

	Informe de Auditoría Interna	Código	FCI-42 v.00
		Página	1 de 10

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
01	SERVICIO DE ASISTENCIA EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	27	10	2021
Auditor Líder	MIREYA MORENO CASTRO	Representante de la Alta Dirección	CECILIA DURÁN JAIMES	
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo		
Diego Armando Villamizar Fernández		Auditor Interno		

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 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
	11	10	2021		1°	11	2021

Aspectos Relevantes	<p>Se cuenta con un buen conocimiento del grupo de mejoramiento correspondiente a los procedimientos documentados y las actividades desarrolladas del proceso.</p> <p>Control y seguimiento a los contratos de los clientes externos e internos a través de la plataforma SharePoint.</p>
----------------------------	---



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

2 de 10

Aspectos por Mejorar

Se debe Plasmar la oportunidad de mejora en el **FAC-49 del plan de mejora continua** como acción a realizar la revisión de la normatividad del proceso ya que desde el año 2019 se realizó la última revisión de la matriz de requisitos legales y una vez realizada la revisión con ayuda de un asesor jurídico y aprobada con el grupo de mejoramiento remitirla al proceso de Asesoría Jurídica para la correspondiente Validación.

Se debe Plasmar la oportunidad de mejora en el **FAC-49 del plan de mejora continua** como acción la revisión d la matriz de información y comunicación para los clientes internos y externo y dejarla en acta de reunión

Se debe Plasmar la oportunidad de mejora en el **FAC-49 del plan de mejora continua** como acción el manejo de las tablas de retención documental de manera física de los folios. Pues no se describen su codificación, serie, subseries etc. Por lo tanto, deben realizar la solicitud de capacitación con el proceso de Gestión documental en cuanto a las tablas de retención y también la creación del espacio del archivo físico del proceso. Para finalizar se aclara que no es algo propio del proceso, sino es una falencia a nivel institucional.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

3 de 10

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	4.4.1	<p>El grupo de mejoramiento del proceso tiene conocimiento donde se establecen las entradas y salidas en la caracterización Proceso Servicios de Asistencia en Tecnologías de Información en versión HCA-O5 V.14, en el cual permiten estar enfocado en el objetivo Proporcionar servicios de tecnologías de información mediante la combinación de herramientas, conocimiento y experiencia, para asegurar la apropiación y satisfacción del cliente interno y externo.</p> <p>Se tiene conocimiento por parte del grupo de mejoramiento del ciclo PHVA Desde como inicia de la planificación del proceso hasta a medición, análisis y mejora.</p>



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

4 de 10

CONFORMIDAD	6.3	<p>Se verifica el FAC-49 del plan de mejora continua del proceso por el cual cuenta con 2 actividades en las cuales son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Liquidación de atas pendientes de contratos u órdenes de CIADTI en proceso de liquidación donde se realizó seguimiento a las acciones el 25 de octubre bajo acta de reunión N°014.• Revisión, actualización y/o eliminación de la documentación de la información del proceso SERVICIO DE ASISTENCIA EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN. <p>Con un porcentaje de avance del 61,5%</p> <p>Nota: Se realizó bajo acta de reunión 013 de grupo de mejoramiento del proceso en revisión la actualización del procedimiento PCA-ACTUALIZACIÓN DE UN PRODUCTO</p> <p>Se va crear un Instructivo ICA-01 Consideraciones del Servicio En La Actualización De Un Producto</p> <p>Actualización de la caracterización. Actualización del listado maestro.</p> <p>El de 12 de octubre se envió por correo electrónico el nuevo instructivo ICA-01 Consideraciones Del Servicio En La Actualización De Un Producto para la revisión por parte del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Se dio respuesta el 15 de octubre por parte del SIG de la revisión del documento en borrador (Instructivo ICA-01 Consideraciones del Servicio En La Actualización De Un Producto).</p> <p>Nota: Realizar las observaciones sugeridas por el sistema integrado de gestión y la demás documentación y enviarla al SIG bajo acta de reunión de grupo de mejoramiento.</p>
-------------	-----	---



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

5 de 10

CONFORMIDAD

6.2.2

Se verifica el **FAC-23 PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES** Realizaron el Seguimiento El 25 De octubre Del 2021 Bajo **Acta De Reunión N° 014** en cual cuenta con 8 actividades con un porcentaje de avance 55%. En el cual se verifica el cumplimiento de todas las actividades en desarrollo en la anualidad 2021.

Nota: En grupo de mejoramiento deben realizar el último seguimiento al **FAC-23 PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES** del proceso con su respectivo porcentaje de avance.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

6 de 10

CONFORMIDAD	7.5.2	<p>Se identifica la información documentada debidamente elaborada, codificada y establecida acorde a los requisitos definidos en el PAC-01 Elaboración y Control de la Información Documentada del Sistema Integrado de Gestión aprobada con fecha 25 de agosto del 2021.</p> <p>En el centro interactivo del SIG en el mapa de proceso de encuentra la documentación del proceso. Link: https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/capacita_apoyo_posventa/24112011/documentos_asociados.isp</p> <p>Se realizó bajo acta de reunión 013 de grupo de mejoramiento del proceso en revisión la actualización del procedimiento PCA-ACTUALIZACIÓN DE UN PRODUCTO</p> <p>Se va crear un Instructivo ICA-01 Consideraciones del Servicio En La Actualización De Un Producto</p> <p>Actualización de la caracterización. Actualización del listado maestro.</p> <p>El de 12 de octubre se envió por correo electrónico el nuevo instructivo ICA-01 Consideraciones Del Servicio En La Actualización De Un Producto para la revisión por parte del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Se dio respuesta el 15 de octubre por parte del SIG de la revisión del documento en borrador (Instructivo ICA-01 Consideraciones del Servicio En La Actualización De Un Producto).</p> <p>Nota: Realizar las observaciones sugeridas por del sistema integrado de gestión y la demás documentación y enviarla al SIG bajo acta de reunión de grupo de mejoramiento.</p>
-------------	-------	--



