



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 6

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
01	ASESORÍA JURÍDICA	29	09	2022
Auditor Líder	Maritza Constanza Gamboa	Representante de la Alta Dirección	Henry Murrillo (e)	
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo		
MABEL JOHANNA CORONEL ACEVEDO		AUDITORA		

Objetivo(s)	Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el norma NTCISO 9001:2015 y la normatividad interna y externa aplicable al Sistema Integrado de Gestión de 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, Manual de Procedimientos y Operaciones, Resoluciones, Acuerdos, Manuales Internos y Normatividad Externa Aplicable a cada Proceso descritos 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, centro interactivo		

Fecha de Apertura	Día	Mes	Año	Fecha de Cierre	Día	Mes	Año
		15	09		2022		30
Aspectos Relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia para el caso de los derechos de petición un mecanismo de control efectivo para la trazabilidad y cierre de los mismos - Se evidencia socialización y divulgación de las actividades propias relacionadas con el diligenciamiento de la matriz de requisitos legales, actividad realizada el día 16 de marzo dirigida a la comunidad académico administrativa - Se realizó proceso de capacitación institucional sobre el trámite de tutelas en el mes de mayo del 2022 - Se asignó por parte de la Alta Dirección el personal encargado de realizar el diagnóstico para la elaboración de la política de daño antijurídico de la institución basados en lo establecido por el DAFP. - La ejecución de las actividades del proceso se desarrolla con personal competente y calificado. - Disponibilidad y excelente aptitud del equipo de trabajo, para atender la auditoría. - Se evidencia las actividades de control y seguimiento a los compromisos con el sistema integrado de gestión, acción que se ejecuta de manera organizada, debidamente presentada, controlada y de manera oportuna demostrando el compromiso con el sistema - Se presentaron las evidencias solicitadas durante la sesión de auditoría interna. 						



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

2 de 6

Aspectos por Mejorar

- Se requiere que el proceso establezca la manera de controlar la recepción y trazabilidad hasta el cierre de las solicitudes sobre la expedición de conceptos a las dependencias, ya que se evidencia que los tiempos de respuesta a los requerimientos son amplios por lo que no es posible determinar la oportunidad en la prestación de este servicio.
- Incluir dentro del procedimiento lo relacionado con los controles establecidos y ejecutados en la actualidad sobre la trazabilidad de los derechos de petición allegados a la dependencia con el fin de evidenciar el control y seguimiento a la oportunidad en la prestación del servicio.
- Se debe realizar un mejor análisis de identificación de actividades para incluir en la planificación anual, por ejemplo: elaboración del informe de defensa judicial, o lo relacionado con las actividades de elaboración de la política de daño antijurídico y otros aspectos que son relevantes para la dependencia.
- Identificar con base en los asuntos de tutelas, derechos de petición y otros actividades de carácter preventivo dirigidas a la comunidad académico administrativa.

Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	6.2.2	<p>Se identifica Planificación del proceso a través del FAC-23 aprobado mediante acta de reunión N° 03 de mayo del 2022, con actividades tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reuniones de grupo de mejoramiento• Capacitación dirigida al equipo meci- matriz de requisitos legales• Capacitación dirigido unidades académico-administrativas –tutelas• Actualización matriz de requisitos legales <p>Con el fin de determinar se ejecución se solicitan evidencias de la Capacitación dirigida al equipo MECI, presentado listas de asistencia de fecha 16 de marzo del 2022.</p>
CONFORMIDAD	6.3.	<p>Se presenta FAC-49 Plan de Gestión de Cambio y Mejora Continua aprobado mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 03 de mayo del 2022, al verificar el cumplimiento de la actividad relacionada con “Montaje del sistema de información de la oficina de asesoría jurídica”: se evidencia que el equipo de trabajo de Asesoría Jurídica consolido el repositorio sistema de información en Sharepoint, link: https://unipamplonaedu-my.sharepoint.com/personal/judicante_unipamplona_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fsites%2FJuridica%2FDocumentos%20compartidos&listurl=https%3A%2F%2Funipamplonaedu%2Esharepoint%2Ecom%2Fsites%2FJuridica%2FDocumentos%20compartidos. El FCI-49 cuenta con 17 actividades.</p> <p>Se presenta control y seguimiento por parte del grupo de mejoramiento mediante FAC-08 Acta de reunión N° 012 de mayo del 2022 con un porcentaje de cumplimiento del 100%.</p>
CONFORMIDAD	7.5.2.	<p>Al verificar las acciones adelantadas para la construcción y/o actualización de documentos, se presentan: modificaciones aprobadas por el grupo de mejoramiento mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 019 del 8 de septiembre del 2022 modificación de la caracterización, FAC-08 Acta de Reunión N°06 del 10 de marzo del 2022 actualización del PAJ-02.</p>



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

3 de 6

CONFORMIDAD

8.1.

