



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

Auditoría Nº	PROCESO AUDITADO		Fecha		
			Día	Mes	Año
01	Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico		25	10	2021
Auditor Líder	Mireya Moreno Castro	Representante de la Alta Dirección	Cecilia Durán Jaimes		
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo			
Beatriz Alexandra Carreño Velandia		Auditora Interna			

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	<ul style="list-style-type: none"> Excelente apoyo y disposición del Líder del proceso y de su equipo de trabajo en la entrega oportuna de la documentación e información requerida en la auditoria. Importantes avances en la sistematización de los servicios del proceso en el aplicativo Servicios Generales, para todos los funcionarios que tienen vortal y de ahí se realizará las solicitudes pertinentes para mantenimiento Tecnológico. Se evidencia el compromiso por el cumplimiento de las actividades del proceso y la mejora continua. 						
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> Legalizar el trámite de cambio del procedimiento de Gestión de Transporte La necesidad de asignación de personal suficiente para atender los requerimientos de la parte de Infraestructura Física Asignación de material suficiente para realizar tareas tanto de apoyo tecnológico como de Infraestructura 						



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

Hallazgos de Auditoría

Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	5.2 POLÍTICA DE CALIDAD	Se evidencia el conocimiento de la nueva política de calidad, explican cómo desde su proceso aportan al cumplimiento de la misma, identifican dónde se encuentra ubicada la política de calidad en la página institucional.
CONFORMIDAD	6.1.2 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	<p>Al requerir las actividades relacionadas para la identificación de los riesgos en el proceso, se presenta FAC-08 Acta de Reunión 007 del mes de abril donde se realiza la aprobación del mapa de riesgos de la dependencia para la vigencia 2021, cargada al sharepoint BARISOF del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Se realizó control y seguimiento al mapa de riesgos, según acta 012 del 25 de mayo 2021,</p> <p>Se cargó al sharepoint PAAC 2021 todas las evidencias de control y seguimiento, según acta 015 del 13 de agosto 2021.</p> <p>Se realizó una actualización al mapa de riesgos por cambio de formato al de la Función Pública, según Acta 016 del 26 de agosto 2021</p>
CONFORMIDAD	6.2.2 PLANIFICACIÓN	<p>Se identifican dos instancias de Planificación dentro del proceso:</p> <p>Las actividades generales de la dependencia se planifican y dejan consignadas en el FAC-23 para lo cual presentan Acta 003 del 1 de febrero de 2021 donde socializan la programación de las acciones a cumplir, cargándola al BARISOF.</p> <p>Se realiza en control y seguimiento de las acciones, se verifica el Acta de Reunión N° 067 del 26/08/2021 el cual realizan conjuntamente con la Administración del SIG arrojando un porcentaje de cumplimiento del 53% a esta fecha.</p> <p>Según lo definido en el PGI-01 Mantenimiento Preventivo, se procede a solicitar el FGI-01 "Programación de Mantenimiento Preventivo" el cual es presentado y aprobado en grupo de mejoramiento dejando evidencia en el FAC-08 Acta de Reunión No. 006 del 14 de abril de 2021.</p>
CONFORMIDAD	6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	<p>Se presenta por parte del auditado Acta 003 del 1 de febrero de 2021 donde se aprueban las actividades de gestión del cambio y mejora continua en el FAC-49.</p> <p>El seguimiento realizado a esta planificación se observa en el Acta 067 del 26/08/2021 control y seguimiento con el SIG, cuentan con 7 actividades con un alcance del 45.7% del cumplimiento de las acciones establecidas para la vigencia, se procede a comprobar el cumplimiento de las siguientes acciones:</p> <p>Instalación y mantenimiento de extintores, de acuerdo a la normativa se realizó el</p>



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

requerimiento la Dirección Administrativa para contratar el suministro y mantenimiento de los extintores según correo de fecha 29 de septiembre 2021.

CONFORMIDAD

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN

El regreso a las actividades de manera presencial, ha sido de cordialidad y colaboración y principalmente de responsabilidad por parte de cada uno de los funcionarios teniendo en cuenta que debemos acatar las medidas de bioseguridad establecidas por el gobierno nacional ante la pandemia del covid-19. Cada uno de los trabajadores asiste a la oficina con sus respectivos elementos de protección personal.

Se realizó reunión con talento humano donde se trató sobre la matriz EPP (Elementos de protección personal) el día 5 de octubre 2020 solicitando el tipo necesarios de elementos para la realización de las actividades, tanto de mantenimiento tecnológico como de Infraestructura.

Los funcionarios de Mantenimiento Tecnológico no cuentan con curso de alturas ni ningún EPP para la realización de las actividades.

Los funcionarios de Infraestructura si cuentan con todos los elementos de protección para la realización de las actividades.

Se les consultó acerca de la disposición final de los residuos como lámparas led, escombros productos de reparaciones y adecuaciones, entre otros, ello lo entregan al GAGAS (Grupo Administrativo de Gestión Ambiental) y al PGIR (Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos) quienes son los encargados de la disposición final de los elementos.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

CONFORMIDAD	7.4 COMUNICACIÓN	Acta 009 del 18 de mayo 2021 no se encuentra relacionada en los servicios y productos que ofrece la universidad de pamplona , pero si se encuentra inmersa a otros procesos
CONFORMIDAD	7.5.2 CREACION Y ACTUALIZACION DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	<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 y publicados en el centro interactivo del SIG.</p> <p>Se observa a su vez la utilización de los formatos en las versiones vigentes acorde a lo establecido en los listados maestros de formatos, situación que se verifica en el FGI-02 v.02</p>
CONFORMIDAD	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	<p>Se verificaron los procedimientos desde el SIG .</p> <p>Se solicitan 10 evidencias de solicitudes de mantenimiento Tecnológico y de Recursos Físicos con sus respectivos formatos del proceso.</p> <p>Presentan 5 de evidencias de solicitudes con sus respectivos formatos totalmente diligenciados y de acuerdo al procedimiento del proceso de mantenimiento tecnológico.</p> <p>FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento, con su respectivo correo de solicitud, FGI-47 v 04 “Asignación de Actividades (CALIFICAR EL SERVICIO).</p> <p>Primer Caso: Solicitud por correo adjuntando formato FGI-47 v 05 de Mantenimiento y revisión del equipo de cómputo Oficina Control Interno con fecha 21 de enero 2021, asignado al Ingeniero Jonny Rojas, se evidencia la evaluación con un resultado de excelente por parte del solicitante.</p> <p>Segundo Caso: Solicitud por parte de la Oficina de Contratación solicitando: Mantenimiento Preventivo, Backup de información, Configuración e instalación de impresora, Configuración de Acceso a la Red. En el formato FGI-47 V.05 del 03 de agosto 2021 , asignando al Ingeniero Edwin Arias, se evidencia una calificación excelente por parte del solicitante.</p> <p>Tercer Caso: Solicitud por parte de la Oficina de Educación Continua solicitando Mantenimiento de equipo en el formato FGI-47 v .05 de fecha 05 de octubre 2021,</p>



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

asignando al Ingeniero Luis Tapias, Se evidencia una calificación excelente por parte del solicitante

Así mismo 5 evidencias de solicitudes con sus respectivos formatos totalmente diligenciados y de acuerdo al procedimiento mantenimiento recursos físicos.

FGI-42 "Solicitud de Servicio Apoyo Logístico en Eventos, FGI-47 v 04 "Asignación de Actividades (CALIFICAR EL SERVICIO) .

Primer Caso : Solicitud por parte del Laboratorio de Control de calidad solicitando: Mantenimiento de la chapa para entrar al laboratorio en el formato FGI-42 v.02 de fecha 11 de marzo 2021, Asignando a los señores Hector Abel Contreras y Fabio Carvajal, se evidencia una calificación de excelente por parte del solicitante

Segundo Caso: : Solicitud por parte del Departamento de Bacteriología solicitando: Pintura de las paredes del laboratorio y oficinas de Bacteriología SB-203, SBB-204, SB-209, SB-213, SB-214, SB307-3 Y SB-318, Solicitan que la pintura para los laboratorios debe ser EPOXICA mientras para oficinas, salones y áreas administrativas puede ser normal, en el formato FGI-42 v.02 de fecha 5 de abril 2021, Asignando al señor Javier Díaz, se evidencia una calificación de excelente por parte del solicitante.

Tercer Caso: Solicitud por parte del CIADTI: Solicitud de las instalaciones eléctricas de la Casa Domus, en las instalaciones de las oficinas del CIADTI, ya que se han disparado unos Suiche el cuarto del vigilante en el formato FGI-42 v.02 de fecha 1 de febrero 2021, Asignando a los señores José Ramiro Rojas y Obdulio Esteban Lindarte, se evidencia una calificación de excelente por parte del solicitante

CONFORMIDAD

8.2.1 a COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Se proporciona información de los servicios al cliente a través del uso y publicación en el subportal del proceso ubicado en la página web institucional y a través del correo electrónico institucional.

