



CIN.100.1

Buenaventura, 30 de abril de 2021

Doctor

**DIEGO FERNANDO OROZCO**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Universidad del Pacífico

La Ciudad

**Asunto:** Informe Final de Auditoría Interna al proceso de Direccionamiento Estratégico

Cordial saludo Dr.,

De conformidad a lo dispuesto en la Guía Rol de las Unidades de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces y con el fin de dar cumplimiento a nuestro rol de evaluación y seguimiento, se adelantó la Actividad de Auditoría Interna Vigencia 2020 al proceso de Direccionamiento Estratégico de la Universidad del Pacífico.

Como resultado de la Auditoría Interna realizada se establecieron siete (7) hallazgos. La Oficina Asesora de Planeación debe presentar dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles al recibido de la presente el Plan de Mejoramiento, el cual debe suscribir acciones que permitan solucionar las deficiencias comunicadas durante la Actividad de Auditoría Interna y que se encuentran descritas en el Informe adjunto.

Agradeciendo su valiosa y oportuna colaboración.

Atentamente,

---

**WILBER QUIÑONEZ MONTAÑO**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

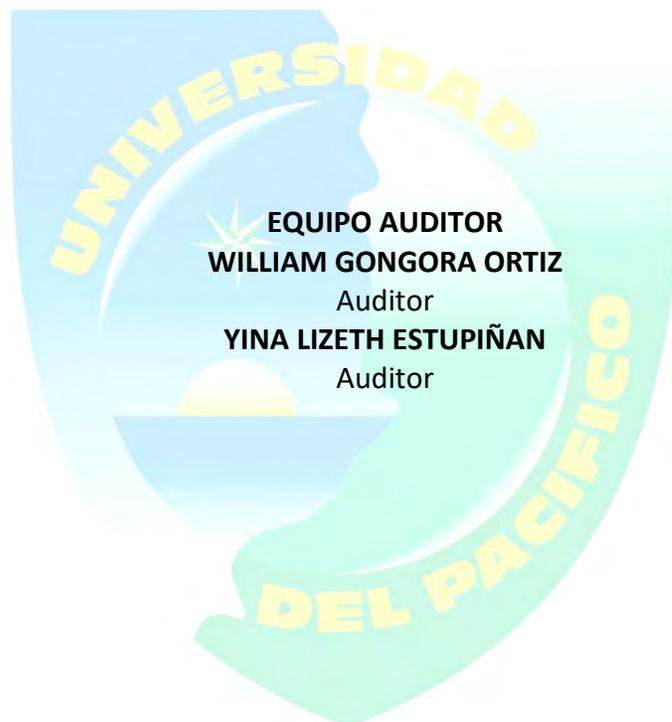
Anexo: Informe Final de Auditoría Direccionamiento Estratégico vigencia 2020.



CIN.100.1

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA  
PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
VIGENCIA 2020**

**WILBER QUIÑONEZ MONTAÑO**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



**BUENAVENTURA – VALLE  
ABRIL DE 2021**



CIN.100.1

## **INFORME DE AUDITORÍA INTERNA PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO VIGENCIA 2020**

### **1. JUSTIFICACIÓN**

En cumplimiento del Programa de Auditoría dispuesto para la Vigencia 2021, se genera el presente Informe correspondiente a la Actividad de Auditoría Interna al Proceso de Direccionamiento Estratégico Vigencia 2020, con el fin de verificar que los controles aplicados contribuyan a la minimización de riesgos conforme a los estatutos y las normas legales vigentes aplicables.

### **2. ALCANCE**

El alcance de esta Auditoría está determinado por las actividades que realizó el Proceso de Direccionamiento Estratégico durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2020.

### **3. FUENTES DE INFORMACIÓN**

- Información reportada por la Oficina Asesora de Planeación.
- Información publicada en la Página Web Institucional.
- Informe de Gestión Vigencia 2020.

### **4. MARCO LEGAL**

- Norma NTC-ISO 9001:2015: Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.
- Artículos 209 y 269 de la CPN: Por el cual se establecen los principios de la función administrativa.
- Ley 87 de 1993: Por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.
- Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Estado.
- Decreto 648 de 2017: Por el cual se establece la Guía de Rol de Control Interno.
- Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.



CIN.100.1

- Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- La Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

## 5. DESARROLLO DE AUDITORIA

La Oficina Asesora de Control Interno de la Universidad del Pacífico, en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, efectuó Auditoria al proceso de Direccionamiento Estratégico, de acuerdo a lo definido en el Plan Anual de Auditoria 2021, a través del cual se informó el objeto de la auditoria a desarrollar, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: el alcance, las actividades y la responsabilidad del equipo de trabajo frente al proceso auditado.

