



### Informe de Auditoría Interna

<b>Código</b>	FCI-42 v.00
<b>Página</b>	1 de 7

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO		Fecha		
			Día	Mes	Año
Ciclo 2022	Gestión del Talento Humano TH		03	10	22
<b>Auditor Líder</b>	Maritza Constanza Gamboa	<b>Representante de la Alta Dirección</b>	Henry Murillo		
<b>Nombre(s) del Equipo Auditor</b>		<b>Cargo</b>			
Maritza Constanza Gamboa		Auditora Interna			

<b>Objetivo(s)</b>	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.	<b>Alcance</b>	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.
<b>Documentos de Referencia (Criterios)</b>	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	22		6	10	2022

<b>Aspectos Relevantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición e interés del Líder del Proceso y personal de apoyo para atender la auditoría interna.</li> <li>- Compromiso con la mejora continua del SIG y cumplimiento de las metas establecidas en Plan de Gestión y Plan de Desarrollo.</li> </ul>
<b>Aspectos por Mejorar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuar avanzando con la mejora del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>- Revisión periódica 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, que permita la actualización, modificación y/o eliminación de procedimientos, formatos, instructivos y guías del proceso GT, según corresponda y determinen conveniencia de acuerdo a la NTCISO 9001:2015 y normatividad interna y externa aplicable al proceso.</li> <li>- Seguimiento, Evaluación y Control a los Indicadores de Plan de Gestión y Plan de Desarrollo a cargo del Proceso de TH a través de la Herramienta SPEI.</li> </ul>

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,



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

2 de 7

		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, puede ser consultada en el Centro Interactivo del SIG.
CONFORMIDAD	5.2 Política de Calidad	La Política de Calidad ha sido comunicada, divulgada e interiorizada por los procesos y el personal de apoyo de cada uno de ellos.
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.
CONFORMIDAD	6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos	El proceso de Gestión del Talento Humano, aporta en su quehacer al cumplimiento del Cuarto Objetivo de Calidad “Fortalecer la Gestión Organizacional y la Sostenibilidad Financiera Institucional”, así mismo a través del cumplimiento de los indicadores y metas 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 la Planificación Anual del Proceso se definen, mejoras, cambios y responsables. FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).
CONFORMIDAD	7.1.4 Ambiente para la Operación	Se cuenta con un óptimo ambiente laboral.
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 <a href="https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/21082018/pildoras_2018.jsp">https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/21082018/pildoras_2018.jsp</a>
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.
CONFORMIDAD	7.5 Información Documentada	El proceso de Gestión del Talento Humano tiene establecida 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 Actas de Reunión Grupo de Mejoramiento No. 005 del 29/03/2022 y No. 010 22/06/2022 se ha realizado revisión y actualización de Procedimientos, Instructivos y Formatos.
CONFORMIDAD	8.1 Planificación y Control Operacional	La Planificación se realiza anualmente mediante el FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) documento que consolida las actividades a emprender institucionalmente en cinco grandes componentes: gestión de riesgos,



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

3 de 7

		racionalización de trámites, rendición de cuentas, servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información, de acuerdo a lo estipulado por la Función Pública. Acta de Reunión No. 003 del 25/01/2022. FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades PGH-18 Planeación y Ejecución del Programa de Bienestar Social FGH-61 Plan Anual de Bienestar Social PGH-25 Planeación y Ejecución del Programa de Capacitación de Personal FGH-10 Necesidades de Capacitación
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 Talento Humano - <a href="https://www.unipamplona.edu.co/talentohumano/">https://www.unipamplona.edu.co/talentohumano/</a>
CONFORMIDAD	8.2.2 Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios	Dentro del Contexto Organizacional Centro Interactivo SIG, se puede consultar la Matriz de Requisitos Legales FAJ-15 v.03, actualizada de acuerdo a la información reportada por cada proceso y verificada previamente por la Oficina de Asesoría Jurídica, teniendo en cuenta la normatividad interna y externa aplicable al proceso y entes reguladores.
CONFORMIDAD	8.5 Producción y Previsión del Servicio	A través de la Caracterización del Proceso HAC-13 v.00 Gestión del Talento Humano, se establecen las Entradas y Salidas para el Ciclo PHVA. Herramienta Digital Aplicativo Talento Humano IG.
CONFORMIDAD	8.7 Control de Salidas No conformes	Mediante Acta de Reunión Grupo de Mejoramiento No. 004 del 25/02/2022 se deja constancia de la Actualización del FAC-50 v.00 "Matriz de Identificación y Reporte del Producto o Servicio no Conforme" registrando 9 posibles Producto o Servicio no Conforme que se podrían presentar para la vigencia 2022.
CONFORMIDAD	9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	A través de la Herramienta SPEI se puede evidenciar el cumplimiento de los Indicadores a cargo del Proceso de Gestión del Talento Humano:



