



Informe de Auditoría Interna

Código	FCI-42 v.01
Página	1 de 1

Auditoría Nº	PROCESO AUDITADO		Fecha		
			Día	Mes	Año
001	Promoción Social Villa Marina		25	10	2023
Auditor Líder	Fabiola Ramón Fuentes	Representante de la Alta Dirección	Henry Murillo		
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo			
Marcela Bohórquez Rosas		Auditor Interno			

Objetivo(s)	Alcance
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	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, que no fueron auditados en la vigencia 2022 y los procesos que presentaron No Conformidades en la Auditoría Interna 2022.
Documentos de Referencia (Criterios)	Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 19011:2018, MECI, PCI-10 Auditorías Internas de Calidad, Formatos, Documentación de los Procesos vigente, FAJ-15 “Matriz de Requisitos Legales”, FCI-19 “Plan de Acciones Correctivas, 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"> - Se resalta la disposición de la líder del proceso quien recibió cargo en el mes de septiembre y ha estado planteando nuevas estrategias y mejoras para el proceso.
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar y actualizar la matriz de requisitos legales del proceso, toda vez que los enlaces a las normas descritas no funcionan. - Revisar y actualizar la caracterización del proceso. - Determinar una estrategia que permita aumentar el número de respuesta a la encuesta de satisfacción del cliente. - Analizar los factores que determinan que la satisfacción del cliente no cumpla con la meta mínima de indicador y tomar acciones correctivas frente a ello. - Revisión y Actualización de las salidas no conformes identificadas en el FAC-50 Matriz de Identificación y Reporte de Producto/Servicio no Conforme

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	8.2.2	La matriz de requisitos legales del proceso se encuentra publicada en el subportal web del Sistema Integrado de Gestión, sin embargo, se recomienda su revisión y actualización toda vez que los enlaces definidos para las normas se encuentran desactualizados.
CONFORMIDAD	4.4.1 a	El proceso conoce e identifica las entradas y salidas del proceso definidas en la caracterización. La misma se encuentra publicada en el mapa de procesos.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

CONFORMIDAD	6.2	El proceso le apunta al 4 objetivo de calidad Fortalecer la Gestión Organizacional y la Sostenibilidad Financiera Institucional, evidenciado en las fichas de indicadores y caracterización del proceso.
CONFORMIDAD	6.2.2	El proceso define en el FAC-23 "Planificación, Control y Seguimiento a las Actividades" las actividades a ejecutar durante la vigencia 2023. Se aprueba mediante FAC-08 "Acta de Reunión" N° 003 del 24 de febrero de 2023 la planificación para la vigencia, con un total de 5 actividades. A la fecha, se alcanza un 57% de avance en el cumplimiento de las actividades planificadas para la vigencia.
CONFORMIDAD	5.2	El proceso conoce los lineamientos estratégicos y los mismos se socializan en grupo de mejoramiento. Se evidencia mediante FAC-08 Acta de Reunión N°04 del 24 de marzo de 2023
CONFORMIDAD	4.1 a	El análisis del contexto del proceso fue determinado mediante matriz DOFA y aprobado por grupo de mejoramiento mediante FAC-08 Acta de Reunión n° 001 del 25 de enero de 2023
CONFORMIDAD	6.3.	Se aprueba mediante FAC-08 "Acta de Reunión" N° 003 del 24 de febrero de 2023 el FAC-49 "Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua" para la vigencia, sin embargo, estas acciones fueron modificados tal y como consta en el FAC-08 "Acta de Reunión" N°06 del 14 de agosto de 2023 con 11 acciones a ejecutar. A la fecha se alcanza un 54.5% de avance en el cumplimiento de las acciones
CONFORMIDAD	7.3	El proceso realiza socialización de los lineamientos estratégicos y demás temas relacionados con los compromisos adquiridos con el SIG, tal y como se evidencia en el FAC-08 Acta de Reunión N° 04 del 24 de marzo de 2023.
CONFORMIDAD	7.4	La matriz de información y comunicación del proceso se encuentra actualizada y publicada en el subportal del Sistema Integrado de Gestión. Se evidencia mediante FAC-08 Acta de Reunión N°03 del 24 de febrero de 2023.
NO CONFORMIDAD	7.5.2	La información documentada del proceso cumple con los lineamientos establecidos en el PAC-01 "Elaboración y control de la Información Documentada del Sistema Integrado de Gestión", sin embargo, se encuentra desactualizada y no todos los formatos validados son implementados en el proceso, por ejemplo: FIS.VM-13 Control de Bañistas de la Piscina, FIS.VM-05 Control Salidas Temporales de los Visitantes de la Sede Social Villa Marina, entre otros.
NO CONFORMIDAD MAYOR	8.1	La información documentada del proceso no presenta actualización durante la vigencia. Se presenta nuevamente el hallazgo, toda vez que no se ejecutó el Plan de Acciones Correctivas producto de la Auditoría interna 2022
CONFORMIDAD	8.2.1.a	El proceso hace uso de las redes sociales para suministrar a las partes interesadas la información relacionada con los productos y/o servicios que ofrece.
CONFORMIDAD	8.7	El proceso identifica salidas no conformes en el FAC-50 Matriz de Identificación y Reporte de Producto y/o Servicio no Conforme aprobado mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 03 del 24 de febrero de 2023, sin embargo, se recomienda su revisión y actualización.
CONFORMIDAD	9.1.1	El proceso cuenta con los indicadores institucionales (medición de la satisfacción del cliente y PQRSD) y un indicador de gestión, sin embargo, se analizó que el indicador de gestión no media información relevante al proceso, puesto que indica el cumplimiento a las actividades planificadas y este resultado puede ser evidenciado en el porcentaje de cumplimiento del FAC-23 "Planificación, Control y Seguimiento a las Actividades". Se solicitó al Sistema Integrado de Gestión la eliminación del mismo.
CONFORMIDAD	9.1.2	El proceso aplica el FDE.AT-02 Encuesta de Percepción del Producto / Servicio de las Partes Interesadas para determinar la satisfacción del cliente. Sin embargo, se recomienda plantear una estrategia que permita aumentar el número de encuestas, toda vez que para el primer semestre de la vigencia 2023 solo se reporta un total de 29 encuestas, de acuerdo a lo descrito por la Oficina de Atención al Ciudadano en su informe semestral.
CONFORMIDAD	9.1.3.b	De acuerdo al informe presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, el proceso Promoción Social Villa Marina reportó un total de 29 encuestas para el primer semestre de la vigencia obteniendo un grado de Satisfacción del 78% lo que indica que no se cumple con la meta mínima del indicador institucional.
CONFORMIDAD	9.1.3.e	Se identifican riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital para el proceso. Se realizan 2 seguimientos a la fecha, tal y como se evidencia en las actas: FAC-08 "Acta de Reunión" N° 05 del 14 de abril de 2023 y el FAC-08 Acta de Reunión N° 06 del 14 de agosto de 2023.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

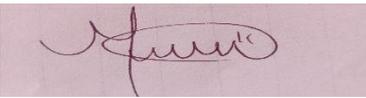
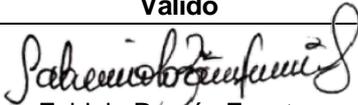
Página

1 de 1

NO CONFORMIDAD	10.1	Se evidencia la construcción del FCI-19 "Plan de Acciones Correctivas" producto de la auditoría interna 2022, sin embargo, no se evidencia avance sobre las acciones planteadas en el mismo. No se realiza cierre al FCI-19 Plan de Acciones Correctivas
NO CONFORMIDAD	10.2.1	Durante la última vigencia, el proceso no realizó ninguna acción enfocada a la corrección de las no conformidades detectadas durante la auditoría interna realizada en la vigencia 2022.
CONFORMIDAD	6.1.2	El proceso realiza los seguimientos a los riesgos identificados, tal y como se evidencia en el FAC-08 Acta de Reunión N°05 del 14 de abril de 2023 (I Seguimiento) y el FAC-08 Acta de Reunión N° 06 del 14 de agosto de 2023 (II Seguimiento)

Conclusiones

- Durante la última vigencia no se tomaron acciones correspondientes frente a las no conformidades detectadas en el proceso, por tanto, es necesario establecer acciones que permitan que el proceso se enfoque hacia la mejora continua.

Elaboró	Aprobó	Validó
 Marcela Böhörquez Rosas	 Marcela Ortiz Andrade	 Fabiola Ramón Fuentes
Auditor Interno	Líder Proceso Auditado	Auditor Líder