A través de este punto se presentará en detalle, cada una de los hallazgos encontrados, frente a la información suministrada:

### Hallazgo N° 1 - Política de Planeación

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la dimensión 2 El Direccionamiento estratégico y la planeación, indica que:

“El Direccionamiento estratégico y la planeación son ejercicios que tienen como propósito permitirle a una entidad pública definir la ruta estratégica que guiara su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de los ciudadanos a quienes dirige sus productos y servicios, así como fortalecer su confianza y legitimidad”

La oficina Asesora de Planeación pertenece a la alta dirección de la Universidad del Pacífico que brinda a la rectoría y a la comunidad universitaria asesoría en la formulación, ejecución, el seguimiento, el control y la evaluación de procesos y de proyectos académicos y administrativos.



CIN.100.1

En este contexto, entiéndase la importancia de tener una política de la oficina asesora de planeación de la Universidad del Pacífico, debido a que se requiere un lineamiento que defina y regule las prácticas de planeación institucional.

Respuesta de Oficina Asesora de Planeación:

*“Tal como se manifestó en la reunión realizada de validación de la lista de chequeo, no existe una política de planeación, sin embargo, en los procedimientos establecidos se encuentran los lineamientos para el diligenciamiento de las diferentes herramientas POAI, plan de acción, ficha de proyectos entre otros. Desde la oficina Asesora de Planeación, siempre que ya hace parte de plan de acción de Direcciónamiento Estratégico como resultado del autodiagnóstico de MIPG. Lo cual dados los procesos internos institucionales no es subsanable en 3 días, como se solicita en el informe, pero se espera contar con el documento para revisión de comité de gestión en el tercer trimestre de 2021.”*

Análisis de la Respuesta:

Teniendo en cuenta la respuesta dada por la dependencia, queda en firme la observación debido a que no cuenta en el momento con una Política; el propósito es permitirle a la Oficina Asesora de Planeación como tal una ruta estratégica y directrices sobre su forma de gestión, aquí radica la importancia de crear y aplicar la política para esta dependencia.

## **Hallazgo N° 2 - Procedimientos**

La caracterización del Proceso de Direcciónamiento Estratégico fue aprobada el 02 de septiembre de 2015, cuenta con seis procedimientos y 15 formatos, dicha información se encuentra publicada en la Página Web de la Institución.

### Procedimientos

Procedimiento para elaboración el plan de desarrollo institucional v-1

Procedimiento para elaboración del plan indicativo v-2

Procedimiento para elaborar del plan de acción v-2

Procedimiento para la elaboración del plan operativo anual de inversiones v-2

Procedimiento para elaboración de banco de proyectos v-2

Procedimiento para elaboración del plan de comunicaciones



CIN.100.1

De acuerdo a la verificación de los procedimientos se pudo evidenciar que estos solo se basan en la construcción de los diferentes planes que rigen la Institución, sin tener en cuenta el seguimiento y monitoreo a los mismos, situación que debe ser corregida por el área a fin de poder establecer los correctivos de forma oportuna.

Respuesta de Oficina Asesora de Planeación:

*“Con la contratación de la asesoría y acompañamiento técnico para la implementación del Sistema de Gestión Integrado de la Calidad ISO 9001:2015 en la Universidad del Pacífico, subsanan los hallazgos de la revisión y formulación de los procedimientos que no existen y la completitud de aquellos que lo requieran.*

*Esta contratación está en la etapa precontractual desde la oficina asesora de planeación se remitió el estudio de conveniencia y oportunidad y la solicitud de disponibilidad presupuestal y depende de los procesos administrativos dar inicio a la publicación de pliegos. Se muestra contenido del documento solicitado.*

*3 especificaciones técnicas del bien obra o servicio requerido*

*Para el proceso de implementación se deberán realizar las siguientes actividades:*

