

	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Código</b>	FCI-42 v.01
		<b>Página</b>	1 de 1

<b>Auditoría N°</b>	<b>PROCESO AUDITADO: Gestión de Pagaduría y Tesorería</b>	<b>Fecha</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		26	10	2023
<b>Auditor Líder</b>	Fabiola Ramón Fuentes	<b>Representante de la Alta Dirección</b>	Henry Murillo	
<b>Nombre(s) del Equipo Auditor</b>		<b>Cargo</b>		
Jhon Arvery Arenas		Auditor Interno		

<b>Objetivo(s)</b>	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>	Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma 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.		

<b>Fecha de Apertura</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Fecha de Cierre</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		08	2023			10	2023

<b>Aspectos Relevantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy buena disposición del equipo de trabajo.</li> <li>• El grupo de mejoramiento se encuentra al día con los compromisos del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• El grupo de mejoramiento se ha reunido constantemente para los respectivos aspectos relevantes del proceso.</li> <li>• Se tiene mobiliario en buen estado que permite tener unas condiciones saludables.</li> <li>• El espacio de trabajo tiene una excelente iluminación.</li> <li>• El grupo de mejoramiento posee herramientas tecnológicas que le permite realizar las actividades diarias y seguimientos de las mismas como lo es el sistema de información academusoft.</li> <li>• Se encuentra una lógica de la información documental, que permite auditar permanentemente las cuentas y los procesos.</li> <li>• Se visualiza una distribución de tareas y actividades, descentralizando las funciones principales de giros bancarios, además se tiene herramientas con las que pueden autorizar los pagos si y solo sí existen Tonken´s de confirmación entre el líder del proceso y quien realiza el giro.</li> <li>• Se hace necesario realizar un análisis de fondo sobre la detección de servicio no conforme, toda vez que no es indicar el hecho que no existe, por el contrario se debe estudiar las situaciones de prestación de servicio en el que puede fallar el servicio por ejemplo en el pago de matrícula financiera, devolución de saldos a favor, pagos inconclusos, entre otros situaciones por ejemplo del Sistema General de Regalías.</li> </ul>
----------------------------	---



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

### Aspectos por Mejorar

- El proceso tiene un alto volumen de archivo físico, es un desgaste administrativo para toda la línea de producción, se recomienda realizar un análisis de metodologías, técnicas y lecciones aprendidas de otras instituciones de índole público, que puedan ser adaptadas al proceso y que permita disminuir esa carga de archivo.
- Si bien existe la matriz de requisito legales del proceso, es necesario actualizarla, toda vez que la última norma que se encuentra en lista, data del 2019. Y la información financiera, bancaria y contable permanentemente se encuentra en permanente ajuste.
- Es necesario realizar los ajustes la información documental del proceso con respecto a algunas actividades que se realizan en la práctica, ello permite atender así lo que se hace a diario con lo que se refleja en la documentación, es necesario recordar que las evidencias ante los entes de seguimiento y auditoría nacional como la Contraloría, toma como base la información que se suministra por medio de los procedimientos, instructivos y formatos formalmente establecidos en el SIG ,y a partir de allí determinan investigaciones o procesos formales si existe el caso.

### Hallazgos de Auditoría

Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Comprenden el contexto de la organización y su contexto desde el direccionamiento estratégico de la institución y la participación que realizaron sus integrantes en el Plan de Gestión 2021-2024.
CONFORMIDAD	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	El equipo de trabajo Identifica las partes interesadas y sus expectativas con el objeto de satisfacer sus necesidades en beneficio del proceso y de la institución.
CONFORMIDAD	4.4.1 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Se cuenta con la caracterización del proceso, que se encuentra publicada en el Centro Interactivo del Sistema Integrado de Gestión. Asimismo, el proceso de Gestión de Pagaduría y Tesorería, determina las entradas requeridas y salidas esperadas, así como la secuencia e interacción de estos procesos, a través de la descripción de la caracterización del proceso.
CONFORMIDAD	4.4.2 Información documentada para apoyar la operación de sus procesos.	La información documentada del proceso se encuentra hospedada en el Centro Interactivo del Sistema Integrado de Calidad y Barisoft, que permiten tener el control de la información actual.
CONFORMIDAD	6.1.1/6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Mediante acta de Reunión No. 04 del 24 de enero del 2023 el grupo de mejoramiento actualizó los riesgos de gestión en el cual quedaron 5 riesgos. Con respecto al FDE.PL-50 Mapa de Gestión de Oportunidades, éste lo guía directamente el proceso de Planeación Institucional y el Sistema Integrado de Gestión.
CONFORMIDAD	6.2.1 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Los integrantes del proceso identifican el objetivo del proceso y de calidad que es pertinente a su proceso  El Grupo de Mejoramiento realizó la elaboración y aprobación del FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades de la vigencia 2023, mediante acta No. 002 del 20 de enero de 2023. Mediante acta No. 017 del 14 de agosto de 2023, se realizó control y seguimiento al FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades 2023, donde se establece un avance del 65% de cumplimiento en las actividades planificadas.
CONFORMIDAD	6.3 Planificación de los cambios	Mediante acta No. 017 del 14 de agosto de 2023 se evidencio avance en las actividades descritas en el FAC-49. "Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua", obteniendo un seguimiento del 33,33%.



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

CONFORMIDAD	7.1.6 Conocimientos de la organización	Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Los conocimientos se mantienen y se ponen a disposición a través del sitio web del proceso: <a href="https://www.unipamplona.edu.co/pagaduria/">https://www.unipamplona.edu.co/pagaduria/</a> ; igualmente la trazabilidad de las operaciones se mantienen seguras y salvo a través del sistema de información institucional Gestasoft, por otro lado se mantiene el portal interactivo del Sistema Integrado de Gestión, en el cual se encuentra la información documentada y el sistema Barisoft para seguimiento y mejoramiento del proceso.
CONFORMIDAD	7.3 Toma de conciencia	Se demuestra la Toma de Conciencia, por medio de 17 actas de Grupo de Mejoramiento, en el cual se discuten los diferentes compromisos del proceso ante el SIG y la sociedad.  Mediante las actas de reunión No. 5 del 07 de mayo y 10 del 15 de octubre de 2021, se evidencia la socialización de la nueva misión, visión, política y objetivos de calidad, igualmente los integrantes del proceso conocen de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
CONFORMIDAD	7.4 Comunicación	La comunicación del proceso es 100% formal, a través de correo electrónico institucional, toda vez que es un proceso sensible y se debe guardar evidencia de toda la trazabilidad de pagos y del tesoro.
CONFORMIDAD	7.5.1 Información documentada. Generalidades	Se evidenció que en el FDE.CP-01 Matriz de flujos de información y comunicación del proceso, El proceso cuenta con información documentada que se encuentra disponible y protegida adecuadamente de forma física y digital, permitiendo el control y oportunidad para su uso.



### Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

NO CONFORMIDAD

7.5.2 Creación y actualización

Al verificar en la auditoría los procedimientos se evidenció, que se realizan actividades de control y ejecución; sin embargo las mismas distan en algún grado con lo contemplado dentro de los procedimientos, es así que por ejemplo al verificar el PPT-01 v.04 Recepción, Trámite, Pago y Archivo de Cuentas, la actividad 1, se realiza, pero es a través del sistema. Al verificar los instructivos y su mecanismo de ejecución se pudo evidenciar que en gran porcentaje, estos se realizan de acuerdo a lo contemplado en la información documental, no obstante, algunas de las quehaceres dentro de los mismos no se asemejan a como se realiza en el día a día, ya que la norma ha cambiado, o bien porque el sistema de información base de todo el proceso ACADEMUSOFT, se ha actualizado.

En todo caso existe información documental que es necesaria revisar ya que no ha sido gestionada ninguna actualización desde su creación, algunos están desde hace 10 años (2013), pero también existen documentaciones que data sin actualizar del 2014, 2015 y 2016. Es preciso indicar que el ambiente, factores externos e internos han cambiado y desde luego la información documental es necesario adaptarla al ejercicio cotidiano, además que sirve de evidencia de transparencia, trazabilidad ante los entes de control como lo es la Contraloría, Procuraduría entre otros.

PPT-01 v.04	Recepción, Trámite, Pago y Archivo de Cuentas	11 de octubre de 2022
PPT-03 v.01	Reporte de Pago de Matrícula Financiera	16 de julio de 2022
IPT-01 v.01	Registro y Expedición del Comprobante de Egreso	29 de mayo de 2013
IPT-02 v.01	Elaboración y Entrega de Certificados de Retención	4 de junio de 2013
IPT-03 v.01	Elaboración de Comprobantes de Ingresos	29 de mayo de 2013
IPT-04 v.01	Elaboración de Traslados Bancarios	10 de agosto de 2015
IPT-07 v.01	Recepción, Trámite y Entrega de Documentos Internos y Externos	29 de agosto de 2022
IPT-08 v.01	Registro Reporte de Pagos	8 de diciembre de 2015
IPT-09 v.01	Activación de Pagos de Matrículas Financieras	14 de diciembre de 2021
IPT-10 v.01	Registro Beca Trabajo	14 de diciembre de 2021
IPT-11 v.01	Verificación Paz y Salvo en Línea	14 de diciembre de 2021
IPT-12 v.01	Registro de Pagos de Inscripción	14 de diciembre de 2021
IPT-13 v.01	Registro de Pagos de Vacacionales	14 de diciembre de 2021
IPT-15 v.01	Registro de Habilitaciones	14 de diciembre de 2021
IPT-16 v.01	Registro de Validaciones	14 de diciembre de 2021
IPT-17 v.01	Generación de Descuentos Generales	10 de agosto de 2015
IPT-19 v.01	Elaboración del Informe Mensual de Retención en la Fuente	8 de diciembre de 2023
IPT-20 v.01	Identificación y Control de Rechazos Por Giro Electrónico	8 de diciembre de 2023
IPT-21 v.01	Conciliación de Convenios	25 de noviembre de 2016



