

	Informe de Auditoría Interna	Código	FCI-42 v.00
		Página	1 de 1

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
Ciclo 2022	Gestión de Pagaduría y Tesorería - PT	04	10	2022
Auditor Líder	MARITZA CONSTANZA GAMBOA	Representante de la Alta Dirección	HENRY MURILLO	
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo		
Maritza Constanza Gamboa		Auditora Interna		

Objetivo(s)	Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 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)	Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015, MECI, PCI-10 Auditorías Integradas, Formatos, Documentación de los Procesos vigente, FAJ-15 “Matriz de Requisitos Legales”, FCI-19 “Plan de Acciones Correctivas”, 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		06	10	2022

Aspectos Relevantes	Disposición del Equipo del Proceso de Gestión de Pagaduría y Tesorería para atender la Auditoría, demostrando el conocimiento amplio y necesario del Sistema Integrado de Gestión.
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En la revisión del PPT-01, se encontraron citados los Formatos FPT-01 y FPT-03, que al verificar en el FAC-03 Listado Maestro de Formatos no se encuentran relacionados, se manifiesta por el personal de apoyo, que previamente habían sido eliminados por la no necesidad de los mismos. ✓ En el FAC-01 Listado Maestro de Documentos se encuentran relacionados los documentos HPT-01, HPT-02 y HPT-03, al verificar en el Centro Interactivo no se encuentran para ser consultados. ✓ Se manifiesta por parte del personal de apoyo del Proceso, que el PPT-02 Conciliación Bancaria, ya no hace parte del proceso de Pagaduría y Tesorería, que es un procedimiento que asume el proceso de Gestión Presupuestal y Contable, por lo tanto debe ser eliminado mediante Acta del proceso y traspasado a quién corresponda su pertinencia. ✓ Se hace necesario la revisión de la Información documentada 7.5.2 c) revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación. 7.5.3.2 c) control de cambios. ✓ Elaboración del FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua, para la actualización, modificación y eliminación de procedimientos, formatos, instructivos y guías del proceso PT, según corresponda y determinen conveniencia de acuerdo a la NTCISO 9001:2015.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

Hallazgos de Auditoría

Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto	Mediante Plan de Gestión 2021-2024 la actual administración acata las directrices de planificación emanadas al interior de la universidad, la cual permite orientar la gestión y la acción coordinada a través de los grupos de interés comprometidos con el desarrollo institucional. También se articula El Plan de Gestión 2021-2024 con lo propuesto en el Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2030, permitiendo la inserción del plan de acción aprobado para la vigencia 2022.
CONFORMIDAD	4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	Dentro del Contexto Organización del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona se ha establecido la Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, identificando quien cumple y como se cumple, teniendo como última actualización 04/03/2022.
CONFORMIDAD	5.2 Política de Calidad	Mediante Acta de Reunión No. 021 del 01/09/2022 en Grupo de Mejoramiento, se realizó socialización del Plan de Desarrollo 2021 – 2030.
CONFORMIDAD	5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades de la Organización	Dentro del Contexto Organización de la Universidad de Pamplona se ha establecido la Matriz de roles y responsabilidades, donde la Alta Dirección establece y asigna las responsabilidades y autoridades dentro del Sistema Integrado de Gestión para su cumplimiento por cada uno de los Roles identificados, última actualización 04/03/2022, puede ser consultada en el Centro Interactivo del SIG.
CONFORMIDAD	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades	Mediante la Elaboración del Mapa de Gestión de Oportunidades FDE.PL-50 v.00, se han abordado institucionalmente los riesgos y oportunidades. Fecha de Modificación 23/03/2021. Mapa de Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital.
CONFORMIDAD	6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos	El proceso de Gestión de Pagaduría y Tesorería - PT, aporta desde su quehacer al cumplimiento del Cuarto Objetivo de Calidad "Fortalecer la Gestión Organizacional y la Sostenibilidad Financiera Institucional", así mismo a través del cumplimiento del Plan de Gestión 2021-2024 y Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2030, garantizando el cumplimiento de los objetivos trazados, así como la misión y la visión institucional, con el compromiso de cada uno de los miembros activos de la familia Unipamplona.
CONFORMIDAD	6.3 Planificación de Cambios	Mediante Acta de Reunión No. 005 de 2/03/2022 para la anualidad 2022 se elaboró el FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua.
CONFORMIDAD	7.1.4 Ambiente para la Operación	Se mantiene un ambiente cordial y armonioso entre los integrantes del Equipo de Pagaduría y Tesorería.
CONFORMIDAD	7.3 Toma de conciencia	A través del Centro Interactivo del SIG se han establecido unos tips de recordación que permiten la Toma de Conciencia y validar la importancia del Sistema Integrado de Gestión https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/21082018/pildoras_2018.jsp . Mediante Acta de Reunión No. 021 del 01/09/2022 en Grupo de Mejoramiento, se realizó socialización del Plan de Desarrollo 2021 – 2030.
CONFORMIDAD	7.4 Comunicación	La Matriz de Información y Comunicación dentro del Contexto Organizacional consolida y resume la forma en como cada Proceso da a conocer la información relacionada con los servicios y productos que ofrece la Universidad de Pamplona a sus partes interesadas, FDE.CP-01 Matriz de Flujos de Información y Comunicación. Actualizada el 16/09/2022.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

