



Informe de Auditoría Interna

Código	FCI-42 v.00
Página	1 de 4

Auditoría N° 1	PROCESO AUDITADO		Fecha		
			Día	Mes	Año
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		02	08	2018
Auditor Líder	Maritza Constanza Gamboa	Representante de la Alta Dirección	Rene Vargas Ortegón		
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo			
Alix Torres Vera		Auditora interna			
Luz Stella Villamizar Guerrero		Auditora Observadora			

Objetivo(s)	Verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 – MECI y la Normatividad Interna y Externa aplicable del SIG de la Universidad de Pamplona.	Alcance	Todos los Procesos de Direccionamiento Estratégico, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control ubicados en la Sede de la Ciudad de Pamplona, Departamento Norte de Santander, con tiempo de evidencia desde Junio de 2017 a la Julio 2018.
Documentos de Referencia (Criterios)	NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 9000:2015, Modelo Estándar de Control Interno – MECI:2014, Manual de Procedimientos y Operaciones, Resoluciones, Acuerdos, Manuales Internos y Normatividad Externa Aplicable a cada Proceso.		

Fecha de Apertura	Día	Mes	Año	Fecha de Cierre	Día	Mes	Año
	26	06	2018		15	08	2018

Aspectos Relevantes	La disposición, puntualidad y colaboración del líder del proceso y todo su equipo de trabajo para realizar la auditoría. Las campañas realizadas para lograr que todos los procesos adopten la Norma ISO 9001:2015.
Aspectos por Mejorar	Socializar y publicar en el centro interactivo las matrices y documento de contexto institucional para consulta de los procesos. Continuar con la asesoría a los procesos en la transición y actualización de la documentación. Se recomienda actualizar la matriz DOFA debido a que si algunos de sus aspectos son analizados actualmente estos ya han sido superados.

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	Requisito	Descripción
Conformidad	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	El análisis de contexto se realizó teniendo como base el documento de contexto institucional 2017 con el cual se actualizó el el Plan de Desarrollo 2012-2020 y se aprobó su adopción en el grupo MECI.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

2 de 4

Conformidad	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	El SIG realizó la proyección inicial de la Matriz de partes interesadas necesidades y expectativas, fue socializada en el equipo MECI y se alimentó con los aportes de los procesos por correo. Se evidencia la aprobación mediante Acta 003 18 jun 2018 MECI.
Conformidad	5.2 Política de calidad	El proceso aplicó 250 encuestas de conocimiento, aún no se ha realizado la medición por tanto no se pudo verificar el resultado. Fue Socializada en las dependencias el día 30 de mayo de 2018, se evidencia firma de los procesos visitados, no aparece el compromiso firmado por Rectoría, Vicerrectoría administrativa, se pudo evidenciar la visita con el registro fotográfico.
Conformidad	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	El SIG realizó la proyección inicial de la Matriz Roles, responsabilidades y autoridades de la organización fue socializada en el equipo MECI y se está alimentando con los aportes de los procesos por correo. Se evidenció Acta 003 del 18 junio de 2018 del Grupo MECI. Los seguimientos están programados para el mes de agosto.
Conformidad	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	El proceso realizó modificación del riesgo mediante acta 002 del 24 de enero de 2018. Se verificó el seguimiento a los indicadores en el acta 004 del 4 de abril de 2018. Se revisó carta de talento reportando la respuesta de recursos físicos sobre el atraso de los procesos
Conformidad	6.2 Objetivos de calidad	El proceso aplicó la encuesta de conocimiento de los objetivos está pendiente la medición del indicador. Están trabajando en el acompañamiento para certificación del centro de conciliación, laboratorios y se gestionó el diplomado en sistemas integrados de gestión.
Conformidad	6.3 Planificación de cambios	Cuentan con seguimiento a las actividades en Acta 008 del 5 y 6 de julio de 2018 se evidencia el seguimiento a la planificación de la oficina y la planificación institucional.
Conformidad	7.1.4 Ambiente para la operación	Cuentan con buen clima laboral, los puestos de trabajo son adecuados, cuentan con archivo para la documentación, sala de juntas. Exponen la necesidad de revisar los equipos de cómputo e impresora
Conformidad	7.3 Toma de conciencia	Se revisaron las evidencias presentadas sobre las campañas realizadas, se entregaron calendarios por oficina, se han enviado píldoras, se encuentra en diseño una cartelera para publicar el estado de los procesos en el bloque administrativo, se está trabajando con videos y visitas a las oficinas para el seguimiento. También se está trabajando en el Sistema de Gestión Ambiental, a la fecha se encuentra en la fase de diagnóstico y documentación



