



Informe de Auditoría Interna

Código	FCl-42 v.00
Página	1 de 1

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO		
	Día	Mes	Año
01	GESTIÓN DE PAGADURÍA Y TESORERÍA		
Auditor Líder	MARITZA GAMBOA GAMBOA	Representante de la Alta Dirección	PROFESOR, RENÉ VARGAS ORTEGÓN
Nombre(s) del Equipo Auditor	YULIETH ROCIO HERRERA RUIZ	Cargo	Auditor Interno
	CLAUDIA ROCIO VERA CABALLERO		Auditor Interno
	JAIRO ALBERTO RODRIGUEZ CUELLAR		Auditor Interno

Objetivo(s)	Alcance
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.	4.1, 4.2, 4.4, 4.4.1, 4.4.2, 6.1, 6.1.1, 6.1.2, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 7.1.5, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.7, 8.7.1, 8.7.2, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 9.2.1, 10.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3 y MECI
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		25	09	2019

Aspectos Relevantes	
	<ul style="list-style-type: none">✓ El proceso muestra importantes fortalezas en el dominio de la norma✓ Buena Actitud y disposición por parte del líder del proceso y de los funcionarios de la oficina para atender la auditoría y respeto hacia los del equipo auditor.✓ Se destaca el compromiso del equipo de trabajo, su disposición y entrega de información requerida durante el desarrollo de la auditoría.



Informe de Auditoría Interna

Código FCI-42 v.00

Página 1 de 1

Aspectos por Mejorar	
	<ul style="list-style-type: none">✓ Continuar con la mejora y realizar las actualizaciones a los procedimientos acorde a las actividades del proceso.✓ Controlar la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad para todos los procedimientos de proceso, que permita demostrar la conformidad de sus actividades.✓ Formalizar en actas las socializaciones realizadas de las diferentes matrices que componen el sistema de Gestión de calidad.✓ El área de trabajo es bastante reducida lo cual posibilita riesgos asociados a la infraestructura física.

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	4.1 a COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	Conocen y tienen identificados los aspectos internos y externos, el contexto organizacional y direccionamiento estratégico de la institución. Identifican en la página del sistema interactivo del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la ubicación del documento contexto organizacional.
CONFORMIDAD	4.2 a COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Se tienen claros los conceptos de la organización en cuanto a las partes interesadas con sus necesidades y expectativas ubican el documento en la página institucional.
CONFORMIDAD	4.4.1 a SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	Conocen la Caracterización del proceso de Gestión de Pagaduría y Tesorería, identifican las entradas y salidas del proceso, comprenden y explican desde el cumplimiento de sus funciones el ciclo PHVA.
CONFORMIDAD	5.2 POLÍTICA DE CALIDAD	Conocen y comprenden la política de calidad, explican desde su proceso cómo se apoya para el cumplimiento de la misma, y se encuentra publicada en un lugar visible de la Oficina de Pagaduría.
CONFORMIDAD	5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	Conocen e identifican sus roles y responsabilidades ante el Sistema Integrado de Gestión, por medio de la matriz de Responsabilidades y Autoridades del Sistema Integrado de Gestión.



Informe de Auditoría Interna

Código	FCl-42 v.00
Página	1 de 1

CONFORMIDAD	6.1.2 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Se puede evidenciar que de acuerdo a la norma se tienen identificados los riesgos y las oportunidades en cada uno de los procesos que se manejan en esta oficina y de acuerdo a esto su equipo de trabajo hace las capacitaciones pertinentes como evidencia el Acta 09 del 25 de abril de 2019, dando cumplimiento a la norma; en cuanto a la zona de trabajo se han solicitado mejoras y mantenimiento solicitud servicio de mantenimiento, pero en el momento no existen los medios ni recursos para mitigar dichos riesgos en infraestructura y ello conlleva a la aglomeración de documentos y hacinamiento en los puestos de trabajo sean inadecuados.
CONFORMIDAD	6.2.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	El equipo de trabajo identifica los objetivos de calidad a los cuales le aporta el proceso de Gestión de Pagaduría y Tesorería que son: Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión y Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional.
CONFORMIDAD	6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	Se evidencia los cambios de mejora en el proceso con el FAC-49 Plan de Gestión del cambio y mejora continua.
OBSERVACIÓN	7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN	Se evidencian buenas relaciones laborales, excelentes canales de comunicación, buen ambiente en equipo, también se observa que en algunos procesos no se pueden ejecutar el registro en el sistema simultáneamente lo que genera de mora en algunas actividades.
CONFORMIDAD	7.3 TOMA DE CONCIENCIA	Los equipos para la información que se maneja en esta dependencia deben de ser con más capacidad de almacenaje. Se realizan reuniones de Grupo de Mejoramiento, con el fin de socializar e incentivar el equipo de trabajo al cumplimiento de la norma para el aseguramiento de la calidad, se evidencia la última acta de reunión número 019 de 12 de agosto de 2019.
CONFORMIDAD	7.4 COMUNICACIÓN	Se evidencia el conocimiento de la matriz de flujos de información y comunicación, utilizan como medios de comunicación, circulares, memorandos, correos electrónicos, comunicaciones internas, página web, como se evidencia en la socialización que tiene como soporte el Acta 009 del 25 de abril de 2019. U bican con facilidad en la página del SIG la matriz de flujos de información.