CONFORMIDAD	7.5 Información Documentada	El proceso de Gestión de Pagaduría y Tesorería tiene determinada la información documentada necesaria y útil para la eficacia del sistema y el cumplimiento del objetivo del proceso, la cual se encuentra evidenciada en el Centro Interactivo Procesos de Apoyo. Mediante Acta de Reunión Grupo de Mejoramiento No. 017 del 29/08/2022, se realizó revisión, creación y /o eliminación de la documentación del Proceso PT.
CONFORMIDAD	8.1 Planificación y Control Operacional	Mediante Acta de Reunión No. 005 de 2/03/2022 para la anualidad 2022 se elaboraron los Formatos: FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua FAC-50 Matriz de Identificación y Reporte del Producto o Servicio No Conforme Herramienta Gestasoft 4.0 Pagaduría y Tesorería
CONFORMIDAD	8.2.1 Comunicación con el Cliente	A través del subportal de información la dependencia comunica a los clientes internos y externos los servicios del proceso de Gestión de Pagaduría y Tesorería - https://www.unipamplona.edu.co/pagaduria/
CONFORMIDAD	8.2.2 Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios	Dentro del Contexto Organización Centro Interactivo SIG, se puede consultar la Matriz de Requisitos Legales, actualizada de acuerdo a la información reportada por cada proceso y verificada previamente por la Oficina de Asesoría Jurídica.
CONFORMIDAD	8.5 Producción y Previsión del Servicio	A través de la Caracterización del Proceso HAC-13 v.00 Gestión de Pagaduría y Tesorería, se establecen las Entradas y Salidas para el Ciclo PHVA.
CONFORMIDAD	8.7 Control de Salidas No conformes	Mediante Acta de Reunión No. 005 de 2/03/2022 para la anualidad 2022 se elaboró el FAC-50 Matriz de Identificación y Reporte del Producto o Servicio No Conforme. A la fecha no se ha presentado servicio no conforme.
CONFORMIDAD	9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	En reunión de seguimiento a los Indicadores, se realiza análisis del HAC-04 PQRD, HAC-12 "Satisfacción del Cliente y HAC-12 "Pagos de Servicios Académicos". Acta de Reunión No. 014 del 12/08/2022.
CONFORMIDAD	9.1.2 Satisfacción del cliente	Evaluación Indicador Satisfacción del Cliente 95% Acta de Grupo de Mejoramiento No. 014 del 12 de agosto de 2022.
CONFORMIDAD	9.1.3 Análisis y Evaluación	Mediante reuniones de Grupo de Mejoramiento periódicas, se realiza seguimiento a la prestación del servicio y conformidad del mismo. Actas No.005, 014, 017, 020, 021 vigencia 2022.
CONFORMIDAD	10.1 Mejora	Mediante Acta No.017 del 29/08/2022 se actualizó la información documentada producto de la Auditoría 2021. Actualización del IPT-07 Actualización del GPT-01 Eliminación FPT-12 Reporte de Pagos Actualización Caracterización del Proceso
CONFORMIDAD	10.2 No conformidad y Acción Correctiva	Mediante Acta No.017 del 29/08/2022 se actualizó el documento GPT-01 acción de mejora producto de la auditoría interna 2021.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

CONFORMIDAD

10.3 Mejora Continua

A través de la herramienta SPEI - Seguimiento a Planeación Estratégica Institucional, se permite a los usuarios planear, organizar, ejecutar y controlar los procesos relacionados con la Gestión Administrativa de la Universidad de Pamplona en marco del Plan de Gestión y Plan de Desarrollo, en busca del cumplimiento de los objetivos descritos en Plan de Gestión para la Vigencia 2022 y el Plan de Desarrollo para el Cuatrienio, contribuyendo así a la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y la Evaluación y Control del Estado de los Indicadores de Cumplimiento de acuerdo a los Pilares, Líneas y Proyectos establecidos para el mantenimiento y avance de la Acreditación Institucional.

Conclusiones

- ✓ Se resalta el compromiso y toma de conciencia de los funcionarios de la Universidad de Pamplona, Líder de Proceso y personal de apoyo de Gestión de Pagaduría y Tesorería.
- ✓ Seguiremos avanzando a través de la Mejora Continua de cada uno de los procesos Institucionales.


Firma Auditor Interno
Maritza Constanza Gamboa


Aprobado Auditor Líder
Maritza Constanza Gamboa