- a. Sensibilización a equipo de calidad y todo el equipo directivo acerca del proceso a adelantar y la participación de cada responsable.*
- b. Diagnóstico del estado actual del sistema teniendo en cuenta los últimos avances en índice de transparencia, autodiagnóstico de MIPG, SIC.*
- c. Implementación. Análisis de contexto – definición del alcance del sistema de gestión – definición y caracterización de los procesos - política de la calidad – planificación del sistema de gestión de calidad – riesgos por procesos – objetivos de la calidad y planificación para lograrlos – competencia – comunicación – información documentada – operación – diseño y desarrollo – control de procesos, productos y servicios suministrados externamente – control de las salidas no conformes – evaluación del desempeño – acompañamientos para la realización de la auditoría interna.*
- d. Revisión de indicadores – estructuración o ajustes de los necesario para completar tablero de indicadores institucionales.*



CIN.100.1

*El proceso contractual y el desarrollo del proyecto de consultoría no estará en 3 días y se estima se llevará a cabo por 5 meses una vez se firme acta de inicio, lo cual sería entre final de mayo y mediados de junio 2021.”*

Análisis de la Respuesta:

Teniendo en cuenta la respuesta dada por la dependencia, queda en firme la observación, debido que en el momento los procedimientos no cuentan con el seguimiento y monitoreo a los mismos.

### **Hallazgo N° 3 - Gestión Documental del Proceso**

El artículo N° 3 de La Ley 594 de 2000, Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones, señala que:

*“Gestión documental. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.”*

Conforme al Artículo 4 numeral d) de la misma Ley, señala que:

*“d) Responsabilidad. Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.  
Los particulares son responsables ante las autoridades por el uso de los mismos.”*

La Oficina Asesora de Planeación no cuenta con un archivo de gestión organizado, no hay control de la documentación, cada funcionario maneja la información de forma personal sin lineamientos específicos, no cuenta con un inventario documental, no se evidencia transferencia documental hacia el archivo central. Por lo anterior, se evidencia debilidad en el manejo de la gestión documental en la Oficina Asesora de Planeación.

Respuesta de Oficina Asesora de Planeación:

*“Tal como se informó en la reunión realizada para la validación de la lista de chequeo, aunque la Oficina Asesora de Planeación no cuenta con una Secretaria, la información y documentación que se maneja, se encuentra en forma digital tanto en*



CIN.100.1

*el correo institucional de la oficina, como en los computadores de los funcionarios que integran la dependencia.*

*Teniendo en cuenta la observación y como medida de mejoramiento se creará y organizará la información en el drive del correo institucional de la dependencia como manera de control y gestión documental digital de la información. Dicha actividad podrá remitir evidencia al 7 de junio de 2021.”*

Análisis de la Respuesta:

Con base en la respuesta dada por la dependencia, se evidencia incumplimiento del artículo N° 3 y N° 4 de La Ley 594 de 2000, Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Por lo anterior esta observación queda en firme.

#### **Hallazgo N° 4 - Seguimiento Plan de Acción**

Se evidenció que no se está llevando un seguimiento acorde a las metas establecidas en los Planes de Acción en congruencia con las actividades, ya que se observó que no están siendo culminadas al 100% en la vigencia correspondiente al 2020, de los 61 proyectos incorporados en el Plan de Acción, solo 15 de ellos fueron ejecutados en un 100%, situación que impide avanzar en las metas propuestas. En concordancia, en el informe de seguimiento del Plan de Acción no se identifica en qué fase o etapa se encuentra cada proyecto; según su avance de ejecución, no se clarifica una ficha donde se pueda evidenciar las etapas o fases de pre inversión, inversión y ejecución en tiempo real de cada uno de los proyectos.

Respuesta de Oficina Asesora de Planeación:

*“Los líderes de procesos y los jefes de dependencias son los responsables del diligenciamiento de los seguimientos y avances de los planes de acción, desde la oficina asesora de planeación se hace el acompañamiento y asesoría a todas las áreas para el registro adecuado de la información de avances y de seguimiento, una vez las áreas remiten los seguimientos se realiza la revisión y consolidación del seguimiento del plan de acción. Es decir que se consolida lo reportado.*



CIN.100.1

*Para evitar que siga sucediendo la falta de información de seguimiento, se ha solicitado a la DAF, que, a partir de 2021, las solicitudes del CDP de cada proyecto se puedan validar con la existencia de ficha de banco de proyectos y esta a su vez con POAI y Plan de Acción. Se espera una primera medición a junio 30 de 2021 dado que a la fecha se encuentra en proceso de cargue la información inicial de banco de proyectos.”*

Análisis de la Respuesta:

Teniendo en cuenta la respuesta dada por la dependencia, queda en firme la observación, debido que en el momento el seguimiento del Plan de Acción no se identifica en qué fase o etapa se encuentra cada proyecto, las etapas o fases de pre inversión, inversión y ejecución en tiempo real de cada uno de los proyectos.

