

	Informe de Auditoría Interna	Código	FCI-42 v.01
		Página	1 de 5

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
01	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20	10	2023
Auditor Líder		Representante de la Alta Dirección		
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo		
BEATRIZ ALEXANDRA CARRENO VELANDIA		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
	12	09	2023		27	10	2023

Aspectos Relevantes	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad y excelente actitud del equipo de trabajo, para atender la auditoría interna • Conocimiento de las actividades que desarrolla cada uno de los administrativos de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera. • Se presentaron las evidencias solicitadas durante la sesión de auditoría interna • Repositorio de información a través de la herramienta Sharepoint y el driver.
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda reiterar la solicitud al SIG de eliminar de los indicadores de la Vicerrectoría Administrativa y financiera la Unidad de Negocios Creada. • Solicitar al SIG respuesta de la actualización formatos Vicerrectoría Administrativa y financiera. • Se recomienda en el aplicativo gestasoft revisar porque en el Autorizado de solicitud de viáticos aparece remitido por el señor Farid Rafael Villalba Taborda ya que en este momento no se encuentra en este cargo, esto ha parece en la evidencia enviada.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

2 de 5

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	6.2.2	<p>Se identifica Planificación del proceso a través del FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de actividades según consta en acta de reunión N. 003 20 de febrero 2023; el cual cuenta con 13 actividades</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios públicos• Reuniones del Grupo de Mejoramiento del Proceso• Entrega del Indicador institucional de PQRDS (Peticiónes, Quejas, reclamos, denuncias y sugerencias)• Entrega del Indicador institucional de Medición de la Satisfacción del Cliente <p>MATRICULAS PREGRADO PRESENCIAL</p> <ul style="list-style-type: none">• Liquidaciones Estudiantes Nuevos• Liquidación Lista de espera• Liquidaciones Reingresos, transferencia, cambios de sede• Liquidaciones Estudiantes Antiguos• Financiación de matrículas <p>MATRICULAS PREGRADO DISTANCIA</p> <ul style="list-style-type: none">• Liquidaciones Estudiantes Nuevos• Liquidaciones Reingresos, transferencia, cambios de sede• Liquidaciones Estudiantes Antiguos• Financiación de matrícula <p>Se realizaron seguimientos según actas de reunión N°005 del 18 abril 2023, N.017 del 16 de agosto 2023</p>
CONFORMIDAD	6.3	<p>Se presenta FAC-49 Plan de Gestión de Cambio y Mejora Continua aprobado mediante FAC-08 Acta de Reunión N. 003 20 de febrero 2023, con 4 actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Revisión y actualización de los procedimientos• Implementar una línea telefónica para la atención al estudiante en época de matrícula.• Actualización del subportal de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera• Implementar en época de matrícula un espacio a la oficina de atención al ciudadano para revisar los casos que se presenta. <p>Se realizaron controles y seguimientos según consta en las actas de reunión N° 005 del 18 abril 2023, N.017 del 16 de agosto 2023.</p>



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

3 de 5

CONFORMIDAD	7.4	Se verifica la actualización de la Matriz De Comunicación e Información de la oficina Vicerrectoría Administrativa y Financiera bajo actas de reunión N.006 del 21 de abril 2023 y el acta N.018 del 21 de agosto 2023 con una información a comunicar, financiaciones y tablas de matrícula.
CONFORMIDAD	7.5.2.	Al verificar las acciones adelantadas para la construcción y/o actualización de documentos, se presentan: modificaciones aprobadas por el grupo de mejoramiento mediante FAC-08 Acta de Reunión N°019 del 23 de agosto 2023, <ul style="list-style-type: none">• Revisión, actualización y/o eliminación de documentación de gestión administrativa y financiera.• Actualización de los listados maestro de formatos y documentos• Eliminación del indicador de la Unidad de negocios creada• Actualización del formato de reembolso
CONFORMIDAD	7.5.3.2 b y d	El proceso utiliza la herramienta de SharePoint que ofrece el office 365 de la Universidad de Pamplona. donde respaldan el repositorio de información y organización de la documentación del año 2022 Así mismo, participan los miembros del equipo en el crear y cargue de la información de las actividades que desarrolla la oficina También utilizan el Driver del office 365 de la Universidad de Pamplona para el respaldo y repositorio de la información desde el año 2022 del mes de junio.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

4 de 5

CONFORMIDAD

8.1.

Se procede a verificar el cumplimiento de la prestación del servicio a través de la aplicación de los siguientes procedimientos:

- Solicitud allegada de reembolso por parte del estudiante STEVEN ALEXANDER CÁRDENAS GALVIS el día 6 de octubre de 2023, solicitando reembolso saldo a favor, adjuntando los requisitos para dicho proceso como: Carta de solicitud, certificación bancaria, copia del pago del cual es el saldo a favor, Se evidencia formato FDE.VA -01 v.04 Reembolsos: Motivo de Devolución de Matrícula: el estudiante pago con recursos propios y es beneficiario de política de gratuidad, por parte del proceso de reembolso donde se envía a pagaduría para la respectiva revisión y pago.
- Solicitud allegada por parte del estudiante MICHAEL JUNNIOR RUIZ PEREZ, el 07 de septiembre 2023 al correo matriculas.distancia@unipamplona.edu.co donde solicita su financiación de matrícula de Licenciatura en Educación Física, en tres cuotas 50% , 25%, 25%, se verifica en el campus que el estudiante no tenga ningún beneficio como gratuidad, generación E, se verifican los siguientes documentos enviados por el estudiante como: Pagaré, FDE.VA -08 v.07 Solicitud de Financiación de Matrícula Financiera y Compromiso de pago pregrado presencial y distancia, carta del acuerdo con el artículo 622 del código de comercio, certificados del codeudor como cédula, certificado laboral y desprendible de pago. Se realiza la financiación a través del campus TI, se envía al estudiante a través del correo informando y solicitando revisión para que realice el respectivo pago, cuando se revisa que el pago ha entrado se procede a enumerar el pagaré.
- Aplicación de estímulos: según acuerdo 186 del 02 12 2005 solicitud antes los directores de departamento y decanos de facultad quienes le darán el trámite correspondiente de los 5 días hábiles siguientes a su prestación. Se allega por parte de la Vicerrectoría Académica un correo a mfinanciera@unipamplona.edu.co, con el listado de estudiantes que cumplen con los requisitos para los respectivos estímulos en la liquidación por parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, donde se realiza la aplicación a través del campus TI.
- Solicitud allegada por parte de la directora de planeación BLANCA JUDITH CRISTANCHO PABON el día 03 de octubre de 2023 para el contratista de REYNER ANDRES ROZO FLOREZ Para los días 03,04 y 05 de octubre de 2023 por valor de 561.603 a través del aplicativo gestasoft en el cual se realiza la autorización y trámite para ser nuevamente enviado a través del aplicativo hacia la oficina de presupuesto para solicitud de CDP la cual se envía nuevamente a la vicerrectoría administrativa y financiera para la realización de la resolución la cual autoriza el gasto de desplazamiento firmada por el vicerrector para ser remitido nuevamente a la oficina de presupuesto para realización del RP y causación la oficina de presupuesto emite nuevamente a la vicerrectoría administrativa y financiera para firma y por ultimo ser enviada a la oficina de pagaduría para su trámite debido.
- Se recomienda en el aplicativo gestasoft sea enviado para corrección ya que un aparece que fue remitido por el señor Farid Rafael Villalba Taborda ya que el este momento no se encuentra en este cargo.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCl-42 v.01

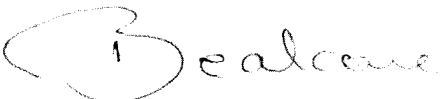
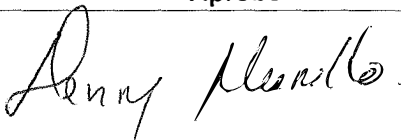

Página

5 de 5

CONFORMIDAD	8.2.2	EL grupo de mejoramiento de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera actualizó La matriz de requisitos legales y aprobación por parte de la oficina de Asesoría Jurídica según correo carta de validación del 07 de julio 2023, según consta en el acta de reunión del 006 del 21 de abril 2023.
CONFORMIDAD	9.1.1	Se tienen establecidos los métodos y herramientas para la medición de la gestión del proceso, a través de indicadores: Formato HAC-12 v.00 Medición de la Satisfacción del Cliente para el primer semestre con un resultado del 100% Formato HAC-12 v.00 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas con un resultado del 100% en el primer y segundo trimestre según constan en las actas N° 005 del 18 de abril de 2023 Primer trimestre y acta N° 015 del 01 de agosto 2023 segundo trimestre. Formato HAC-12 v.00 Unidad de Negocios Creada Se evidencia en el acta 019 del 23 de agosto 2023, donde se solicita al SIG la eliminación del indicador de la Unidad de negocios creada, ya que no pertenece a la Vicerrectoría Administrativa y financiera.
CONFORMIDAD	9.1.3 b.	Se evidencia aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente a través de los medios definidos por el proceso y la institución, se presenta resultado de la medición correspondiente al primer semestre con la aplicación de 41 encuestas con un porcentaje de cumplimiento del 100%, resultados analizados y aprobados en el FAC-08 Acta de Reunión N° 015 del 01 de agosto 2023
CONFORMIDAD	9.1.3 e.	Se presenta Mapa de Riesgos de Corrupción y Gestión para el proceso: <ul style="list-style-type: none"> FAC-08 Acta de Reunión de aprobación N° 003 20 de febrero 2023. FAC-08 Acta de Reunión de seguimiento N° 005 del 18 de abril 2023 seguimiento al primer trimestre con la descripción detalla de los avances y evidencias correspondientes del cumplimiento de las acciones establecidas. FAC-08 Acta de Reunión de seguimiento N° 017 del 16 de agosto 2023 seguimiento al segundo trimestre con la descripción detalla de los avances y evidencias correspondientes del cumplimiento de las acciones establecidas.

Conclusiones

- El Proceso ha demostrado la mejora continua y el cambio para el cumplimiento de sus metas trazadas, el objetivo de la dependencia y el cumplimiento de la normatividad que le aplica felicitaciones.

Elaboró	Aprobó	Validó
 BEATRIZ ALEXANDRA CARREÑO VELANDIA Auditor Interno	 Líder Proceso Auditado	 Auditor Líder