> | <p>9.1.1</p> | <p>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN Se evidenció la medición del indicador en Acta 009 del 10 de julio de 2019 con un resultado de 100% Se remitió al SIG mediante correo del 10 de julio de 2019</p> |
| <p>Conformidad</p> | <p>10.2.1</p> | <p>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS Se verificó Acta No 014 de 2018 sobre el diligenciamiento del plan de acciones correctivas; a la fecha se ha venido cumpliendo. Cuenta con seguimiento en grupo de mejoramiento de fecha 19 de junio de 2019 mediante acta 016 remitida al SIG el 10 de julio de 2019 con seguimiento del SIG en Acta 050 del 9 de julio de 2019.</p> |



Informe de Auditoría Interna

Código FCI-42 v.00

Página 6 de 6

Conclusiones

- La auditoría interna se realizó en los tiempos establecidos sin ninguna novedad.
- Incluir en la documentación los formatos que permiten llevar seguimiento y control de los procesos.
- Continuar y radicar ante el SIG la actualización de la documentación.
- Unificar el formato de Matriz de Requisitos Legales con el fin de evitar duplicidad de documentos.
- Es importante que el proceso realice la transferencia del archivo de vigencias anteriores con el fin de descongestionar el archivo de gestión.

Alix Torres Vera.

Firma Auditor Interno

Diana Y Penabazca N.

Firma Auditor Interno

Firma Auditor Interno

Aprobado Auditor Líder.