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

7 de 10

CONFORMIDAD	8.1	<ul style="list-style-type: none">• PROCEDIMIENTO PCA-07 V.01 REALIZACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD <p>Se verifica el cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento PCA-07 REALIZACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD.</p> <p>El procedimiento de las copias de seguridad se observa la realización del sube al servidor Institucionales de la Universidad de Pamplona en el servidor de alta disponibilidad robusto ODA en cual tiene la capacidad de salvaguardar la información de las copias de seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none">• PROCEDIMIENTO PCA-14 V.00 SEGUIMIENTO A PROYECTOS. <p>Se verifica el cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento PROCEDIMIENTO PCA-14 V.00 SEGUIMIENTO A PROYECTOS.</p> <p>El área ce comercialización notifican a PMO de un nuevo contrato al área a través de correo electrónico Ejemplo: 13 de septiembre del 2021 contra interadministrativo.</p> <p>Se revisa el contrato con sus características y se diligencia el formato FCA-17 IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES EXTERNOS. Con su número de identificación 995- universidad del pacifico.</p> <p>Se genera el repositorio documental digital en el SHAREPOINT con el NI y la abreviatura del contrato.</p> <p>Se notifica al cliente con el acta de inicio de legalización con la comunicación externa del contrato.</p> <p>Se envía la comunicación en oficio, donde se especifica las características y obligaciones del contrato.</p> <p>Se carga el presupuesto de ingresos para generar la primera la facturación del contrato.</p>
-------------	-----	--



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

8 de 10

Se remite al cliente la primera facturación para que el cliente haga el pago ya una vez se registra el pago remite por correo electrónico al cliente como conocimiento de la factura.

Se realiza el control y seguimiento con las características generales de las actividades, cronograma, licencias riesgos materia es, presupuestos y trazabilidad.

El hacer del proceso en la parte de la información documentada se verifica el cumplimiento de las actividades detalladas de los procedimientos observados con sus formatos establecidos en cada uno de su procedimiento, dado como punto a favor en SharePoint el control y seguimiento de acuerdo a los diferentes procedimientos.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

9 de 10

OBSERVACIÓN	8.2.2	<p>Se realizó la última revisión y actualización de la normativa en la Matriz de requisitos legales en la fecha 28 de agosto del 2019 bajo memorando N° 020 de 28 de agosto del 2019 enviado al proceso de Asesoría jurídica.</p> <p>Nota: Se debe Plasmar la oportunidad de mejora en el FAC-49 del plan de mejora continua como acción a realizar la revisión de la normatividad del proceso ya que desde el año 2019 se realizó la última revisión de la matriz de requisitos legales y una vez realizada la revisión con ayuda de un asesor jurídico y aprobada con el grupo de mejoramiento remitirla al proceso de Asesoría Jurídica para la correspondiente Validación.</p>
OBSERVACIÓN	7.5. 3..2 b Y d	<p>Se proporciona de manera digital el control de los consecutivos de actas de capacitación, actas de reunión, comunicación externa y memorando en el cual desde la pandemia todo lo manejan de manera digital.</p> <p>Nota: Se debe Plasmar la oportunidad de mejora en el FAC-49 del plan de mejora continua como acción el manejo de las tablas de retención documental de manera física de los folios. Pues no se describen su codificación, serie, subseries etc. Por lo tanto, deben realizar la solicitud de capacitación con el proceso de Gestión documental en cuanto a las tablas de retención y también la creación del espacio del archivo físico del proceso. Para finalizar se aclara que no es algo propio del proceso, sino es una falencia a nivel institucional.</p>
CONFORMIDAD	8.2.1 b y c	<p>Se elaboró bajo acta de reunión N° 012 del 15 de octubre reporte del tercer trimestre de la PQRSD en cual se demuestra que por el módulo se arrojó 2 requerimientos una queja y una petición pertenece al mismo usuario donde manifiesta que no es capaz de ingresar al proceso de trabajo social.</p> <p>El grupo de trabajo le responde por medio de la herramienta PQRSD dándole solución al estudiante y su resultado es estado resuelto.</p>



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

10 de 10

CONFORMIDAD	9.1.2	<p>Se realizó la aplicación de la encuesta de satisfacción de la cliente propia del proceso del cliente interno en la cual se observa que es muy sobresaliente.</p> <p>En el tipo de encuesta del cliente externo la satisfacción del cliente es muy baja ya que los usuarios dejan observaciones negativas pues no tienen el conocimiento que el proceso ofrece es el servicio mas no el producto.</p> <p>En grupo de mejoramiento se reúnen bajo acta 009 del 16 del 2021 donde se revisan las causas de las observaciones negativas y se toman las medidas pertinentes notificando a las partes interesadas de las situaciones y tomar acciones de solución.</p>
OBSERVACIÓN	7.4	<p>Se verifica la matriz de flujo de información y comunicación del proceso, por el cual se observa que se debe revisar y actualizar en cuanto a los canales de comunicación e información de los clientes internos y externos.</p> <p>Nota: Se debe Plasmear la oportunidad de mejora en el FAC-49 del plan de mejora continua como acción la revisión d la matriz de información y comunicación para los clientes internos y externo y dejarla en acta de reunión</p>

Conclusiones

- Se demuestra el buen desempeño en el cumplimiento de los objetivos del proceso encaminados a la mejora continua y aplicación de la norma NTC ISO 9001:2015.


Firma Auditor Interno.



Aprobado Auditor Líder.