# Informe de Auditoría Interna

Código FCI-42 v.00

Página 4 de 7

Proyecto	Indicador	Tendencia	Semif/Moro
Actualización de la estructura admini...	Porcentaje de avance del cronograma de la estructura actualizada y alineada	↗	●
Consolidación de la Planta Docente...	Número de Convocatorias abiertas para la vinculación de docentes de cámara	↘	●
Creación y consolidación del Plan de ...	Porcentaje de creación del Plan de Desarrollo Humano Administrativo	↗	●
Creación y consolidación del Plan de ...	Personal administrativo vinculado al Plan Desarrollo Administrativo	↘	●
Ejecución del SG-SST...	Porcentaje de trabajadores que conocen la política	↘	●
Ejecución del SG-SST...	Porcentaje máximo de accidentes laborales	↘	●
Fortalecimiento del sistema de apoyo ...	Creación de un modelo de apoyo para las etapas de prejubiliación y pensional de los funcionarios de l...	↗	●
Fortalecimiento del sistema de apoyo ...	Porcentaje de cumplimiento del modelo de apoyo para las etapas de prejubiliación y pensional de los f...	↘	●

P4: PILAR 4: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (53.90%) /  
L22: CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y FINANCIERO (54.61%) /  
PY68: PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DE LA UNIPAMPLONA (50.00%)  
Indicador IP139: Porcentaje de formulación del modelo organizacional de la UniPamplona

P4: PILAR 4: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (53.90%) /  
L22: CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y FINANCIERO (54.61%) /  
PY72: ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE CONFORMIDAD CON EL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL (70.00%)  
Indicador IP145: Porcentaje de avance del cronograma de la estructura actualizada y alineada



# Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

5 de 7

The screenshot displays the 'SPEI Seguimiento a Planeación Estratégica Institucional' web application. The main content area shows the 'Modificar Detalle Indicador' form for the year 2022. The form includes the following fields:

- Fecha:** 12-08-2022
- Realizado:** 7.00 %
- Gasto:** 0.00 \$
- Descripción:** Informe de cumplimiento del IP145. Porcentaje de avance del cronograma de la estructura actualizada y alineada.
- Impacto:** Con el avance de la fase de alistamiento, la Universidad de Pamplona por medio del Rediseño Institucional actualiza la estructura orgánica, la planta de personal, el manual de funciones y competencias laborales, de tal manera que estén orientados en unidad de criterios en el desarrollo, interacción técnica, cualificación del talento humano, gestión, logros de la misión y fines de la Universidad, de conformidad a las disposiciones normativas y estatutarias.
- Archivo:** [Evidencias]

On the right side of the form, there is a table of attached files:

Nombre Archivo	Fecha
Fde_sl_47_inf_spe_lp145.pdf	2022-08-17
Anexo8 DocumentoMarcoLegal.pdf	2022-08-17
Anexo7.ComunicaciónInterna024Del0DeFebreroDe2022.pdf	2022-08-17
Anexo6.PropuestaPreliminarDeRediseñoInstitucional.pdf	2022-08-17
Anexo5.ListadoDeAsistenciaALaCapacitaciónAlEquipoTécnico.pdf	2022-08-17

The footer of the application reads: 'Universidad de Pamplona - Colombia - Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información. Todos los derechos reservados © 2018'.



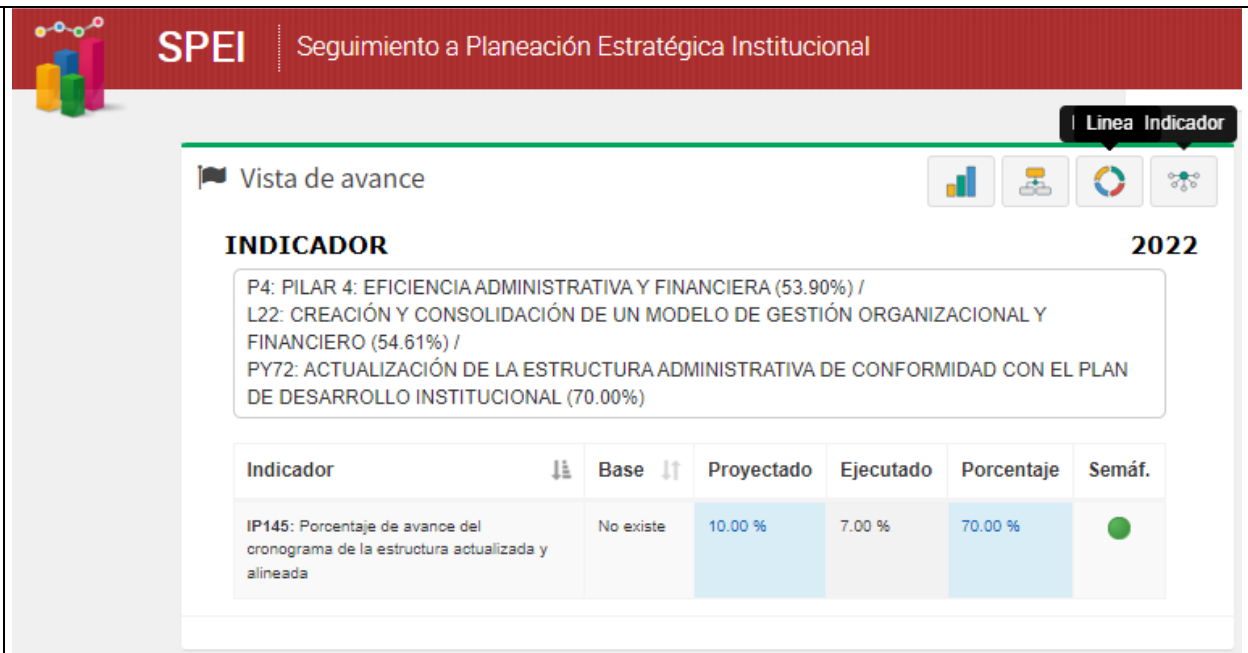
# Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

6 de 7



P4: PILAR 4: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (53.90%) /  
 L26: DESARROLLO ADMINISTRATIVO PERMANENTE (32.04%) /  
 PY86: CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO HUMANO ADMINISTRATIVO (85.45%)  
 Indicador IP160: Porcentaje de creación del Plan de Desarrollo Humano Administrativo

CONFORMIDAD	9.1.2 Satisfacción del cliente	En Acta de Reunión No. 012 del 30 de junio de 2022 Grupo de Mejoramiento de TH, se hace constar la Revisión de Indicadores Primer Semestre 2022, entre los que se detalla la medición de la Satisfacción del Cliente Primer Semestre 2022 obteniendo un porcentaje de satisfacción del 99%, medición realizada mediante encuesta de percepción del producto/servicio de las partes interesadas (Encuesta Virtual).
-------------	--------------------------------	--

CONFORMIDAD	9.1.3 Análisis y Evaluación	Informe de Cumplimiento del Indicador de Gestión para la Herramienta de Seguimiento a Planeación Estratégica Institucional – SPEI FDE.PL-47 v.00. IP158 Porcentaje de trabajadores que conocen la Política 52% anualidad 2021. Informe Socialización de Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) Vigencia 2021.  Revisión de Indicadores Primer Semestre 2022, Acta No.012 del 30/06/2022, Indicador PQRDS, revisado el Módulo de PQRDS, no se presentó ninguna petición, queja, reclamo, denuncia, y sugerencia. Indicador Satisfacción del Cliente Primer Semestre 2022 porcentaje de satisfacción del 99%.
-------------	-----------------------------	---



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

7 de 7

CONFORMIDAD	10.1 Mejora	Se proyecta la mejora continua del proceso con la revisión de la información documentada para determinar pertinencia y reducción en los tiempos de respuesta.
CONFORMIDAD	10.2 No conformidad y Acción Correctiva	Mediante Acta de Reunión No. 013 del 05/08/2022 se dio cierre al FCI-19 Plan de Acciones Correctivas producto del hallazgo no conforme de la Auditoría Interna 2021, realizando la respectiva actualización de los documentos por parte del Sistema Integrado de Gestión, según Actas de Reunión No.011 del 11 de mayo y No. 014 del 02 de agosto de 2022. Así mismo, el seguimiento al avance y cumplimiento del Plan de Acciones Correctivas de la Auditoría Externa, validado por el SIG mediante Memorando de fecha 18/08/2022, seguimiento que puede evidenciarse en el Share Point del SIG 2022 "Planes de Acciones Correctivas Producto de la Auditoría Interna 2021"
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 Talento Humano.
- Seguiremos avanzando a través de la Mejora Continua de cada uno de los procesos Institucionales, contando con la responsabilidad y pertinencia del Talento Humano de la Familia Unipamplona.

Firma Auditor Interno  
Maritza Constanza Gamboa

Aprobado Auditor Líder  
Maritza Constanza Gamboa