



Informe de Auditoría Interna

Código	FCI-42 v.00
Página	1 de 1

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
01	Almacén e Inventarios	27	10	2021
Auditor Líder	Mireya Moreno castro	Representante de la Alta Dirección	Cecilia Duran Jaimes	
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo		
Fernando Cote Mogollón Magaly Maldonado Roza Mireya Moreno Castro		Auditores Internos		
Objetivo(s)	Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la 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, 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
	11	10	2021		1	11	2021



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

Aspectos Relevantes

El grupo conoce su proceso y sus procedimientos y los requisitos de la norma y cómo se aplican, cumpliendo de forma eficiente los aspectos del ciclo PHVA.

El grupo de mejoramiento es dinámico, gestiona y hace el seguimiento a las actividades planificadas.

Se controla la entrada de elementos pertenecientes o no a la institución minimizando los riesgos.

El proceso demuestra su compromiso e interés en la actualización de los procedimientos y de la documentación de los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015.

El Plan Anual de Compras permite recopilar las necesidades de los demás procesos permitiendo el cumplimiento a la gestión y planificación.

Buena disposición, conocimiento y organización para el desarrollo de la auditoría interna.

Aspectos por Mejorar

Realizar el inventario ya que solo hasta la fecha se ha hecho a 38 unidades de 499 espacios identificados con los que cuenta la Universidad de Pamplona.

Asignar personal de planta para que se pueda cumplir con las metas del inventario ya que solo existen unos contratados y no se da cumplimiento total.

Cuando ingresa nuevo personal sea jefes de oficina o contratistas sería de gran importancia realizar una inducción del SIG tanto como ingresar a la plataforma y su política de Calidad.

Se debe hacer una entrega formal del puesto de trabajo a los jefes con su respectivo inventario.

Se debe verificar o ajustar la matriz de riesgos donde se contemple el riesgo por la falta de personal para el cumplimiento de las metas.

Se debe dar cumplimiento a la matriz de riesgos donde se tiene como acción semestral realizar la verificación del inventario según el cronograma de actividades.

Socializar a los líderes de los procesos en el momento en el que se les asigna el inventario el ítem 2.4 del procedimiento toma y control de inventarios PAI-04.v01



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

Hallazgos de Auditoría

Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	4.1	Tienen claridad de los aspectos internos y externos del contexto organizacional y direccionamiento estratégico de la institución. conociendo sus oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades del proceso.
CONFORMIDAD	4.2 a	Se conoce la Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas y cómo el proceso interactúa con ellas.
CONFORMIDAD	4.4.1 a	Conocen cuáles son sus entradas, actividades, responsables y salidas dentro del ciclo PHVA de su caracterización del proceso con el código HAI-01 v.01 versión 01.
CONFORMIDAD	5.2	Se tiene conocimiento de la política de calidad dándose cumplimiento a su proceso y cómo la aplican.
CONFORMIDAD	6.3	Se realizó un ajuste de actualización del documento mediante FAC-08 Control y Seguimiento de los Bienes Enviados por Garantía según el acta de reunión N° 011 del 07 de mayo de 2021.
CONFORMIDAD	7.4	Se observa que la Matriz de comunicaciones da a conocer a cada proceso la información relacionada con los servicios y productos que ofrece la Universidad de Pamplona a sus partes interesadas, para este caso se encuentra actualizada 13/08/2020.
CONFORMIDAD	7.5.3.2 b y d.	Se realiza la organización del archivo de acuerdo al procedimiento de archivo, se solicitó acompañamiento por parte de gestión documental para que asesorar como organizar las carpetas, por las recomendaciones que dio gestión documental para el año 2021 se va organizar las carpetas por asunto, cumpliendo con TRD se puede observar que falta su foliación.
CONFORMIDAD	8.1	Se verificó la ejecución del procedimiento PAI 06-Entrega de Papelería y Útiles de oficina, se verificó el FAI-02.v01 Requerimiento de papelería y Útiles de oficina se tomó como muestra la solicitud realizada por el laboratorio de CEDIMOL, se verificó el egreso de bienes FAI-04v01 con los elementos que se entregaron.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

		Igualmente se verificó la ejecución del procedimiento PAI-05 V.01 en el cual se verificó que se realizó el ingreso de dos bienes los cuales fueron entregados al servicio tal como lo establece el procedimiento.
CONFORMIDAD	8.2.1	Se evidencia la utilización de correos electrónicos, página web institucional para la atención para los usuarios y clientes.
CONFORMIDAD	8.2.1 b y c	Se realiza una medición y el análisis del indicador correspondiente al primer trimestre, con un porcentaje del 100% y no se registró ninguna PQRSD.
CONFORMIDAD	8.2.2	Conocen la matriz de requisitos legales y se aplica a los proveedores, se encuentra publicada en la página del Sistema Integrado de Gestión, se realizó actualización en el año 2020 según acta N° 017 del 27 de octubre de 2020. Nota: en la página institucional de la Universal no se observa dicha publicación y se cuenta con la evidencia de que se envió a la oficina jurídica para su revisión y publicación.
CONFORMIDAD	9.1.1	Se cuenta con tres indicadores como lo son Medición de la Satisfacción del Cliente, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas, inventario realizados a bienes y muebles que ingresan a la Universidad de Pamplona. Se evidencia su medición mediante acta N° 06 del 8 de abril de 2021
CONFORMIDAD	9.1.3 b.	Se evidencia el grado de Satisfacción del cliente en un 100%, se evidencia la medición mediante acta N°06 del 8 de abril de 2021
CONFORMIDAD	9.1.3 e.	Según manifiesta el personal que atendió la auditoria unos de los riesgos que se puede presentar es la pérdida de bienes, debido a que no se ha podido realizar la verificación del inventario a todas las unidades que hay porque no se cuenta con el personal necesario para realizar la actividad, igualmente se identificó que el proceso de Recursos Físicos eliminó el formato que se utilizaba para retirar los bienes de la institución, por lo tanto ya se tiene programado realizar una nueva modificación a los procedimientos con el fin incluir este formato.



Informe de Auditoría Interna

Código	FCI-42 v.00
Página	1 de 1

		Se evidencia acta 010 del 30 de abril correspondiente a una verificación de inventarios en la cual se hace control a los riesgos, igualmente mediante acta 019 del 18 de agosto se realizó la actualización del mapa de riesgos.
CONFORMIDAD	10.1.	No hubo acciones correctivas en la auditoria 2020.
CONFORMIDAD	10.3	Mediante acta N° 20 el 23 de agosto se evidencia la ejecución y evaluación del plan de gestión del cambio y mejora continua.

Conclusiones

Mantienen las acciones orientadas al cumplimiento de los aspectos y requisitos de la NTC ISO 9001:2015.


Mireya Moreno Castro


Fernando Cote Mogollón


Magaly Maldonado Roza
Firma Auditor Interno.



Aprobado Auditor Líder.