Informe de Auditoría Interna

Código FCI-42 v.00

Página 1 de 1

NO CONFORMIDAD	7.5.2 CREACION Y ACTUALIZACION DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	<p>Se evidencia el conocimiento de los procedimientos PPT-01 Recepción, Trámite, Pago y Archivo de Cuentas, PPT-02 Conciliación Bancaria, PPT-03 Reporte de Pago de Matricula Financiera pero falta actualización del procedimiento PPT-03 Reporte de Pago de Matricula Financiera debido que se describe el proceso de firma del IPT-11 "Firma de Paz y Salvos Gestión de Pagaduría y Tesorería" el cual actualmente se realiza en forma digital.</p> <p>Se evidencia que el FPT-03 "Movimiento Mensual de Cuentas" que no se utiliza en ninguno de los procesos.</p>
OBSERVACION	7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	<p>Los espacios que se manejan para almacenar toda la información presentan riesgo debido a la exposición, lo que genera un alto impacto en la manipulación de información, limitando la seguridad de la misma.</p>
CONFORMIDAD	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	<p>Se evidencia un normal control operacional en el proceso de pagaduría, como en cada uno de sus procedimientos, ya que se identifica la interacción de todos los procedimientos tanto en el aplicativo como físicamente.</p>
CONFORMIDAD	8.2.1 a COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	<p>Se evidencia la utilización de medios de comunicación como , circulares, memorandos, correos electrónicos, comunicaciones internas, página web.</p>
CONFORMIDAD	8.2.1 b y c COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	<p>Se evidencia el tratamiento de PQRSD en el acta 015 del 08 de junio de 2019 y mediante correos electrónicos.</p>
CONFORMIDAD	8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	<p>Se evidencia que tienen actualizada la FAJ-15 v.02 Matriz de Requisitos legales y se tiene buen conocimiento del equipo de trabajo de la normatividad que aplicable a cada uno de los procesos como las ordenanzas correspondientes y las circulares emitidas por Contaduría General de la Nación.</p>
CONFORMIDAD	9.1.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	<p>Se evidencian los planes de mejoramiento con sus respectivas actas de seguimiento: número 003 del 20 de marzo de 2019 y 015 del 8 de julio de 2019</p>
CONFORMIDAD	9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<p>Se evidencia que se realiza la encuesta de satisfacción de manera virtual y que actualmente está dependiendo el proceso de la oficina de atención al ciudadano se tiene las encuestas de los trimestres anteriores.</p>
CONFORMIDAD	9.1.3 b ANÁLISIS Y EVALUACIÓN, GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<p>Se realiza la medición de los indicadores del 2018. Se debe realizar periódicamente medición de indicadores a fin de actualizar los planes de mejoramiento e implementación de los mismos</p>



Informe de Auditoría Interna

Código FCI-42 v.00

Página 1 de 1

Conclusiones

✓ Con la auditoría se evidenció el compromiso del equipo de trabajo del proceso de pagaduría y tesorería, y las fortalezas de conocimiento que se posee, es de recalcar la buena disposición durante el proceso de auditoría.

Firma Auditores Internos.

Claudia Peoio Vera cobalero.

Yolkeh Pousa Hurgre B.A.

Leonor Domínguez A. Mario A. Rodríguez Cellón

Aprobado Auditor Líder.

[Signature]