#### **Hallazgo N° 5 - Mapas de Riesgos**

El Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, señala que:

“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”



CIN.100.1

La Universidad del Pacífico cuenta con una Política Operativa de Administración del Riesgo (Código: EV- EV- PO02) aprobado el 16 de enero de 2017, la cual indica que:

(...) En cuanto al manejo de los riesgos se contará con la política de administración de los mismos y con los mapas de riesgos como herramientas de gestión, seguimiento y control. El análisis de los riesgos que incluye la calificación del impacto y probabilidad de ocurrencia de los mismos, serán el criterio para establecer prioridad en las acciones a tomar por cada uno de ellos. Aunque el impacto y la probabilidad sean bajas, se realizará seguimiento permanente a los procedimientos para evitar que el riesgo se presente.”

Se evidencia falta de actualización de los mapas de riesgos de la Oficina Asesora de Planeación durante la vigencia 2020; lo cual se verifica en la página web de la Universidad del Pacífico.



Fuente: <http://www.unipacifico.edu.co:8095/web3.0/institucional.jsp?opt=20&opt2=pg>

Respuesta de Oficina Asesora de Planeación:

*“Se actualizará la información publicada en la página. Evidencia de ellos se podrá observar a junio 7 de 2021.”*



CIN.100.1

Análisis de la Respuesta:

Teniendo en cuenta la respuesta dada por la dependencia, la observación queda en firme debido al incumplimiento del El Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y la Política Operativa de Administración del Riesgo de la Universidad del Pacífico (Código: EV- EV- PO02)

### **Hallazgo N° 6 - Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad**

El numeral 9.1 de la ISO 9001: 2015, señala que:

#### *“9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación*

##### *9.1.1 Generalidades*

*La organización debe determinar:*

- a) qué necesita seguimiento y medición;*
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;*
- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;*
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.*

*La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.*

*La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.*

##### *9.1.2 Satisfacción del cliente*

*La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.*

*Nota Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.*

##### *9.1.3 Análisis y evaluación*



CIN.100.1

*La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.*

*Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:*

- a) la conformidad de los productos y servicios;*
- b) el grado de satisfacción del cliente;*
- c) el desempeño y la eficacia del SGC;*
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;*
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;*
- f) el desempeño de los proveedores externos;*
- g) la necesidad de mejoras en el SGC.*

*Nota Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas”*

La importancia de implementar la evaluación del desempeño según ISO 9001 radica en el hecho de que la base para tomar buenas decisiones debe sustentarse en información certera y no en previsiones o conjeturas. Así pues, este proceso de evaluación del desempeño, nos permite recopilar y analizar datos reales de nuestros SGC, en base a los cuales determinar la necesidad o no de implementar mejoras efectivas.

Durante la auditoria interna realizada por la oficina asesora de control interno se evidencio que no se está cumpliendo con la Norma ISO 9001: 2015, no se está realizando la evaluación al Sistema de Gestión de Calidad; incluyendo la auditoria de calidad al SGC de la Universidad del Pacifico.

Respuesta de Oficina Asesora de Planeación:

*“Con la contratación de la asesoría y acompañamiento técnico para la implementación del sistema de gestión integrado de la calidad ISO 9001: 2015 en la Universidad del Pacifico, se subsanará esta observación. Lo anterior debido a que el sistema no se encuentra actualizado, no se encuentra completo y una vez se subsane lo anterior, se podrá establecer como parte del mismo sistema una actividad y cronograma para su evaluación continua.*

*Esta contratación está en la etapa precontractual desde la oficina asesora de planeación se remite el estudio de conveniencia y oportunidad y la solicitud de disponibilidad presupuestal.”*



CIN.100.1

Análisis de la Respuesta:

Teniendo en cuenta la respuesta dada por la dependencia, queda en firme la observación, debido a que no se está realizando la evaluación al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad del Pacífico.

## 6. PLAN DE MEJORAMIENTO

La Oficina Asesora de Planeación deberá elaborar un Plan de Mejoramiento, con acciones y metas de tipo correctivo y/o preventivo, dirigidas a subsanar las causas administrativas que dieron origen a los hallazgos identificados por la Oficina Asesora de Control Interno como resultado del proceso auditor y que hacen parte de este informe. El plan de mejoramiento deberá ser reportado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibido de este informe.

Buenaventura, D. E,

Atentamente,

---

**WILBER QUÍÑONEZ MONTAÑO**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno