



### Informe de Auditoría Interna

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

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
1	Sede Social Villa Marina	28	10	2021
<b>Auditor Líder</b>	Mireya Moreno Castro	<b>Representante de la Alta Dirección</b>	Cecilia Duran Jaimes	
<b>Nombre(s) del Equipo Auditor</b>		<b>Cargo</b>		
Ivonne Torres Vera		Auditor Interno		

Objetivo(s)	Alcance
Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTCISO y la normatividad interna y externa aplicable al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona.	Todos los Procesos Evaluación y Control Departamento Norte de Santander
<b>Documentos de Referencia (Criterios)</b>	de Direccionamiento Estratégico, Misionales, de Apoyo y de ubicados en la Sede Principal en la Ciudad de Pamplona,
	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		01	11	2021

<b>Aspectos Relevantes</b>	<input type="checkbox"/> Teniendo en cuenta que el proceso presta un servicio presencial y a pesar de las dificultades que han tenido por el periodo de pandemia por la emergencia sanitaria, se observa la planeación, seguimiento y compromiso del personal del proceso para cumplir con las actividades, sus funciones y lo establecido en el SIG, así como la disposición para atender la auditoria interna. <input type="checkbox"/> El mantenimiento y cumplimiento de los procedimientos y el seguimiento de los indicadores y riesgos planteados.
<b>Aspectos por Mejorar</b>	<input type="checkbox"/> Se recomienda prestar mayor atención a los resultados de las auditorías realizadas para continuar con la mejora de los procesos.



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

### Hallazgos de Auditoría

Tipo	Requisito	Descripción
Conformidad	4.4.1 sistema de gestión de calidad y sus procesos. 4.4.2 Mantener información documentada	Cuentan con la caracterización del proceso y conocen los procedimientos
Conformidad	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	Cuentan y conocen la matriz de roles y responsabilidades.
Conformidad	6.1.1 acciones para abordar riesgo y oportunidades 6.1.2 la organización debe planificar las acciones para abordar riesgos y oportunidades	Cuentan con matriz de riesgos de gestión y corrupción para la vigencia 2021. Se evidencia seguimiento de las actividades mediante acta ACTA 001 seguimiento mes de enero RIESGOS Y PAAC ACTA 004 seguimiento mes de enero RIESGOS Y PAAC ACTA 010 SEGUNDO seguimiento RIESGOS Y PAAC SEDE VILLA MARINA
Conformidad	6.3 planificación de cambios	Cuentan con planeación de gestión de cambio y evidencia la realización del seguimiento mediante acta 011 del 20 de agosto. Se evidencia planificación mediante formato FAC-23 v.03 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades y su seguimiento, así como las actas de reunión para su seguimiento acta 009 de 16 de julio de 2021, acta 012 el día 29 de agosto, en acta 013 25 de septiembre.
Conformidad	7.1.4 Verificación del ambiente en los procesos humanos, físicos, sociales, psicológicos	Manifiestan que se iniciaron actividades de prestación de servicios en el mes de mayo de 2021 según lo reportado en la evolución de indicadores además
Conformidad	7.5 Información documentada 7.5.2 creación y actualización 7.5.3 control de la información documentada.	Se evidencia que cuentan con formatos para el control y seguimiento de los diferentes procedimientos del proceso.
Conformidad	8.1 planificación y control operacional	Se evidencia el cumplimiento del Prestación de Servicios Centro de Promoción Sede Social Villamarina con la ejecución de las actividades y el lleno de los documentos requeridos en el proceso. Ver ejemplo



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

Conformidad	8.2.1 comunicación con el cliente 8.2.2 determinación de requisitos para los productos y servicios. 8.2.3 revisión de los requisitos para los productos y servicios	Tienen claros los medios de comunicación entre la parte interna y externa de la Institución y se realiza a través de correos electrónicos, de llamada telefónica, whatsapp.  Se evidencia la medición y seguimiento de la satisfacción del cliente mediante la encuesta de prestación de servicio.
Conformidad	9.1.2 satisfacción del cliente 9.1.3 análisis y evaluación	Cuentan indicadores en el proceso, a los cuales se hace seguimiento trimestral, se evidencia su evaluación mediante de reunión acta de reunión 09 del 16 de julio del 2021 donde realizaron seguimiento al indicador HIS VM-02 Oportunidad en la prestación del servicio, mediante FDE.AT02 v. 01 Percepción del producto/ servicio de las partes Interesadas  Para el indicador de recaudo de dinero se inició en el mes de mayo luego de la apertura del servicio al público, utilizando el formato FPT-12 v.01 "Reporte de Pagos", con una recolección de información.  Hicieron la medición de la satisfacción del cliente una vez se dio apertura del servicio y hasta la fecha.
No conformidad	10.2 No conformidad y acción correctiva	Se evidencia en la auditoría interna de la vigencia 2020, Se evidencia planificación mediante formato FAC-23 v.03 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades y su seguimiento, sin embargo, no evidencia acta de grupo de mejoramiento sobre la aprobación correspondiente), sin embargo, no se encontró acción correctiva.



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 1

Conformidad

10.3 Mejora continua

Se evidencio el establecimiento de un plan de mejora continua el cual han venido cumpliendo de acuerdo a lo programado.

Sin embargo, en el seguimiento de algunas actividades tienen las siguientes observaciones

Charlas a los visitantes sobre la limpieza y cuidado de los jardines.  
reportan que a la fecha no la han podido cumplir por falta de profesional idóneo se mantiene sin ejecución esta actividad.

Ubicación del lugar para la construcción de la caseta  
compra de los materiales necesarios para la construcción de la caseta Construcción de la caseta de recepción de la sede.  
Reportan se está a espera de la terminación de los trabajos por parte de la empresa SACYR y la adecuación de la doble calzada.

Se recomienda dar seguimiento ya que aún cuenta con tiempo de acuerdo a la planeación para su cumplimiento.

*Ivonne Torres Vera*

Firma Auditor Interno.

*Pepe Beso deato*

Aprobado Auditor Líder.