Se procede a verificar el cumplimiento de la prestación del servicio a través de la aplicación de los siguientes procedimientos:

Verificación del PAJ-02 versión 09 Atención de consultas y conceptos general, se toman los siguientes casos los cuales son verificados en concordancia con lo establecido en el procedimiento:

- Se evidencia solicitud allegada por parte del vicerrector de investigaciones sobre solicitud de concepto del día 14 de septiembre del 2022, remitido por parte del jefe de oficina a la profesional universitaria el día 2 de octubre del 2022 y proyección de la respuesta a la solicitud realizada el día domingo 3 de octubre del 2022 para revisión por parte del jefe de la oficina jurídica, solicitud en trámite y cierre definitivo de la respuesta.
- Solicitud allegada por parte de la Dirección Administrativa de Posgrados con fecha 23 de septiembre del 2022, asignada por parte del jefe al profesional universitario el día 23 de febrero a través de correo electrónico, se evidencia FAJ-38 Elaboración de concepto jurídico por parte del profesional remitido al jefe de oficina para visto bueno el día 23 de marzo del 2022 y entrega final al solicitante por correo electrónico de fecha 6 de abril del 2022.
- Solicitud allegada por parte del proceso de Bienestar Universitario con fecha 8 de marzo del 2022, asignada por parte del jefe al profesional el día 8 de marzo a través de correo electrónico, el 15 de marzo fue entregado al jefe de dependencia para la revisión y visto bueno y finalmente respuesta al solicitante de fecha 28 de marzo del 2022
- Solicitud allegada de la facultad de ciencias económicas con fecha 7 de septiembre del 2022, el 28 de septiembre asignado por parte del jefe de oficina al profesional, se encuentra en trámite de expedición del concepto correspondiente.
- Solicitud allegada por parte de un Docente de fecha 28 de junio del 2022, se aclara por parte del proceso que dicha situación requirió de investigación y análisis de las causas por lo que se requirió de un tiempo prudencia para la elaboración del concepto correspondiente, el profesional presenta proyección del concepto al jefe de dependencia de fecha 18 de julio del 2022 y emisión de respuesta la solicitante de fecha 22 de agosto del 2022.

Verificación del PAJ-15 Atención Derechos de Petición versión 01, se identifica:



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

4 de 6

- Derecho de petición de la estudiante Camila Loturco allegado el día 2 de marzo del 2022, se evidencia proyección de la respuesta de 15 de marzo del 2022 visto bueno y revisado por parte de la oficina de asesoría jurídica, respuesta oficialmente emitida al solicitante mediante correo electrónico el día 22 de marzo.
- Derecho de petición de la estudiante Caroline Zambrano allegado a través de correo electrónico de fecha 31 de agosto del 2022, se evidencia proyección de la respuesta de 6 de septiembre del 2022 visto bueno y revisado por parte de la oficina de asesoría jurídica, respuesta oficialmente emitida al solicitante mediante correo electrónico el día 7 de septiembre del 2022.
- Derecho de petición allegado a la institución con fecha 2 de septiembre del 2022, remitido a la oficina competente el día 5 de septiembre, el proceso de asesoría jurídica realiza solicitud de seguimiento el día 26 de septiembre, a la fecha no se ha realizado la entrega de la respuesta por parte de la oficina competente que evidencie el cierre de la respuesta a este caso
- Derecho de petición allegado del programa de Ingeniería Mecatrónica el día 8 de septiembre del 2022 remitido a la dependencia por este programa el día 14 de septiembre, asignado al profesional el día 15 de septiembre por parte del jefe de dependencia, se proyecta respuesta este mismo día, pendiente por revisión y visto bueno del jefe de dependencia.