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

3 de 4

Observación	7.4 Comunicación	<p>El SIG realizó la proyección inicial de la Matriz de flujos de información y comunicación, fue socializada en el equipo MECI y se está alimentando con los aportes de los procesos por correo.</p> <p>Aún no se encuentran consolidadas ni disponibles en el centro interactivo las matrices de: necesidades y expectativas de las partes interesadas, Roles y responsabilidades, flujos de información y comunicación.</p> <p>Por otra parte tampoco se encuentra disponible en el centro interactivo el documento de contexto institucional.</p>
No conformidad	7.5 Información documentada	<p>En el PAC-13 v.00 Autoevaluación se relaciona el FAC-28 Verificación a la Efectividad de las Acciones de los Planes de Mejoramiento que no se encuentra relacionado en el listado maestro de documentos.</p> <p>El PAC-14 Sistemas de Información se encuentra desactualizado</p> <p>En el PAC-12 v.09 Planificación, Control y Seguimiento al Sistema Integrado de Gestión dice que una vez remitido el FAC 23 al SIG se debe continuar con lo descrito en la Actividad 3.2 pero no existe esta actividad en el documento.</p> <p>La documentación del proceso se encuentra organizada según la Tabla de Retención Documental actualizada.</p>
Conformidad	8. Operación	<p>Se revisó la ejecución del PAC -12 Planificación, Control y Seguimiento al Sistema Integrado de Gestión; se evidenció la Planeación del proceso y la Planeación institucional socializadas mediante Acta 001 de 22 de enero de 2018, se verificó la remisión al comité de control interno de la proyección de la planificación mediante correo de 16 de marzo.</p>
Conformidad	8.2.1 Comunicación con el cliente	<p>El proceso comunica la información pertinente mediante circulares, memorandos, correo electrónico, carteleras</p>
Conformidad	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	<p>El proceso remitió a Asesoría Jurídica la matriz de requisitos legales el 1 de agosto de 2018 validada en grupo de mejoramiento mediante Acta 010 del 27 de julio de 2018.</p>



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

4 de 4

Conformidad	9. Evaluación del desempeño	<p>Se realizó la medición del indicador de seguimiento a indicadores y fue socializado mediante acta 001 del 22 de enero de 2018.</p> <p>El proceso identificó que algunos procesos realizaron la medición pero no la hicieron llegar al SIG, se lleva control mediante el FAC-29 Cuadro de Mando de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>La medición del indicador de Satisfacción del Cliente del SIG para el primer semestre dio un valor de 92.12% de y fue socializado mediante acta 008 del 5 y 6 de julio de 2018.</p> <p>Toda la información recopilada se incluye en el FAC-10 Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección.</p>
Conformidad	8.7 Control del producto o servicio no conforme 10.2 No conformidad acción correctiva	<p>El proceso no se presentado salidas o servicios no conformes</p> <p>El proceso no ha identificado la necesidad de tomar acciones correctivas.</p>

Conclusiones

- Se evidenció el esfuerzo del grupo de trabajo para la actualización de la documentación y la adopción por parte de todos los procesos.
- Incluir en el FCI-19 Plan de Acciones Correctivas, producto de esta auditoría, acciones para corregir las observaciones.

Firma Auditor Interno.

Aprobado Auditor Líder.