CONFORMIDAD

8.2.1 b y c COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Las quejas se reciben por diferentes medios: aplicativo PQRS y correos electrónicos institucionales.

Adjunta correo de atención al ciudadano de fechas 8 de julio 2021 y 6 de octubre 2021 donde les informan que no se presentaron PQRS a través del módulo institucional.

CONFORMIDAD

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Acta 018 23 de septiembre 2021 grupo de mejoramiento socialización matriz de requisitos legales donde se traslada el procedimiento de prestación de servicio de transporte a la oficina de rectoría y elimina de recursos físicos y apoyo logístico.

Adjuntan correo enviado a la oficina de jurídica para la respectiva validación Según correo del 13 de octubre 2021 se evidencia correo enviado y adjuntan memorando 120-022 del 11 de octubre 2021 donde la jefe de la oficina de jurídica valida la matriz de requisitos legales del proceso de recursos físicos y apoyo logístico.



Informe de Auditoría Interna

Código	FCI-42 v.00
Página	1 de 1

CONFORMIDAD	9.1.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	<p>El proceso cuenta con las siguientes herramientas para la medición de la gestión:</p> <table border="1" data-bbox="880 306 1827 453"><tr><td>Medición de la Satisfacción del Cliente</td></tr><tr><td>Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas</td></tr><tr><td>Eficacia en la Prestación del Servicio</td></tr></table> <p>Se tienen establecidos para cada uno de ellos las respectivas fichas de indicadores con información como: metas, fechas de recolección y medición, formulas, históricos, etc</p> <p>A la fecha no se ha presentado ningún PQRS, los resultados de las demás herramientas las envía la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>	Medición de la Satisfacción del Cliente	Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas	Eficacia en la Prestación del Servicio
Medición de la Satisfacción del Cliente					
Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas					
Eficacia en la Prestación del Servicio					
CONFORMIDAD	9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<p>Se evidencia socialización de la medición de la satisfacción del cliente mediante acta 019 del 8 de octubre 2021 con un cumplimiento de la meta del indicador del 97.25%</p>			
CONFORMIDAD	10.3 MEJORA CONTINUA	<p>Presentaron el acta 017 del 1 DE SEPTIEMBRE 2020 con las siguientes:</p> <p>ACCIONES PROPUESTAS Revisar el diligenciamiento de los formatos de las fichas Técnicas de Indicadores de Gestión HAC-03 v. 03 medición de satisfacción del cliente HAC -04 v 04 Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias Resueltas HAC-010 v.02 Eficacia en la prestación de servicios. Realizaron la consulta al SIG para apoyo en el diligenciamiento de los mismos y les dicen que pueden realizarlo a través del grupo de mejoramiento.</p> <p>Acta se realizó evaluación del informe de auditoría revisar las tres fichas hac-03 v. 03 medición de satisfacción del cliente HAC -04 v 04 "Peticiones quejas reclamos y denuncias resueltas HAC-012 v.02 "Eficacia en la prestación de servicios. para no tener el mismo inconveniente y se está diligenciando sin valores y en las observaciones.</p> <p>Lo anterior por no presentarse PQRS, de acuerdo al memorando N100-700.216. del 6 de octubre 2021 enviado por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano donde recomiendan llenar el formato así sea en ceros pero en la parte de observaciones.</p>			

Conclusiones

- Continuar con el empeño en el desarrollo de las actividades encaminadas a dar cumplimiento a la NTCISO 9001:2015
- Se evidencia el compromiso por parte del personal, el conocimiento y aplicación de la NTCISO 9001:2015
- Legalizar el trámite de cambio del procedimiento de Gestión de Transporte de acuerdo al memorando 220-058 23 de abril 2021 emitido por la Oficina de



Informe de Auditoría Interna

Escriba el texto aquí

Código	FCI-42 v.00
Página	1 de 1

Talento Humano.

- Asignación de personal suficiente para atender los requerimientos de la parte de Infraestructura Física
- Asignación de material suficiente para realizar tareas tanto de apoyo tecnológico como de Infraestructura

Bealcave

BEATRIZ ALEXANDRA CARREÑO VELANDIA
Firma Auditor Interno.

Aprobado Auditor Líder.