Verificación del GAJ-03 Diligenciamiento del FAJ-15 "Matriz de Requisitos Legales" versión 03

- Vicerrectoría Académica (facultades y programas) acta de reunión N° 061 del 5 de septiembre del año 2022, se emitió validación mediante comunicación de fecha 26 de septiembre
- Apoyo al egresado, acta inicial de reunión N° 011 del 5 de septiembre del 2022 del proceso aprobación de matriz de requisitos legales; revisión de la matriz y recomendaciones a través de memorando 016 de fecha 19 de septiembre del 2022, corrección del proceso mediante N° 012 del 21 de septiembre del 2022 y memorando de validación N° 020 de fecha 27 de septiembre del 2022.

Verificación del cumplimiento del PAJ-03 Atención de Tutelas (los tiempos para la atención de tutelas son los establecidos por el Juzgado), procedimiento ejecutado bajo lo determinado por el Decreto 591 de 1991 y 306 de 1992:

Tutela de fecha 15 de septiembre del 2022: (Carlos Adrián Sánchez): se evidencia



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

5 de 6

- Notificación del proceso de fecha 15 de septiembre
- Auto: ordena el término de 3 días para el derecho de defensa (no contestación de derecho de petición)
- Tutela
- Anexos que soportan la tutela
- Respuesta al derecho de petición de fecha 14 de septiembre del 2022
- Respuesta a la acción de tutela de fecha 20 de septiembre al juzgado competente entro de los términos definidos
- Resolución rectoral que delega a unos jefes de oficina para atender los asuntos legales
- Fallo del 26 de septiembre del 2022 favorable (a la fecha no se presenta impugnación)

Tutela allegada el día 27 de septiembre del 2022 (María de los Ángeles Acevedo)

- Remitida al consultorio jurídico por competencia
- Tutela (respuesta a derecho de petición)
- Anexos que sustentan la tutela
- Respuesta por parte del consultorio jurídico de fecha 28 de septiembre del 2022 con copia a la oficina de asesoría jurídica
- Proyección de la respuesta para revisión y visto bueno por parte de la oficina de fecha 29 de septiembre
- Respuesta oficial a la acción de tutela de fecha 29 de septiembre
- A la espera de fallo

Tutela por persona jurídica Protekco del mes de agosto del 2022 enviada por el consejo de estado

- Auto admisorio (3 solicitudes)
- Termino de dos días para la respuesta



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

6 de 6

		<ul style="list-style-type: none">- Respuesta del 2 de agosto del 2022- Fallo a favor de la universidad el día 8 de septiembre
CONFORMIDAD	9.1.1	<p>Se tienen establecidos los métodos y herramientas para la medición de la gestión del proceso, a través de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none">- Medición de la Satisfacción del Cliente- Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas- Control de Atención a Acciones de Tutela <p>Se verifica la medición y análisis de los siguientes indicadores como se evidencia en el FAC-08 Acta de Reunión N° 14 del 25 de julio del 2022:</p> <ul style="list-style-type: none">- HAC-12 Control de Atención a Acciones de Tutela, 31 tutelas recibidas fueron contestadas de manera oportuna, cumplimiento del indicador de 100%.
CONFORMIDAD	9.1.3 b.	<p>Se evidencia aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente a través de los medios definidos por el proceso y la institución, se presenta resultado de la medición correspondiente al primer semestre con la aplicación de 55 encuestas con un porcentaje de cumplimiento del 100%, resultados analizados y aprobados en el FAC-08 Acta de Reunión N° 14 del 25 de julio del 2022</p>
CONFORMIDAD	9.1.3 e.	<p>Se presenta Mapa de Riesgos de Corrupción y Gestión para el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none">- FAC-08 Acta de Reunión de aprobación N° 03 del 26 de enero del 2022 y mapa de riesgos debidamente diligenciados.- FAC-08 Acta de Reunión de seguimiento N° 20 del 15 de septiembre del 2022 correspondiente al seguimiento del segundo cuatrimestre con la descripción detalla de los avances y evidencias correspondientes del cumplimiento de las acciones establecidas.
Conclusiones		
Proceso que ha demostrado la mejora continua y el cambio para el cumplimiento de sus metas trazadas, el objetivo de la dependencia y el cumplimiento de la normatividad que le aplica.		

ORIGINAL FIRMADO

MABEL JOHANNA CORONEL ACEVEDO
Firma Auditor Interno

ORIGINAL FIRMADO

MARITZA CONSTANZA GAMBOA
Aprobado Auditor Líder.