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

CONFORMIDAD	7.5.3.2 Para el control de la información documentada	La información del proceso se encuentra custodiada, y legible tanto a nivel físico como a nivel digital, tanto en el correo como en el sistema de información ACADEMUSOFT.
CONFORMIDAD	8.1 Planificación y control operacional	El proceso realiza planificación, implementación y control de sus procesos, evidenciados en el: 1) FAC-23. Planificación, Control y Seguimiento de Actividades y 2) FAC-49. Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua, en el que se identifican: acciones, responsables y control de las acciones.
CONFORMIDAD	8.2 Requisitos para los productos y servicios; y 8.2.1 Comunicación con el cliente	Se proporciona información relativa a los servicios del proceso, que en sí está alineado con el propósito de gestión del mismo, ahora bien el mejoramiento de informe de pago ha de mejorarse, toda vez que con la robustez del sistema de información es posible que se emita el respectivo pago y de manera automática se le informe al interesado.
CONFORMIDAD	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Se cuenta con el FAJ-15 v.03 Matriz de Requisitos Legales del proceso, asimismo se tiene conocimiento de la normatividad interna y externa aplicable, ahora bien la información de éste documento debe ser actualizado, toda vez que información jurídica del proceso es amplia y se encuentra en un constante cambio, y al revisar la matriz la última norma del proceso data del 2019.
CONFORMIDAD	8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada,	La información documental se encuentra custodiada por archivos físicos amplios con copia en los sistemas de información.
CONFORMIDAD	8.7; 8.7.1; 8.7.2 Control de las salidas no conformes	El proceso no reporta servicio no conforme.
CONFORMIDAD	9. Evaluación del desempeño; 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	El proceso realiza seguimiento, medición, análisis y evaluación evidenciados de las actas de reunión de grupo de mejoramiento a la fecha, donde se verifica el seguimiento, medición, análisis y evaluación a: (1) satisfacción del cliente, (2) planificación, (3) conformidad de los productos y servicios, (4) eficacia de las acciones para abordar riesgos y la (5) necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad
CONFORMIDAD	9.1.2 Satisfacción del cliente	Mediante acta n° 014 del 13 de julio del 2023, realizó la revisión indicador medición de la satisfacción del cliente del segundo semestre del 2023, donde se evidencia un resultado del 93,2%
CONFORMIDAD	9.1.3 Análisis y evaluación	Se evidencia el seguimiento y análisis de indicadores tanto trimestrales como semestrales, así mismo del plan de mejora continua y de la planificación del proceso y de los riesgos, en ese sentido durante la vigencia Gestión de la Pagaduría y Tesorería ha sido diligente en el reporte de los compromisos ante el Sistema Integrado de Gestión.
CONFORMIDAD	9.2.1 Auditoría interna	Se evidencia la realización de la auditoría interna el 4 de octubre del 2023, queda constancia que no se realizaron NO CONFORMIDADES sin embargo se dejaron acotaciones para el mejoramiento como “Se hace necesario la revisión 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”, aspecto que fue realizado mediante acta 24 de octubre del 2022.



## Informe de Auditoría Interna

Código

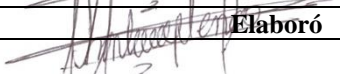
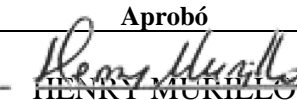
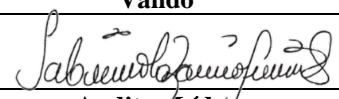
FCI-42 v.01

Página

1 de 1

### Conclusiones

- Proceso con una muy buena gestión y reconocimiento, con ejercicios claves de control de los ingresos y egresos de la institución, que de manera continua se encuentra en auditoría tanto por entes externos como por actividades internas, que se encuentra sistematizado en un gran porcentaje.
- Es necesario revisar la información documentada para que se ajuste al quehacer diario y la matriz de requisitos legales.
- Se debe aprovechar el potencial ingenieril en desarrollo de software de la Universidad, con el propósito de disminuir sustancialmente el archivo físico y buscar la forma de sistematizar incluso el archivo final de los expedientes.

Elaboró	Aprobó	Validó
 JHON ARVERY ARENAS	 HENRY MURILLO	
<b>Auditor Interno</b>	<b>Líder Proceso Auditado</b>	<b>Auditor Líder</b>