

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	1 de 76

TABLA DE CONTENIDO

5.6 REVISION POR LA DIRECCIÓN	2
5.6.1 GENERALIDADES	2
5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	2
a) <i>Resultados de auditorías externas al Sistema Integrado de Gestión año 2017</i>	<i>2</i>
b) <i>Resultados de auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión año 2017 – Procesos Administrativos.....</i>	<i>5</i>
c) <i>Retroalimentación con el cliente.....</i>	<i>20</i>
d) <i>Desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.....</i>	<i>31</i>
e) <i>Estado de las acciones correctivas y preventivas, producto o servicio no conforme y mejora continua, FCI-10 “Mapa de Riesgos”, FCI-19 “Planes de Mejoramiento”, FGA-110 “Planes de Mejoramiento” producto de las auditoria internas y externas.</i>	<i>36</i>
f) <i>Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.....</i>	<i>46</i>
g) <i>Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.</i>	<i>49</i>
h) <i>Recomendaciones para la mejora.....</i>	<i>50</i>
i) <i>Riesgos actualizados e identificados por la entidad (informe suministrado por el proceso de Control Interno).....</i>	<i>50</i>

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	2 de 76

NOTA 1: El presente informe se basa en los reportes que entregaron cada uno de los procesos del SIG durante toda la vigencia 2017 según las fechas establecidas en el FAC-23 “Planificación, Control y Seguimiento al Sistema Integrado de Gestión” ante los procesos de Control Interno de Gestión y la Administración del Sistema Integrado de Gestión.

5.6 REVISION POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

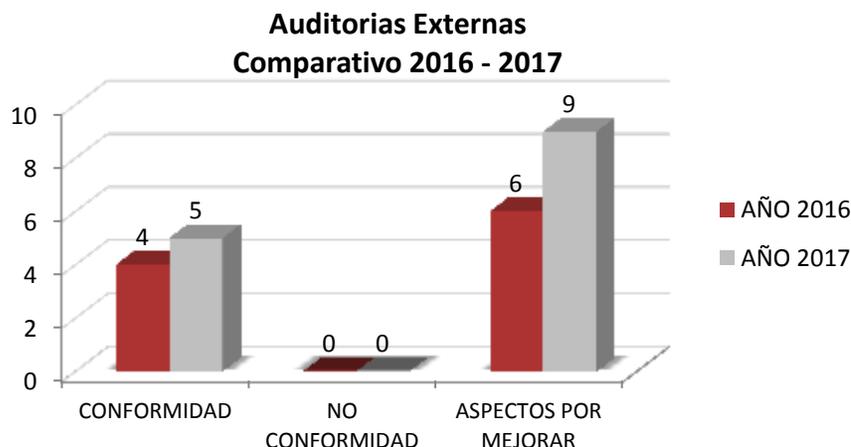
La Alta Dirección debe, a intervalos planificados, revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas. La revisión debe realizarse por lo menos una vez al año, e incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad. Incluidos la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

5.6.2 Información para la Revisión

a) Resultados de auditorías externas al Sistema Integrado de Gestión año 2017

– *Hallazgos de la Auditoria Externa 2016 - 2017*

AÑO	CONFORMIDAD	NO CONFORMIDAD	ASPECTOS POR MEJORAR
2016	4	0	6
2017	5	0	9





Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código

FAC-10 v.01

Página

3 de 76

HALLAZGOS AÑO 2017

ASPECTO DE MEJORA	ACCIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO
Definir la metodología para realizar el seguimiento a los compromisos o planes de mejoramiento derivados de la evaluación del desempeño, para asegurarse de su cumplimiento oportuno y eficaz.	No definida	Talento Humano	N/A
Incluir en el plan de capacitación y formación más temas relacionados con calidad, con el fin de afianzar en el personal de la institución el conocimiento de estos temas y su aplicación en la ejecución de sus actividades diarias.	No definida	Talento Humano	N/A
Fortalecer la metodología para la evaluación de la eficacia de la formación, para que cuando se realice esta actividad se refleje con claridad el impacto de la misma en el desempeño laboral del personal evaluado.	No definida	Talento Humano	N/A
Evaluar la eficacia de los temas tratados en bienestar universitario, con el fin de determinar el impacto alcanzado por dichos eventos en la población objeto de los mismos.	No definida	Bienestar Universitario	N/A
Fortalecer la gestión con los egresados, de tal manera que se obtenga de ellos una mayor Vinculación con la institución.	El proceso estableció el plan de mejoramiento continuo del día 3-03-2017 (34 actividades) que incluye el número de actividades necesarias enfocadas al aspecto de mejora en mención, así mismo en el mes de febrero de 2018 definió los indicadores necesarios para medir el porcentaje de vinculación	Apoyo y seguimiento al Egresado	89% de efectividad
Incluir la fecha actualización de los FGA-23 "Contenidos programáticos", con el fin de asegurar la utilización de los documentos actualizados por parte del personal docente.	No definida	Gestión Académica	N/A
Incluir en el plan de mantenimiento todos los equipos de las dependencias administrativas, con el fin de prevenir daños y pérdida de la información contenida en ellos.	No definida	Recursos Físicos y Apoyo Logístico	N/A
Evaluar la posibilidad de utilizar un	No definida	Recursos Físicos	N/A

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	4 de 76

<p>aplicativo para el mantenimiento de la infraestructura, con el fin de facilitar la programación, ejecución y control de las actividades definidas para cada elemento y también, llevar el historial de los mantenimientos correctivos y preventivos realizados y los costos de dicho mantenimiento para elaboración de presupuestos e identificación de equipos que deban darse de baja por tener un mantenimiento muy costoso.</p>		y Apoyo Logístico	
--	--	-------------------	--

HALLAZGOS AÑO 2016

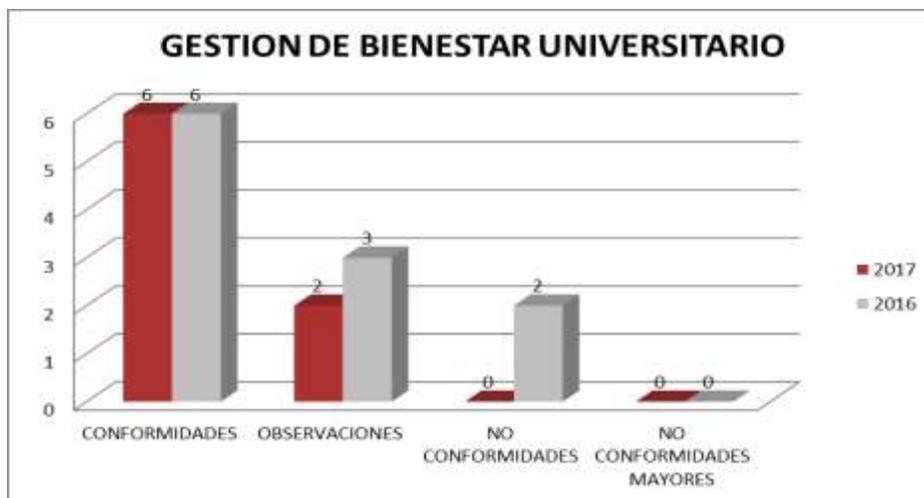
ASPECTO DE MEJORA	ACCIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO
<p>La documentación e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial, en donde se dé cumplimiento a lo establecido por la normatividad del Ministerio de Transporte y se facilite el control sobre los vehículos de la organización.</p>	<p>Se elaboró el documento preliminar del Plan Estratégico de Seguridad Vial por parte del proceso de Talento Humano el cual se radicó en el Ministerio de Transporte, se realizaron correcciones por parte de esta entidad pero no se ha establecido el documento final</p>	<p>Talento Humano Recursos Físicos y apoyo Logístico</p>	<p>EN EJECUCIÓN</p>
<p>El inicio de actividades encaminadas a dar respuesta a los nuevos requisitos establecidos en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, garantizando que se cumple con los tiempos estipulados en el plan de transición.</p>	<p>Se realizó la solicitud en el año 2017 para la ejecución de un Diplomado en la NTCISO 9001:2015, pero no fue aprobado</p>	<p>SIG</p>	<p>CERRADO</p>
<p>La integración de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad de la organización con las del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo, de tal forma que se aprovechen las herramientas de control y seguimiento existentes y se cuente con un real sistema integrado.</p>	<p>Se realizaron las jornadas de trabajo correspondientes con el personal asignado por el proceso de Talento Humano con el fin de realizar la planificación, elaboración de las políticas y demás documentos preliminares pero no se continuo el trabajo para su integración</p>	<p>Talento Humano SIG</p>	<p>EN EJECUCIÓN</p>
<p>La formación de todos los líderes de los procesos en temas relacionados con la gestión integral, permitiendo una participación activa en el proceso de actualización y de implementación de todos los sistemas con que cuenta la</p>	<p>Se realizó la solicitud en el año 2017 para la ejecución de un Diplomado en la NTCISO 9001:2015, pero no fue aprobado</p>	<p>SIG</p>	<p>CERRADO</p>

<p>organización.</p> <p>La realización de un análisis de causas de las PQR que se presentan en la organización, facilitando la identificación de causas comunes y la implementación de acciones mejora que se podrían iniciar desde la misma revisión por la dirección.</p>	<p>Se elaboró y aprobó el PDE.AT-01 Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias de la Universidad con el fin de establecer los pasos a seguir para definir las causas y acciones de mejora a implementar por parte de los procesos en el momento en el que se presenten las PQRDS</p>	<p>Atención al Ciudadano y Transparencia</p>	<p>CERRADO</p>
---	--	--	----------------

b) Resultados de auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión año 2017 – Procesos Administrativos

- En la vigencia 2017 se realizó la Auditoria Interna en 1 ciclo donde se obtuvieron los siguientes resultados:

NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
1. Gestión de Bienestar Universitario	6	3	2	0	6	2	0	0
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a la planificación y a la efectividad de las acciones establecidas • Evaluar el impacto de las acciones planificadas para evitar la cantidad y apuntar a la calidad y al cumplimiento de los objetivos de la actividad • Actualizar la documentación del Proceso. Por ejemplo el PBU-01 información no actualizada desde el año 2010 – no se cumple con lo descrito en este procedimiento • Ajustar los indicadores del Proceso con el fin de recolectar información necesaria para la toma de decisiones 							



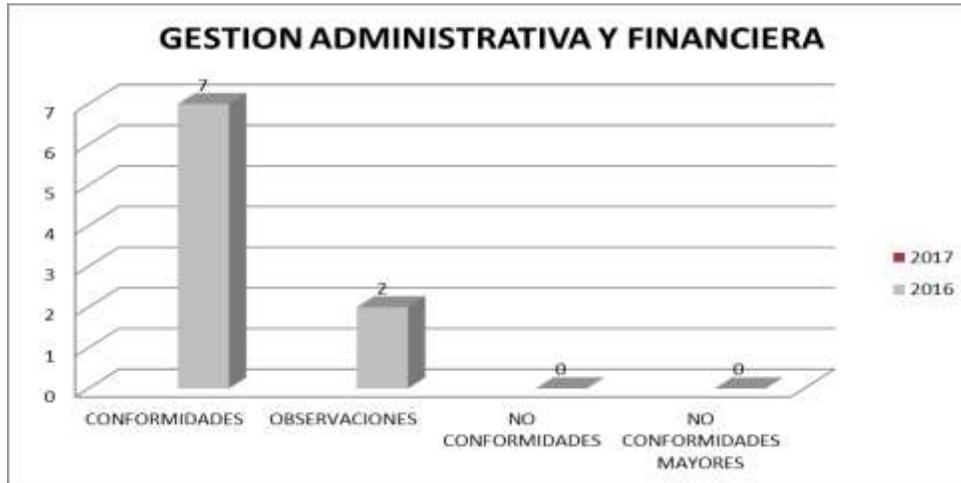


Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código FAC-10 v.01

Página 6 de 76

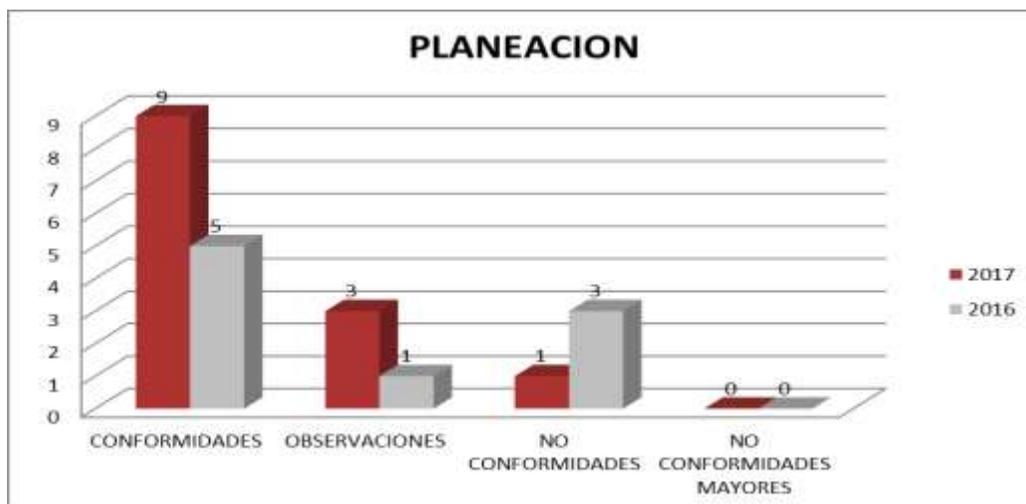
NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
2. Gestión Administrativa y Financiera	7	0	2	0	NO SE AUDITO			



NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
3. Planeación Institucional	5	3	1	0	9	1	3	0

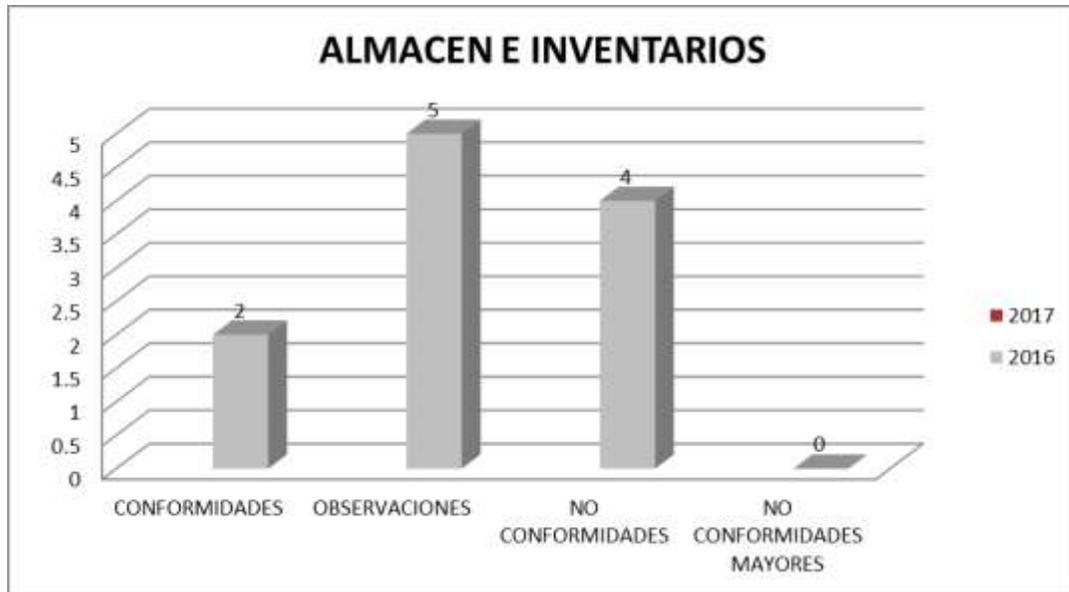
Aspectos por Mejorar

- Como se puede evidenciar en este informe este proceso tiene la responsabilidad de generar las condiciones institucionales para cumplir las funciones misionales.
- La incorporación de herramientas tecnológicas como el SPEI es importante ya que todos los miembros de la comunidad universitaria puede ver el progreso del plan de gestión de la alta dirección.
- Es importante resaltar que aunque algunos programas no tienen las condiciones para alcanzar los niveles de acreditación de alta calidad no se les debe abandonar, ya que esto repercute en el funcionamiento del programa
- Importante que los proyectos de inversión se puedan realizar antes que la visita de los pares llegue ya que es fundamental demostrar laboratorios completos y de calidad. (caso Laboratorio de Ciencias fisiológicas edu física)
- Consolidar una planta de personal que tengan unos contratos diferentes de OPS ya que este proceso es fundamental para el funcionamiento de la universidad y se maneja información de mucha importancia.

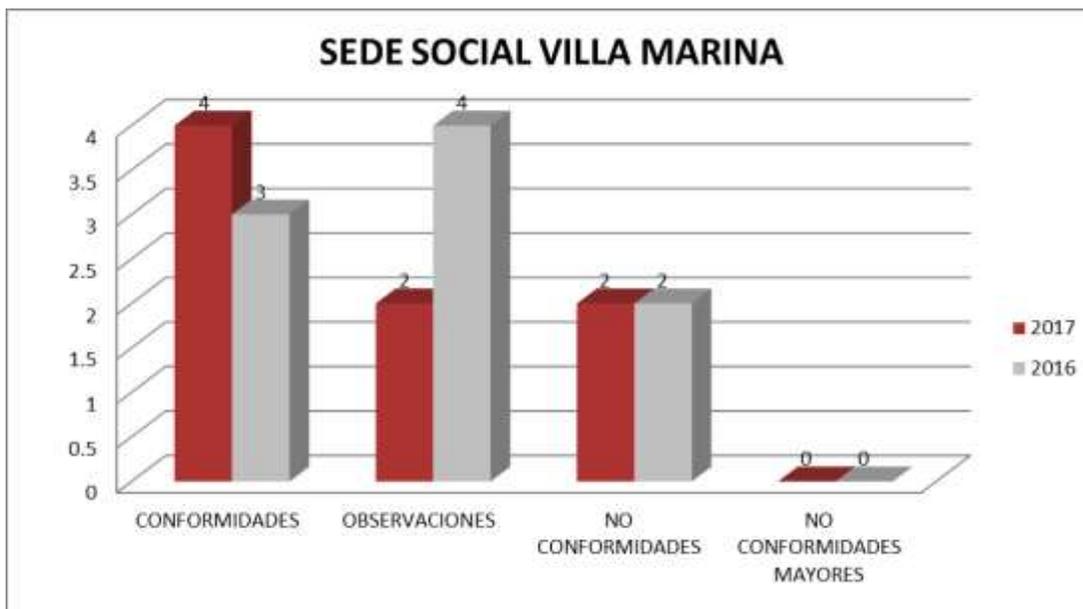




NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
4. Almacén e Inventarios	2	4	5	0	NO SE AUDITO			

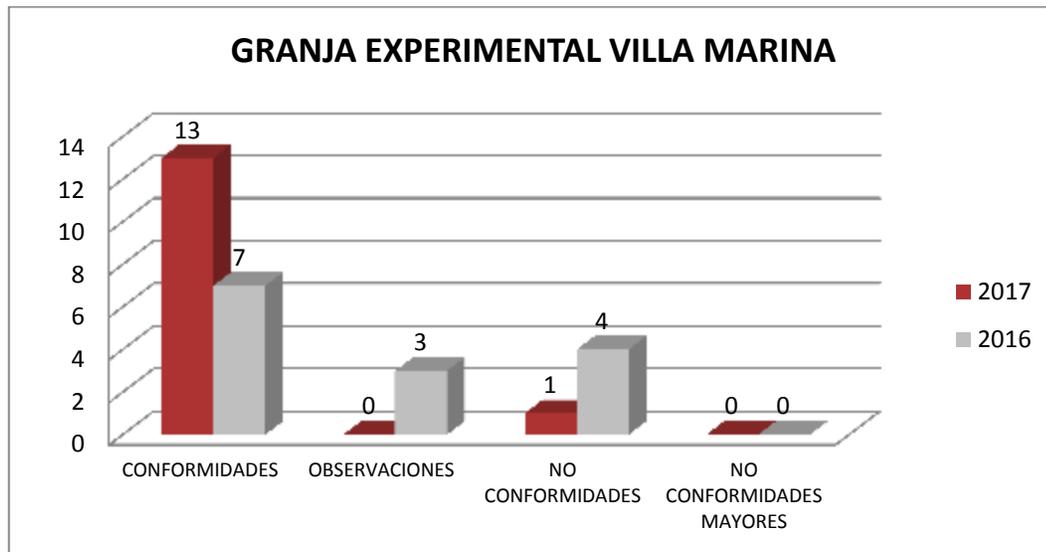


NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
5. Sede Social Villa Marina	2	3	2	0	4	2	2	0
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar las condiciones de las instalaciones físicas deportivas (canchas de tenis, bolas criollas y tejo largo) se debe realizar un plan de mantenimiento correctivo y preventivo. Realizar los trámites tendientes a dar cumplimiento con las normas que regulen todo el tema del deporte extremo y las piscinas 							

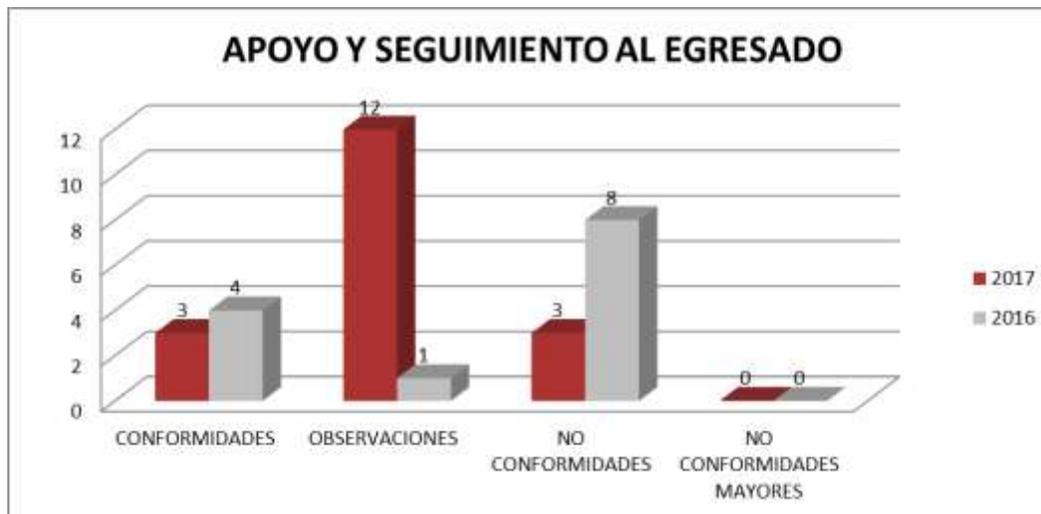




NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
6. Granja Experimental Villa Marina	7	4	3	0	13	1	0	0
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la normatividad interna y externa aplicable al proceso. • Analizar la aplicabilidad e implementar las acciones necesarias para dar cumplimiento al Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares (PGIRHS) en las actividades del proceso. 							



NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
7. Apoyo y Seguimiento a Egresados	4	8	1	0	3	3	12	0
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> • La documentación del proceso debe estar disponible en el desarrollo de la auditoría. • Desconocimiento de la mayoría de la información que se requirió • Mejorar la comunicación del proceso entre las funcionarias del mismo. 							





Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

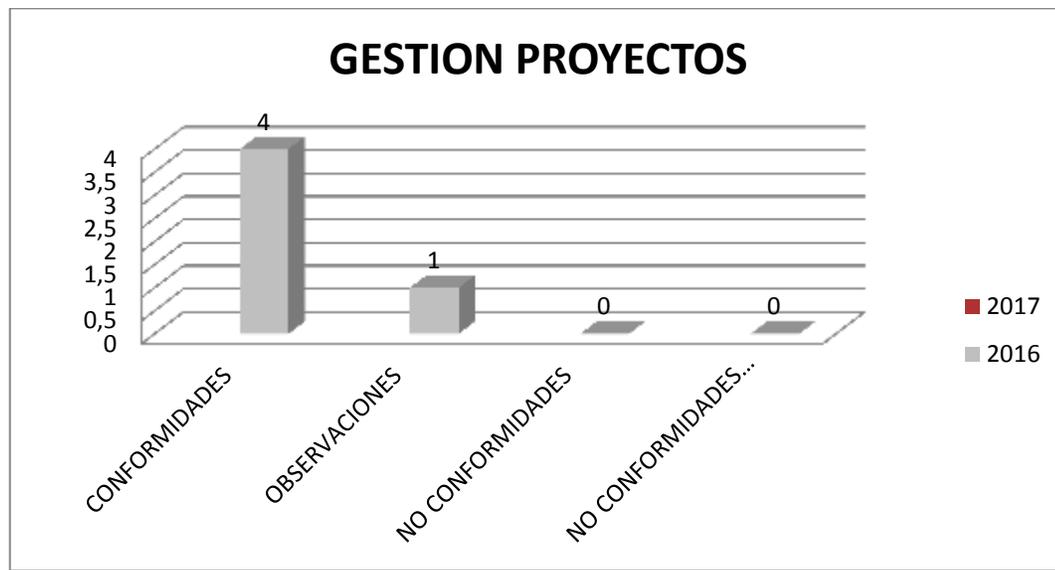
Código

FAC-10 v.01

Página

9 de 76

NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
8. Gestión Proyectos	4	0	1	0	NO SE AUDITO			



NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
9. Vicerrectoría de Investigaciones	11	1	1	0	NO SE AUDITO			





Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código

FAC-10 v.01

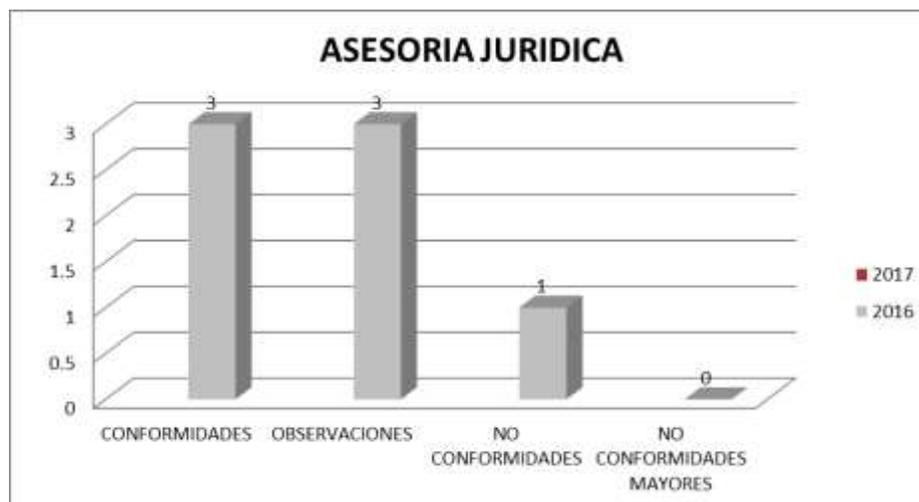
Página

10 de 76

NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
10. Comunicación y Prensa	10	1	2	0	2	9	1	0
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> Planificar el desarrollo de las actividades de cada uno de los servicios que ofrece el proceso. Verificar la documentación del proceso y eliminar los formatos que no se utilizan. Documentar los servicios que se ofrecen de acuerdo a la realidad del proceso. Realizar reuniones periódicas de Grupo de Mejoramiento con el fin de compartir experiencias, necesidades, debilidades y fortalezas para el mejoramiento continuo del proceso. Aumentar el personal en el servicio de televisión y radio con el fin de tener mayor capacidad de respuesta a las solicitudes de servicio. Estabilidad del personal que labora en Comunicación y Prensa, especialmente del Líder del Proceso. Revisar, analizar y adoptar la normatividad aplicable al Proceso. 							



NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
11. Asesoría Jurídica	3	1	3	0	NO SE AUDITO			





Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

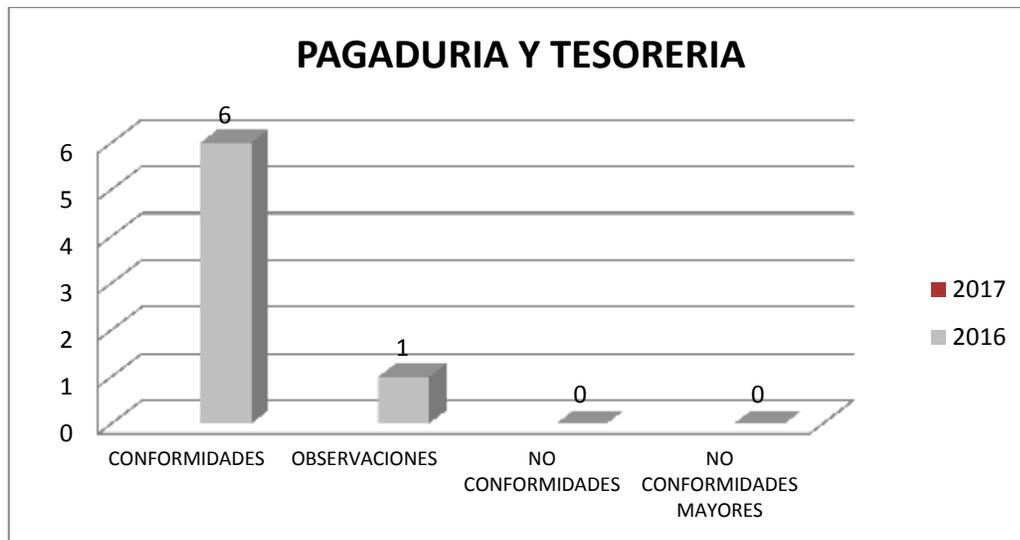
Código

FAC-10 v.01

Página

11 de 76

NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
12. Gestión de Pagaduría y Tesorería	6	0	1	0	NO SE AUDITO			



NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
13. Gestión Presupuestal y Contable	10	1	3	0	8	0	0	0
Aspectos por Mejorar	Existe un formato que no estaba actualizado en el mapa de procesos pero me enseñaron las actas de que ellos lo enviaron con su acta del soporte al sistema.							





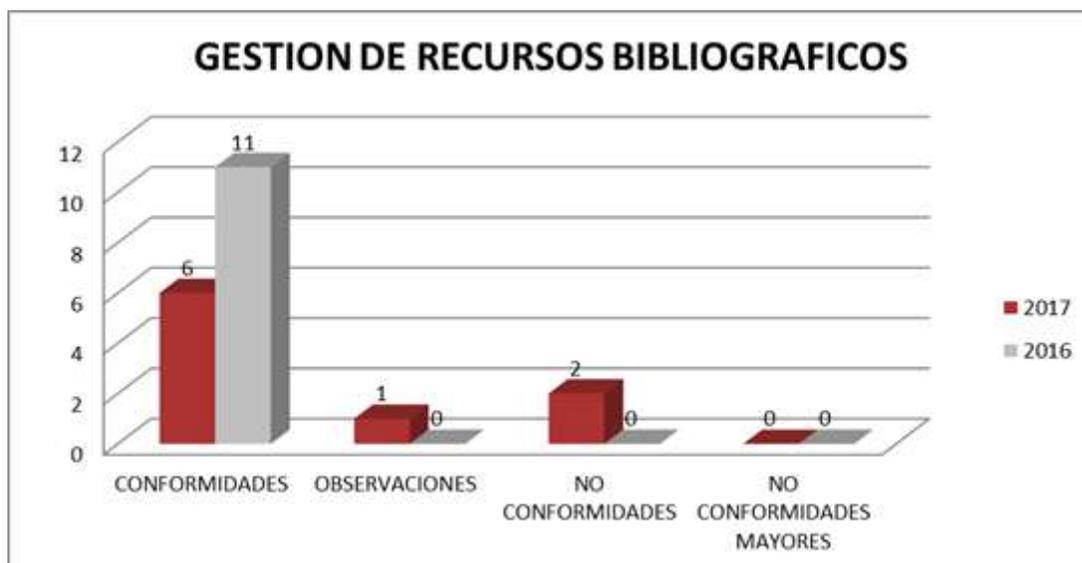
NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
14. Gestión del Talento Humano	5	1	4	0	NO SE AUDITO			



NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
15. Gestión de Recursos Bibliográficos	11	0	0	0	6	2	1	0

Observación

Se requiere que se le asignen recursos para la compra de material bibliográfico que requieren los programas académicos ya que la solicitud hecha por Biblioteca se devolvió por falta de disponibilidad presupuestal. lo mismo que recursos como toma corrientes y mejora en la infraestructura de la biblioteca del campus central que fue la que se audito ya que presenta grietas. El equipo auditado refirió que las sede de Cúcuta y Villa del Rosario también requieren mantenimiento.





Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

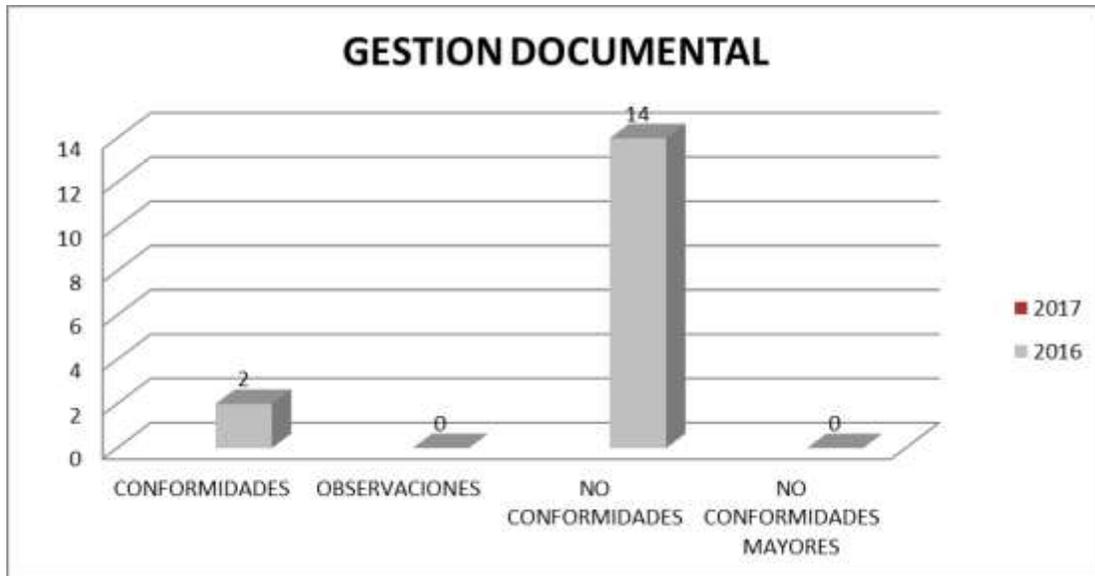
Código

FAC-10 v.01

Página

13 de 76

NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
16. Gestión Documental	2	14	0	0	NO SE AUDITO			



NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
17. Proceso de Diseño y Elaboración de Escenarios	8	1	1	0	NO SE AUDITO			

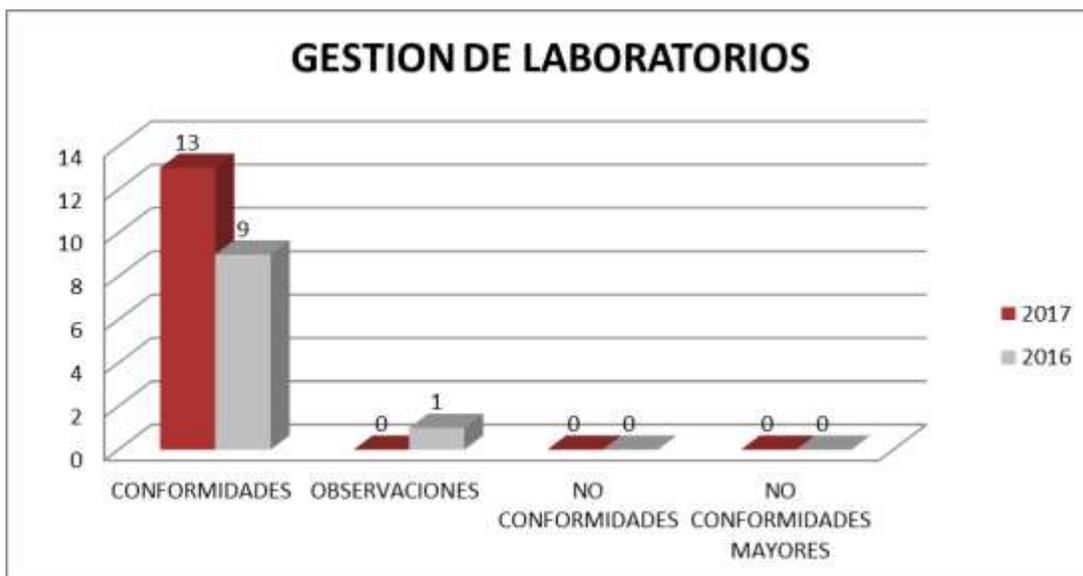




NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
18. Recursos Físicos y Apoyo Logístico	7	0	1	0	NO SE AUDITO			



NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
19. Gestión de Laboratorios	9	0	1	0	13	0	0	0
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> Aunque este es un proceso líder en cuanto a la adopción del sistema se les sugiere que se comience con la acreditación de los laboratorios que le permitirá a la universidad apoyarse en ellos para respaldar la visita de pares de todos los programas de van a acreditación de calidad. Conocimiento del sistema de gestión de cada uno de los funcionarios lo que facilita la implementación de planes de mejoramiento continuo que les permite brindar mejores procesos de acompañamiento a las funciones misionales de la universidad. 							





Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código

FAC-10 v.01

Página

15 de 76

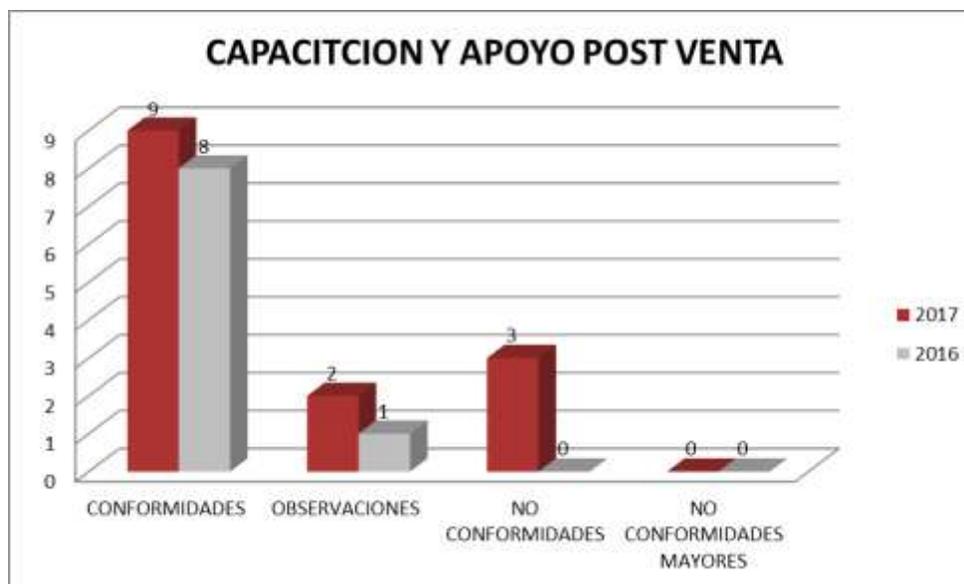
NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
20. Proceso de Concepción	5	0	2	0	NO SE AUDITO			



NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
21. Capacitación y Apoyo Post- Venta	8	0	1	0	9	3	2	0

Aspectos por mejorar

- Cumple a satisfacción y oportunamente con los diferentes procesos que desarrollan en la dependencia, planifican y realizan acciones de mejora, pero el seguimiento y ejecución de algunas acciones de mejora, aunque los resultados son positivos, no existe suficiente apoyo de acuerdo a lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión.





Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

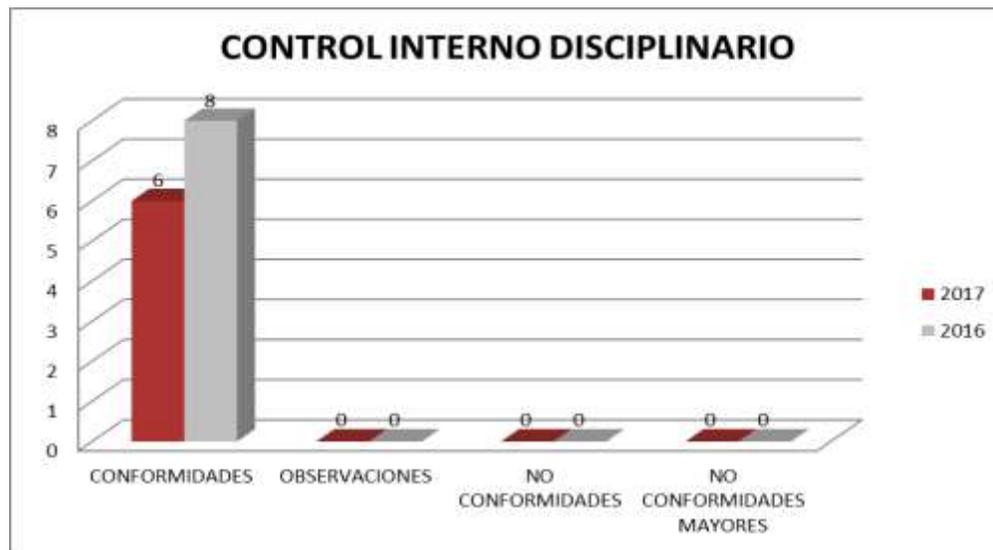
Código

FAC-10 v.01

Página

16 de 76

NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
22. Control Interno Disciplinario	8	0	0	0	6	0	0	0
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la evaluación del impacto de las capacitaciones para determinar si generan cambios en la comunidad Ampliar la planificación del proceso con el fin de incluir otros temas de interés para el proceso. Ejemplo: reuniones de grupo de mejoramiento, entrega de informes a entes internos y externos, seguimiento a riesgos, etc. 							



NOMBRE PROCESO	Año 2016				Año 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
23. Control Interno de Gestión	4	0	2	0	2	0	5	0
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de la documentación del proceso e incluir los cambios generados por las nuevas herramientas generadas por la administración actual. 							





Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

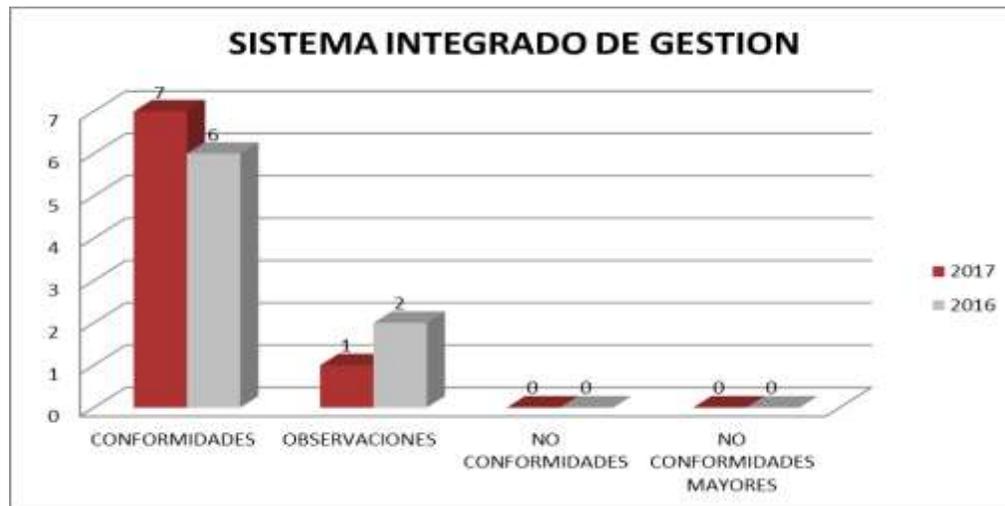
Código

FAC-10 v.01

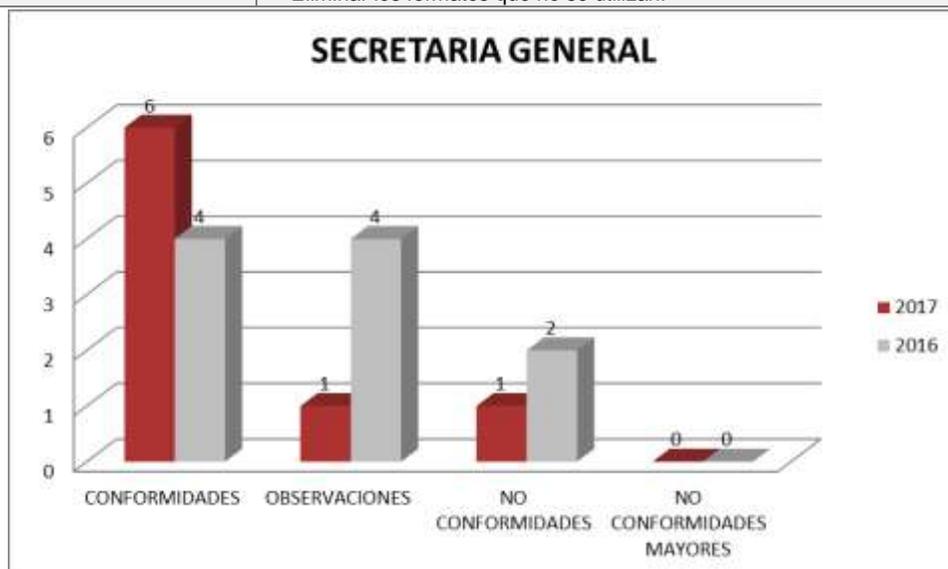
Página

17 de 76

NOMBRE PROCESO	AÑO 2016				AÑO 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
24. Sistema Integrado de Gestión	6	0	2	0	7	0	1	0
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar El PAC -14 "Sistemas de información" conforme a los mecanismos para la transparencia y acceso a la información. 							



NOMBRE PROCESO	AÑO 2016				AÑO 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
25. Secretaria General	4	2	4	0	6	1	1	0
Aspectos por Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> • El tema crítico de la mejora continua que se apoya mucho en la medición y análisis de indicadores debe ser mejorado para la toma de decisiones. • Se aconseja cambiar los tiempos definidos en los procedimientos ya que se consideran cortos al momento en que se presente un flujo grande de información en los procesos. • Eliminar los formatos que no se utilizan. 							





**Informe para la Revisión del Sistema Integrado de
Gestión por la Dirección**

Código

FAC-10 v.01

Página

18 de 76

NOMBRE PROCESO	VIGENCIA 2016				VIGENCIA 2017			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
Gestión Administrativa y Financiera	7	0	2	0	NO SE AUDITO			
Planeación Institucional	5	3	1	0	9	1	3	0
Vicerrectoría Académica								
Sede Social Villa Marina	2	3	2	0				
Granja Experimental Villa Marina	7	4	3	0	13	1	0	0
Apoyo y Seguimiento a Egresados	4	8	1	0	3	3	12	0
Gestión Proyectos	4	0	1	0	NO SE AUDITO			
Relaciones Interinstitucionales								
Educación Continua								
Vicerrectoría de Investigaciones	11	1	1	0	NO SE AUDITO			
Comunicación y Prensa	10	1	2	0	2	9	1	0
Asesoría Jurídica	3	1	3	0	NO SE AUDITO			
Gestión de Pagaduría y Tesorería	6	0	1	0	NO SE AUDITO			
Gestión del Talento Humano	5	1	4	0	NO SE AUDITO			
Gestión Presupuestal y Contable	10	1	3	0	8	0	0	0
Gestión de Recursos Bibliográficos	11	0	0	0	6	2	1	0
Gestión de Bienestar Universitario	6	3	2	0	6	2	0	0
Gestión Documental	2	14	0	0	NO SE AUDITO			
Proceso de Diseño	8	1	1	0	NO SE AUDITO			
Recursos Físicos y Apoyo Logístico	7	0	1	0	NO SE AUDITO			
Gestión de Laboratorios	9	0	1	0	13	0	0	0
Proceso de Concepción	5	0	2	0	NO SE AUDITO			
Capacitación y Apoyo Post- Venta	8	0	1	0	9	3	2	0
Control Interno Disciplinario	8	0	0	0	6	0	0	0

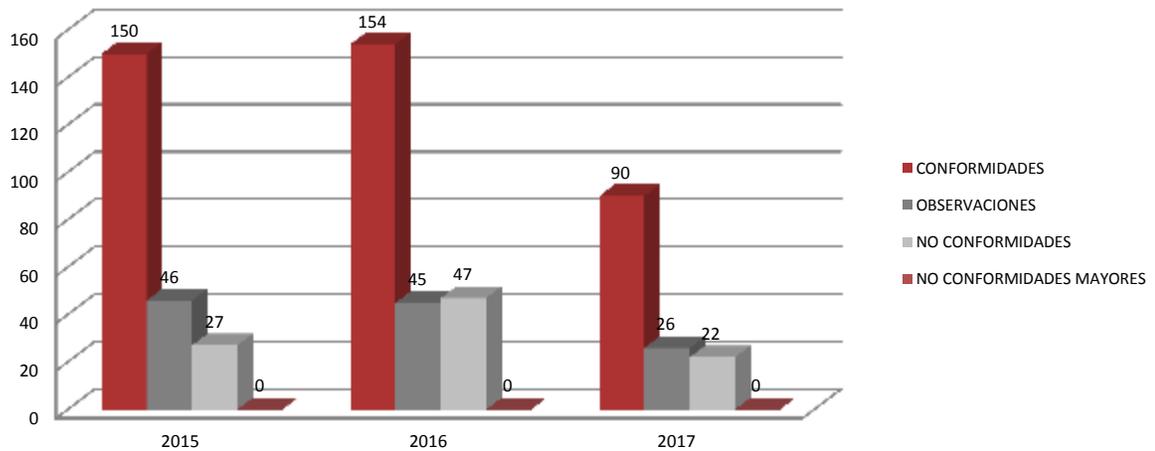
	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	19 de 76

Control Interno de Gestión	4	0	2	0	2	0	5	0
Sistema Integrado de Gestión	6	0	2	0	7	0	1	0
Almacén e Inventarios	2	4	5	0	NO SE AUDITO			
Secretaría General	4	2	4	0	6	1	1	0
TOTAL	154	47	45	0	90	22	26	0

Tipos de Hallazgos - Auditorías Vigencia 2015 - 2016 - 2017

TIPO DE HALLAZGO	AUDITORIA INTERNA VIGENCIA 2015		AUDITORIA INTERNA VIGENCIA 2016		AUDITORIA INTERNA VIGENCIA 2017	
	N°	%	N°	%	N°	%
NO CONFORMIDADES	27	12,11%	47	20%	22	15%
OBSERVACIONES	46	20,63%	45	19%	26	19%
CONFORMIDADES	150	67,26%	154	61%	90	66%
NO CONFORMIDAD MAYOR	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	223	100%	256	100	138	100

COMPARATIVO - AUDITORIA INTERNA 2015-2016-2017



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	20 de 76

Observaciones

- Se auditaron 14 de los 28 Procesos existentes lo que permitió evaluar solo el 50 % de los procesos.
- No se presentaron Auditorias Inviabiles.
- No se presentaron No conformidades mayores.
- No se realizó auditoría a la Vicerrectoría Académica

Aspectos de Mejora

- Se hace necesario ampliar el banco de Auditores Internos ya que son insuficientes para verificar todos los procesos de la institución.
- Se debe formar a los Auditores Internos actuales y a los de nuevo ingreso como Auditores Integrales

c) Retroalimentación con el cliente

- ***Medición de la satisfacción del cliente***

ESCALA		FUENTE		TENDENCIA	OBJETIVO DE CALIDAD	
Porcentaje		FAC-14 "Medición de la Satisfacción del Cliente"		Creciente	Mejora de la cultura institucional	
META			REFERENCIA	FRECUENCIA		
MIN	SAT	SOB		RECOLECCIÓN	REVISIÓN	
80%	85%	90%	Histórico	Semestral	Semestral	
FÓRMULA DE CÁLCULO						
MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" + total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100						

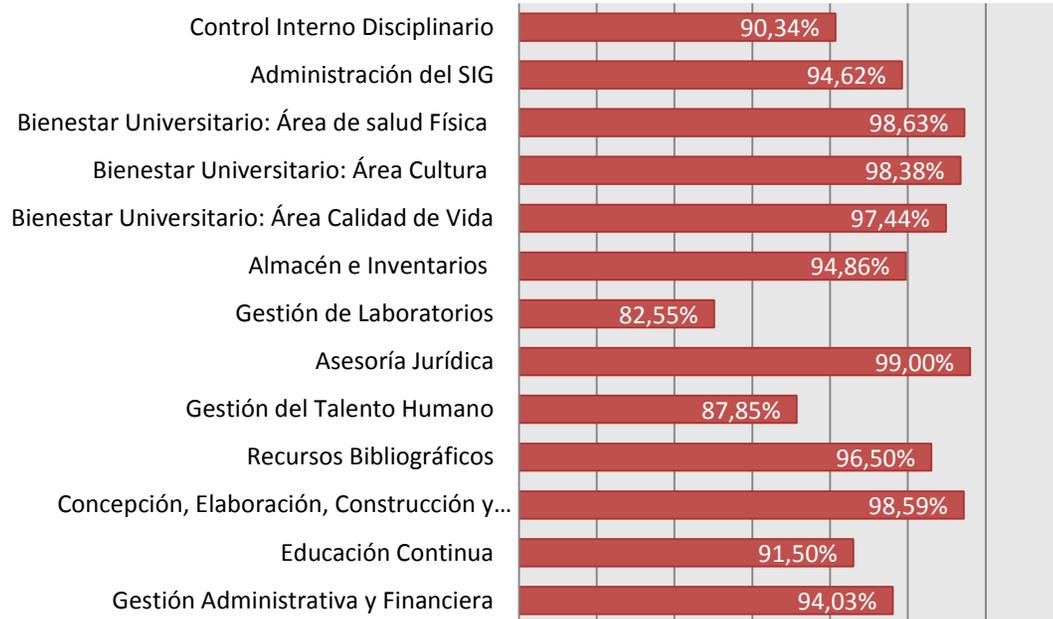
	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	21 de 76

• **Procesos que presentaron información y cumplieron con la meta**

NOMBRE DEL PROCESO	PORCENTAJE PROMEDIO OBTENIDO	OBSERVACIONES
PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
Gestión Administrativa y Financiera	94,03%	N.A
PROCESOS MISIONALES Y DE INTERACCIÓN SOCIAL		
Educación Continua	91,50%	N.A
PROCESOS DE APOYO		
Concepción, Elaboración, Construcción y Transición de Soluciones de Aplicativos Empresariales y de Misión Crítica Específica	98,59%	N.A
Recursos Bibliográficos	96,50%	N.A
Gestión del Talento Humano	87,85%	N.A
Asesoría Jurídica	99,00%	N.A
Gestión de Laboratorios	82,55%	N.A
Almacén e Inventarios	94,86%	N.A
Gestión de Bienestar Universitario: Área Calidad de Vida	97,44%	N.A
Gestión de Bienestar Universitario: Área Cultura	98,38%	N.A
Gestión de Bienestar Universitario: Área de salud Física	98,63%	N.A
PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL		
Administración del SIG	94,62%	N.A
Control Interno Disciplinario	90,34%	N.A

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	22 de 76

Indicador - Satisfacción del Cliente Procesos que cumplieron con la meta



- Procesos que NO presentaron información (o incompleta) y no cumplieron con la meta**

NOMBRE DEL PROCESO	PORCENTAJE PROMEDIO OBTENIDO	OBSERVACIONES
PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
Secretaría General	50%	No presento informe del II semestre de 2017
Planeación Institucional	49,29%	No presento informe del II semestre de 2017
PROCESOS MISIONALES Y DE INTERACCIÓN SOCIAL		
Gestión de Interacción Social: Apoyo al Egresado	36,43%	No presento informe del I semestre de 2017
Gestión de Interacción Social: Gestión Proyectos	50%	No presento informe del II semestre de 2017
Gestión de la Investigación	46,47%	No presento informe del II semestre de 2017
Registro y Control Académico	50%	No presento informe del II semestre de 2017
Vicerrectoría Académica	38,78%	No presento informe del I semestre de 2017

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	23 de 76

Gestión Académica: Villa Marina Granja	46,67%	No presento informe del II semestre de 2017
PROCESOS DE APOYO		
Gestión Documental	48,65%	No presento informe del II semestre de 2017
Diseño y Elaboración de Escenarios, Objetos y Contenidos Multimediales Basados en Red	50%	No presento informe del II semestre de 2017
Capacitación y Apoyo Post-Venta	38,86%	No presento informe del II semestre de 2017
Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico	43%	No presento informe del II semestre de 2017
Gestión de Pagaduría y Tesorería	48,62%	No presento informe del I semestre de 2017
PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL		
Control Interno de Gestión	50%	No presento informe del II semestre de 2017

Indicador - Satisfacción del Cliente
Procesos que presentaron información (o incompleta) y no cumplieron con la meta



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	24 de 76

• **Procesos que no presentaron información**

NOMBRE DEL PROCESO	PORCENTAJE PROMEDIO OBTENIDO	OBSERVACIONES
PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
Comunicación y Prensa	-	Remitió los informes de indicadores del I y II semestre de 2017 sin datos para verificar la medición y no realizó correcciones.
PROCESOS MISIONALES Y DE INTERACCIÓN SOCIAL		
Gestión de Interacción Social: Sede Social Villa Marina	-	No presento informe del I y II semestre de 2017
PROCESOS DE APOYO		
Gestión Presupuestal y Contable	-	No presento informe del I y II semestre de 2017

• **Observaciones:**

- Solo el 39,29% del total de los procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión realizó la medición y análisis del indicador de Satisfacción del Cliente los IV trimestres de la vigencia 2017.
- El 50% de los procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión reportaron información incompleta de la medición del indicador de Satisfacción del Cliente de la vigencia 2017.
- De los 28 procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión el 10,71% no reportaron medición ni análisis del indicador de Satisfacción del Cliente de la vigencia 2017.

• **Aspectos de Mejora:**

- Se requiere sensibilizar a todos los Procesos que componen el SIG sobre la importancia de recolectar y analizar la información sobre la satisfacción de sus usuarios.
- Verificar y analizar la posibilidad de establecer una nueva estrategia para realizar la medición de la percepción de satisfacción de los usuarios de manera institucional.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	25 de 76

– **Medición del Indicador PQRSD**

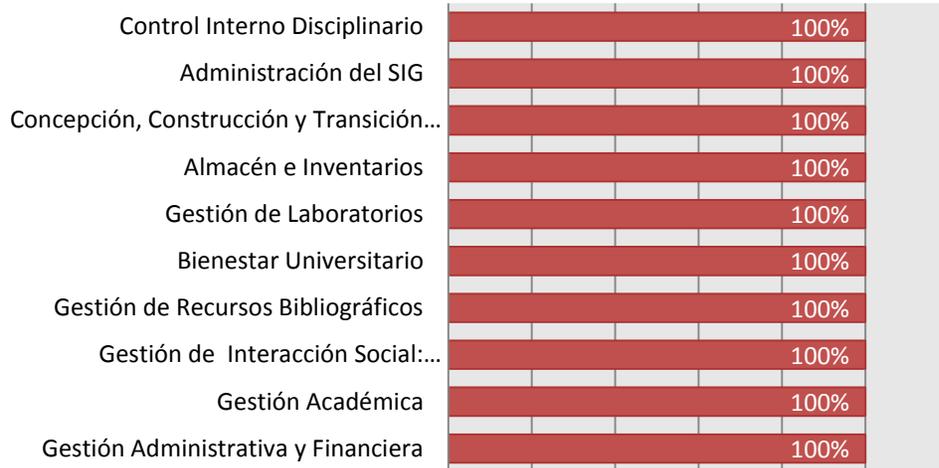
ESCALA		FUENTE		TENDENCIA	OBJETIVO DE CALIDAD	
Porcentaje		FAC-06 "Quejas, Reclamos y Sugerencias"		Creciente	Mejora de la cultura institucional	
META			REFERENCIA	FRECUENCIA		
MIN	SAT	SOB		RECOLECCIÓN	REVISIÓN	
90%	95%	98%	Experiencia	Mensual	Trimestral	
FÓRMULA DE CÁLCULO						
QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el período / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el período.)*100						

• **Procesos que presentaron información y cumplieron con la meta**

NOMBRE DEL PROCESO	PORCENTAJE PROMEDIO OBTENIDO	OBSERVACIONES
PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
Gestión Administrativa y Financiera	100%	N.A
PROCESOS MISIONALES		
Gestión Académica	100%	N.A
Gestión de Interacción Social: Educación Continua	100%	N.A
PROCESOS DE APOYO		
Gestión de Recursos Bibliográficos	100%	N.A
Bienestar Universitario	100%	N.A
Gestión de Laboratorios	100%	N.A
Almacén e Inventarios	100%	N.A
Concepción, Construcción y Transición de Soluciones de Aplicativos Empresariales y de Misión Crítica Específica	100%	N.A
PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL		
Administración del SIG	100%	N.A
Control Interno Disciplinario	100%	N.A

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	26 de 76

**Indicador - PQRSD
Procesos que cumplieron con la meta**



- **Procesos que presentaron información (o incompleta) y no cumplieron con la meta**

NOMBRE DEL PROCESO	PORCENTAJE PROMEDIO OBTENIDO	OBSERVACIONES
PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
Secretaria General	75%	No presento informe del III trimestre de 2017
Planeación	50%	No presento informe del III y IV trimestre de 2017
Comunicación y Prensa	25%	No presento informe del I, III y IV trimestre de 2017
PROCESOS MISIONALES		
Registro y Control Académico	75%	No presento informe del I trimestre de 2017
Villa marina Granja	75%	No presento informe del IV trimestre de 2017



**Informe para la Revisión del Sistema Integrado de
Gestión por la Dirección**

Código

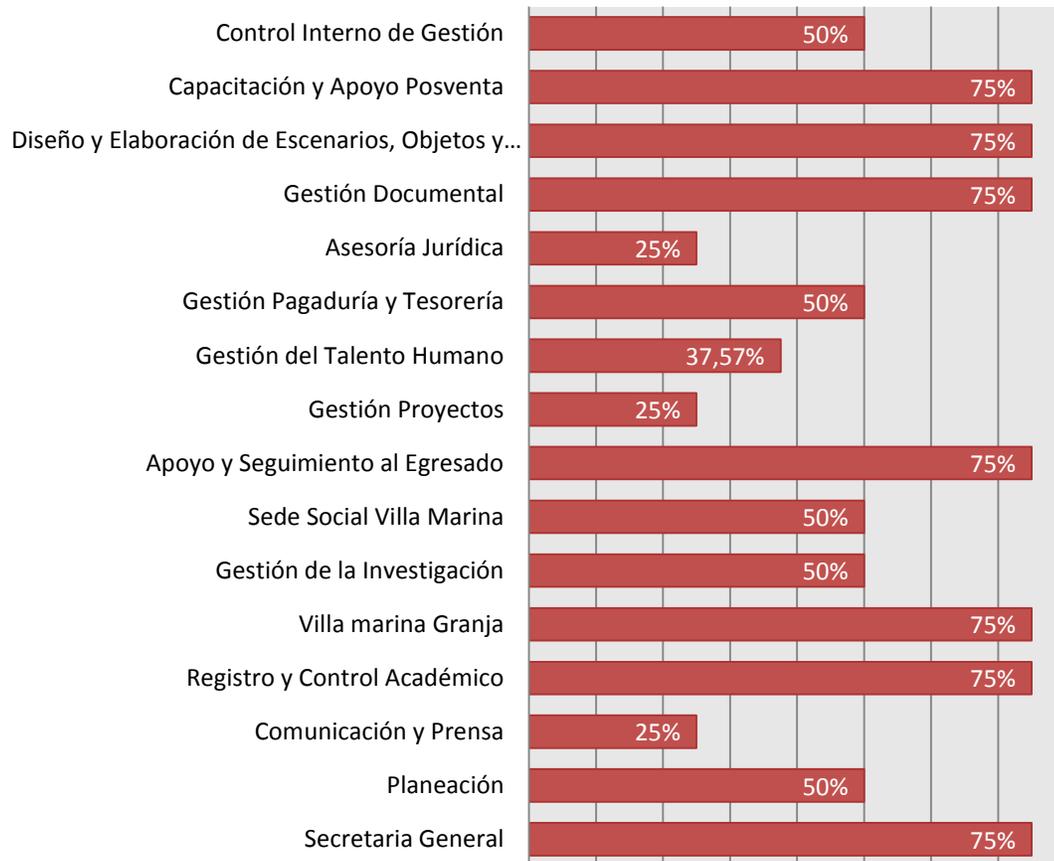
FAC-10 v.01

Página

27 de 76

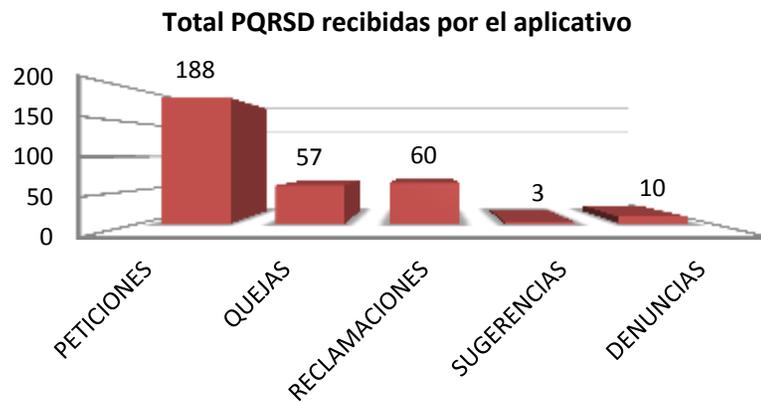
Gestión de la Investigación	50%	No presento informe del III y IV trimestre de 2017
Gestión de Interacción: Sede Social Villa Marina	50%	No presento informe del II y IV trimestre de 2017
Gestión de Interacción: Apoyo y Seguimiento al Egresado	75%	No presento informe del II trimestre de 2017
Gestión de Interacción Social: Gestión Proyectos	25%	No presento informe del I, III y IV trimestre de 2017
PROCESOS DE APOYO		
Gestión del Talento Humano	37,57%	No presento informe del I y II trimestre de 2017
Gestión Pagaduría y Tesorería	50%	No presento informe del II y III trimestre de 2017
Asesoría Jurídica	25%	No presento informe del II, III y IV trimestre de 2017
Gestión Documental	75%	No presento informe del IV trimestre de 2017
Diseño y Elaboración de Escenarios, Objetos y Contenidos Multimediales Basados en Red	75%	No presento informe del IV trimestre de 2017
Capacitación y Apoyo Posventa	75%	No presento informe del IV trimestre de 2017
PROCESOS DE APOYO		
Control Interno de Gestión	50%	No presento informe del III y IV trimestre de 2017

Indicador - PQRSD
Procesos que presentaron información (o incompleta) y no cumplieron con la meta

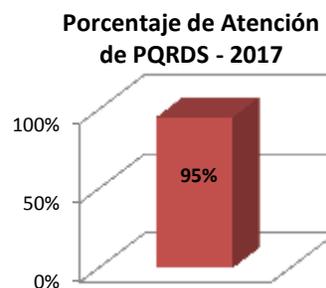


• **Procesos que no presentaron información**

NOMBRE DEL PROCESO	PORCENTAJE PROMEDIO OBTENIDO	OBSERVACIONES
PROCESOS DE APOYO		
Gestión el Recurso Físico y Apoyo Logístico	-	No presento informe ni Acta de Reunión del I, II, III y IV trimestre de 2017
Gestión Presupuestal y Contable	-	No presento informe ni Acta de Reunión del I, II, III y IV trimestre de 2017



PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE PQRDS		
DESCRIPCIÓN	N°	%
TOTAL DE PQRDS	310	100%
PQRDS RESUELTAS	295	95%
PQRDS SIN RESOLVER	15	5%



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	30 de 76

Una vez revisado el consolidado de PQRSD de la vigencia 2017 se realizó una clasificación de las más reiterativas como se evidencia en la siguiente tabla.

PQRDS REITERATIVAS EN LOS PROCESOS	
Registro y Control Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Caída constante de la plataforma para las inscripciones. • Falta de respuesta y/o explicaciones a los estudiantes que no son admitidos después del pre-medico. • Demoras en la publicación de los resultados de lista de admitidos y no admitidos. • Demoras en la entrega de las constancias y certificados cuando son solicitadas por vía correo electrónico.
Bienestar Universitario	<ul style="list-style-type: none"> • No hay claridad en los requisitos para acceder al servicio de alimentación (restaurante). • Revisión de los puntajes obtenidos para acceder al servicio de alimentación.
Gestión Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Información incompleta e inconclusa en la citación de fechas y horas para las pruebas de los concursos que se deben realizar. • Demora en el pago de algunos contratistas que prestan sus servicios para la realización de las entrevistas de los concursos. • Más claridad en los resultados de los concursos cuando son admitidos o no admitidos. • Demoras en subir los resultados de las pruebas efectuadas en la plataforma SIMO.
Gestión Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en las devoluciones de dinero de pagos de matrículas financieras por cancelaciones de semestre. • No aplican los descuentos aprobados en liquidaciones de matrículas financieras.
Facultad de Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Al matricular las materias con pensum antiguo no tienen grupo. • Las homologaciones aparecen incompletas al hacer transferencias internas, aun cumpliendo los requisitos exigidos. • Pocos cupos en las materias asignadas que por obligación deben matricularse. • Se matriculan las materias y sale en el sistema en color gris y sin profesor asignado. • Se tienen que cancelar las materias por no haber profesor asignado.
CREAD'S	<ul style="list-style-type: none"> • Tardan mucho en dar respuesta a los estudiantes admitidos y no admitidos. • Demoras en los procesos de homologación. • Al realizar los pagos oportunos de las matrículas financieras siguen apareciendo inactivos teniendo así demoras en la matrícula académica por lo que luego no se encuentran cupos en algunas materias. • En el Cread Bogotá el rector utiliza las instalaciones para uso personal (hotel). • Al dar las respuestas en los derechos de petición se nota que son copia y pegue porque dan la misma respuesta para todas las peticiones. • En el Cread de San José de Guaviare la secretaria no da información oportuna y clara.
Secretaria General	<ul style="list-style-type: none"> • Demoras en el trámite de verificación de títulos para nombramientos oficiales. • Nunca contestan el teléfono ni las extensiones.
Gestión de Pagaduría y Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> • No se pueden bajar los certificados del sistema de ingresos y retención por parte de los trabajadores. • Demoras en los reintegros y/o reembolsos de dinero por cancelación de semestre. • Demoras en la habilitación del sistema por pago de matrícula financiera para realizar la matrícula académica.
Gestión Académica	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas por inconformidad de algunos docentes.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	31 de 76

• **Observaciones:**

- Del total de los procesos que componen el SIG el 35,71% realizaron la medición y análisis del indicador PQRSD de los IV trimestres del 2017, sin embargo el 57,14% que corresponde a 16 procesos de los 28 en total remitieron la información incompleta.
- Solo 2 procesos no remitieron información referente al indicador PQRSD del 2017.

• **Aspectos de Mejora:**

- Tener en cuenta los resultados de las PQRSD de periodos anteriores con el fin de identificar la causa raíz de cada PQRSD y establecer acciones de mejora que las minimicen o eliminen de manera permanente.
- Establecer una relación entre la satisfacción del cliente y las PQRSD interpuestas en los procesos ya que estas variables deben ser inversamente proporcionales.

d) Desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio

- **Cuadro de mando indicadores: (Documento anexo Nro. 1: FAC-29 Cuadro de Mando Indicadores del Sistema Integrado de Gestión)**

Consolidado general del cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión establecidos por los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona de la vigencia 2017.

PROCESO EVALUADO	TOTAL INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR DE GESTIÓN POR PROCESOS	CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DE LAS METAS	
			SI CUMPLIERON	NO PRESENTARON O NO CUMPLIERON LA META
PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO				
Direccionamiento Estratégico: Gestión Administrativa y Financiera	0	No tiene indicadores de gestión establecidos		
Direccionamiento Estratégico: Planeación Institucional	0	No tiene indicadores de gestión establecidos		
Direccionamiento Estratégico: Secretaría General	0	No tiene indicadores de gestión establecidos		

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	32 de 76

Direccionamiento Estratégico: Comunicación y Prensa	0	No tiene indicadores de gestión establecidos		
PROCESOS MISIONALES				
Gestión Académica: Facultades, Registro y Control Académico, SAAI	0	No tienen indicadores de gestión establecidos		
Gestión Académica: Granja Experimental Villa Marina	2	HGA.GR-02 Logro de Objetivos Planificados	68,56%	No presento informe del IV Trimestre.
		HGA.GR-03 Reporte de recaudo de dinero	No presento informe del II Semestre.	50%
Gestión de la Investigación Datos correspondientes a la vigencia 2016 teniendo en cuenta que la Medición de estos Indicadores se realiza en el Primer Trimestre de la Siguiete Vigencia de cada anualidad.	5	HPI-01 Calidad de la Investigación		23,80%
		HPI-02 Compromiso de la Universidad en la Investigación	3,80%	
		HPI-03 Compromisos de los Docentes con la Investigación		15,88%
		HPI-04 Esfuerzo de Investigación		7,18%
		HPI-05 Gestión de Recursos		11%
Gestión de Interacción Social: Promoción Social Villa Marina	4	HIS.VM-02 Oportunidad en la Prestación del Servicio	No presento informe del II y IV trimestre	50%
		HIS.VM-03 Logro de Objetivos Planificados	No presento informe del II y IV trimestre	50%
		HIS VM-04 Reporte de recaudo de dinero	No presento informe del I y II Semestre	0%
		HIS VM-05 Accidentes cubiertos por póliza	No presento informe del I y II Semestre	0%
Gestión de Interacción Social: Apoyo al Egresado	0	No tienen indicadores de gestión establecidos		
Gestión de Interacción Social: Gestión Proyectos	1	HIS.GP-02 Negocios	\$ 348.156.467,50	No presento informes del I, III y IV trimestre



Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código

FAC-10 v.01

Página

33 de 76

Gestión de Interacción Social:	0	No tienen indicadores de gestión establecidos		
Educación Continua				
PROCESOS DE APOYO				
Gestión Presupuestal y Contable	1	HGP-07 Oportunidad en la Administración del Recurso Financiero	No presento informe del I y II Semestre	-
Almacén e Inventarios	1	HAI-02 Inventarios Realizados a Bienes Muebles que Ingresan a la Universidad de Pamplona	100%	Nuevo Indicador
Gestión del Talento Humano	1	HGH-05 Indicador de Impacto de Capacitaciones	72%	
Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico	1	HGI-10 Eficacia en la Prestación del Servicio	No presento informe de indicadores del IV trimestre	70,63%
Gestión de Laboratorios	2	HLA-02 Planificación, Solicitud y Asignación de Recursos	100%	
		HLA-04 Prestación de Servicio de Laboratorio	98,90%	
Concepción, Construcción y Transición de Soluciones de Aplicativos Empresariales y de Misión Crítica Específica	4	HSE-08 Nivel de Errores Reportados por el Área de Pruebas	26,04%	
		HSE-09 Nivel de Insatisfacción de las Necesidades del Cliente	7,67%	
		HSE-12 Sobrepasar Capacidad de Atención a Requerimientos Internos y Externos	94%	
		HSE-13 Rotación de Personal Base	8,52%	
Diseño y Elaboración de Escenarios, Objetos y Contenidos Multimedia les Basados en Red	3	HDM-02 Avance de los Materiales Virtuales (AMV)	No presento informe de indicadores del I, II, III y IV trimestre	0%
		HDM-06 Nivel de Cumplimiento de Solicitudes Recibidas (NCSR)	75%	No presento informe de indicadores del IV trimestre
		HDM 07 Nivel de Cumplimiento de Objetos Virtuales Solicitados (NCOVS)	75%	No presento informe de indicadores del IV trimestre
Capacitación y Apoyo Post-Venta	1	HCA-18 Seguimiento al Servicio (SS)	5,96	No presento informe de indicadores del IV trimestre
Gestión Documental	1	HGT-06 Oportunidad en la Entrega de Documentos Internos y Externos	No presento informe de indicadores del IV trimestre	50%



**Informe para la Revisión del Sistema Integrado de
Gestión por la Dirección**

Código

FAC-10 v.01

Página

34 de 76

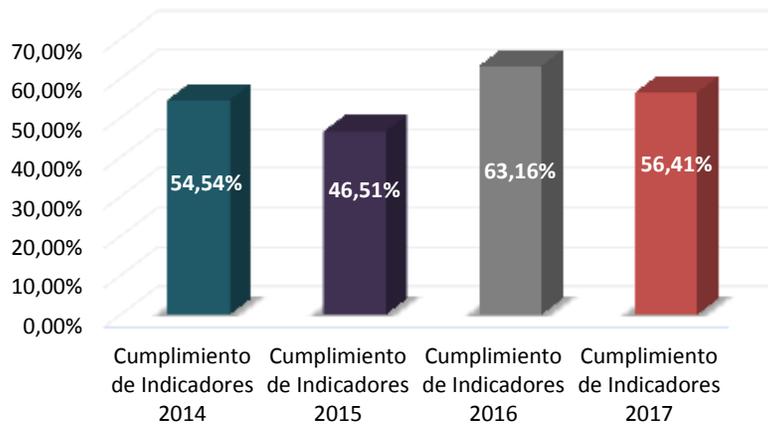
Bienestar Universitario	1	HBU-02 Medición del Cumplimiento de las Actividades Calidad de Vida	No presento informe del indicador del IV trimestre	45,88%
		HBU-02 Medición del Cumplimiento de las Actividades Cultura y Deportes		
		HBU-02 Medición del Cumplimiento de las Actividades Salud Física		
Gestión de Recursos Bibliográficos	4	HBA-09 Oportunidad en el proceso técnico del Material Bibliográfico	59	
		HBA-10 Oportunidad en el Préstamo del Material Bibliográfico Unidades con más de 10.000 libros	47,5	
		HBA-11 Oportunidad en el Préstamo del Material Bibliográfico Unidades con menos de 10.000 libros	24	
		HBA-12 Oportunidad en el Cargue de Trabajos y Tesis de Grado al Repositorio Institucional	36	
Gestión de Pagaduría y Tesorería	3	HPT-02 Pago de Servicios Académicos Presencial	5,47%	No presento informe del I Semestre
		HPT-02 Pago de Servicios Académicos Distancia	0,85%	No presento informe del I Semestre
		HPT-03 Identificación Registro de Ingresos	0,10%	No presento informe del I Semestre
		HPT-05 Seguimiento al Programa Anual Mensualizado de Caja PAC- Egreso	No presento informe del indicador del I, II y III trimestre	11,06%
Asesoría Jurídica	0	No tienen indicadores de gestión establecidos		
PROCESOS DE EVALUACION Y CONTROL				
Control Interno Disciplinario	1	HCD-02 Actividades Preventivas Ejecutadas	100%	Nuevo Indicador
Administración del Sistema Integrado de Gestión	1	HAC-05 Seguimiento Indicadores		63,16%
Control Interno de Gestión	2	HCI-10 Seguimiento Planes de Mejoramiento	No presento Información de medición del indicador	-
		HCI-11 Seguimiento a las evaluaciones del Sistema de Control Interno	No presento Información de medición del indicador	-

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	35 de 76

En la actualidad el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona cuenta con 39 indicadores de Gestión distribuidos de la siguiente manera:

PROCESOS	TOTAL DE INDICADORES	CUMPLIERON LA META	NO CUMPLIERON LA META
Procesos Misionales	12	3	9
Procesos de Apoyo	23	18	5
Procesos de Evaluación y Control	4	1	3
Total	39	22	17

Historico del Seguimiento a los Indicadores de Gestión



- **Observaciones:**

- Se debe reforzar la cultura de la calidad de manera permanente.
- Reiterar la importancia de la medición de los indicadores, teniendo en cuenta que los datos que arrojan son un insumo valioso para la mejora continua de los procesos y no se está visualizando de esta manera.

- **Aspectos de Mejora:**

- Revisar, reestructurar e integrar los indicadores de cada proceso con los indicadores del Plan de Desarrollo teniendo en cuenta las necesidades actuales de los procesos.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	36 de 76

e) Estado de las acciones correctivas y preventivas, producto o servicio no conforme y mejora continua, FCI-10 “Mapa de Riesgos”, FCI-19 “Planes de Mejoramiento”, FGA-110 “Planes de Mejoramiento” producto de las auditoria internas y externas.

– **Avance de los Planes de Mejoramiento de los Programas Académicos y los Procesos Administrativos**

A continuación se presenta una tabla de todos los Procesos Administrativos y los Programas Académicos que tienen Plan de Mejoramiento y el avance de los mismos en el año 2017.

• **Procesos Administrativos – Planes de Mejora Continua.**

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Remisión Plan de Mejoramiento Continuo 2017	% de avance Plan de Mejoramiento Continuo 2017	OBSERVACIONES
PROCESOS - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICOS			
Gestión Administrativa y Financiera	SI	100%	Cerrado
Secretaria General	SI	50%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
Planeación Institucional	SI	100%	Cerrado
Comunicación y Prensa	SI	0%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
PROCESOS MISIONALES			
*Registro y Control Académico	SI	0%	La Administración del SIG envió correcciones y no se obtuvo respuesta por parte del proceso
Vicerrectoría Académica	SI	100%	Cerrado
*Granja Experimental Villa Marina	SI	100%	Cerrado

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	37 de 76

Vicerrectoría de Investigaciones	SI	0%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
Interacción Social - Sede Social Villa Marina	SI	75%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
Interacción Social -Egresados	SI	78%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
Interacción Social - Gestión Proyectos	NO	0%	No remitió Plan de Mejoramiento
Interacción Social - Educación Continua	SI	0%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
PROCESOS DE APOYO			
Almacén e Inventarios	NO	0%	No remitió Plan de Mejoramiento
Asesoría Jurídica	SI	50%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
Capacitación - Soporte Tecnológico	SI (2)	100%	Cerrado
Concepción - Desarrollo Tecnológico	No se presentó evidencias del cierre al Plan de Acción		
Diseño y elaboración de escenarios, objetos y Contenidos multimediales basados en red	NO	0%	No remitió Plan de Mejoramiento
Gestión de Bienestar Universitario	SI	75%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
Gestión de Laboratorios	SI	75%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
Gestión de Pagaduría y Tesorería	SI	61,11%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
Gestión de Recursos Bibliográficos	SI	54,35%	Se realiza seguimiento al interior del proceso y debido a que no se ha recibido respuesta de algunos requerimientos se decide no cerrar el Plan de Mejoramiento.
Gestión del Talento Humano	NO	0%	No remitió Plan de Mejoramiento
Gestión Documental	NO	0%	No remitió Plan de Mejoramiento

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	38 de 76

Gestión Presupuestal y Contable	SI	100%	Cerrado
Recursos Físicos y Apoyo Logístico	SI		Se determina no tener en cuenta el plan de mejoramiento ya que las acciones establecidas no dependen del proceso de recursos físicos.
PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN			
Control Interno Disciplinario	SI	80%	Una de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento se replanteo para el siguiente año.
Control Interno de Gestión	SI	0%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
Sistema Integrado de Gestión	SI	100%	Cerrado

• **Procesos Administrativos – Planes producto de la Auditoría Interna.**

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Remisión Plan de Mejoramiento – Auditoría Interna 2016	% de avance Plan de Mejoramiento – Auditoría Interna 2016	OBSERVACIONES
PROCESOS - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICOS			
Gestión Administrativa y Financiera	SI	100%	Cerrado
Secretaría General	SI	100%	Cerrado
Planeación Institucional	SI	100%	Cerrado
Comunicación y Prensa	SI	0%	No se presentó evidencias de cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento.
PROCESOS MISIONALES			
*Registro y Control Académico	NO SE AUDITO		

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	39 de 76

Vicerrectoría Académica	SI	0%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
*Granja Experimental Villa Marina	SI	100%	Cerrado
Vicerrectoría de Investigaciones	SI	0%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
Interacción Social - Sede Social Villa Marina	SI	20%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
Interacción Social -Egresados	SI	75%	espera del % Mabel
Interacción Social - Gestión Proyectos	NO	0%	No remitió Plan de Mejoramiento
Interacción Social - Educación Continua	NO SE AUDITO		
PROCESOS DE APOYO			
Almacén e Inventarios	SI	75%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento.
Asesoría Jurídica	SI	33,33%	No se presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
Capacitación - Soporte Tecnológico	NO SE PRESENTARON HALLAZGOS NEGATIVOS – NO REQUIERE PLAN DE MEJORAMIENTO		
Concepción - Desarrollo Tecnológico	NO SE PRESENTARON HALLAZGOS NEGATIVOS – NO REQUIERE PLAN DE MEJORAMIENTO		
Diseño y elaboración de escenarios, objetos y Contenidos multimediales basados en red	NO	0%	No remitió Plan de Mejoramiento
Gestión de Bienestar Universitario	SI	0%	No se presentó evidencias del avance y cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento
Gestión de Laboratorios	NO SE PRESENTARON HALLAZGOS NEGATIVOS – NO REQUIERE PLAN DE MEJORAMIENTO		
Gestión de Pagaduría y Tesorería	NO SE PRESENTARON HALLAZGOS NEGATIVOS – NO REQUIERE PLAN DE MEJORAMIENTO		
Gestión de Recursos Bibliográficos	NO SE PRESENTARON HALLAZGOS NEGATIVOS – NO REQUIERE PLAN DE MEJORAMIENTO		

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	40 de 76

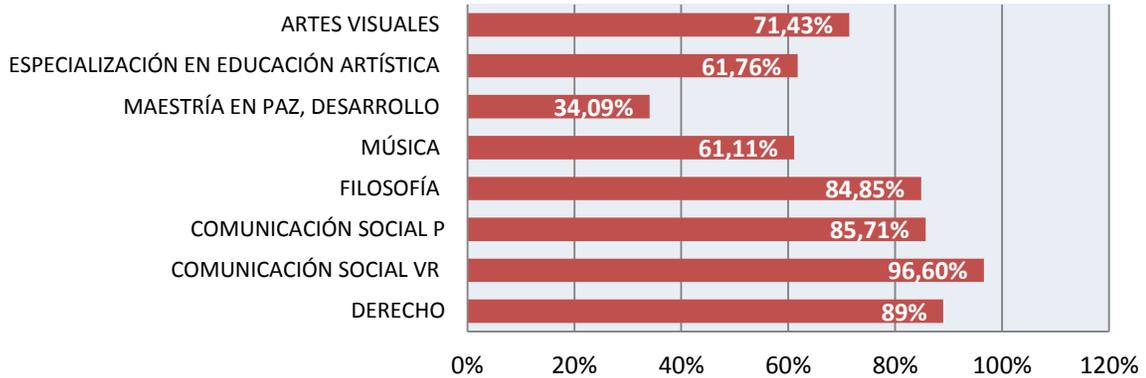
Gestión del Talento Humano	SI	0%	No se presentó evidencias del avance y cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento.
Gestión Documental	SI	0%	No se presentó evidencias del avance y cierre de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento.
Gestión Presupuestal y Contable	SI	100%	Cerrado
Recursos Físicos y Apoyo Logístico	NO SE PRESENTARON HALLAZGOS NEGATIVOS – NO REQUIERE PLAN DE MEJORAMIENTO		
PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN			
Control Interno Disciplinario	NO SE PRESENTARON HALLAZGOS NEGATIVOS – NO REQUIERE PLAN DE MEJORAMIENTO		
Control Interno de Gestión	NO	0%	No remitió Plan de Mejoramiento
Sistema Integrado de Gestión	SI	100%	Cerrado

• **Programas Académicos – Planes de Mejoramiento Producto de la Autoevaluación**

FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES						
PROGRAMAS	TOTAL ACTIVIDADES	EJECUTADAS	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR	% DE AVANCE	ESTADO
Derecho	18	14	4	0	89%	Cerrado
Comunicación Social Villa del Rosario	30	29	0	1	96,60%	Cerrado
Comunicación Social Pamplona	21	15	6	0	85,71%	Cerrado
Filosofía (Pamplona)	33	25	6	2	84,85%	Cerrado
Música	9	4	3	2	61,11%	En Ejecución
Maestría en Paz, Desarrollo y Resolución de Conflictos	22	3	9	10	34,09%	En Ejecución
Especialización en Educación Artística	17	10	1	6	61,76%	En Ejecución
Artes Visuales	21	11	8	2	71,43%	Cerrado



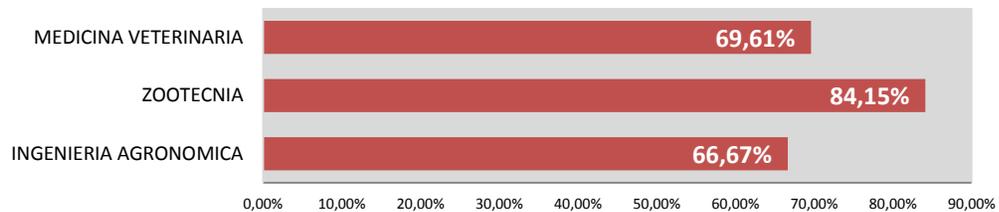
Porcentaje avance/programas Facultad de Artes y Humanidades



FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS

PROGRAMA	TOTAL ACTIVIDADES	EJECUTADAS	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR	% DE AVANCE	ESTADO
Ingeniería Agronómica	21	13	2	6	66.67%	Cerrado
Zootecnia	41	33	3	5	84.15%	Cerrado
Medicina Veterinaria	103	60	22	21	69.61%	Cerrado

Porcentaje de avance/programas Facultad de Ciencias Agrarias



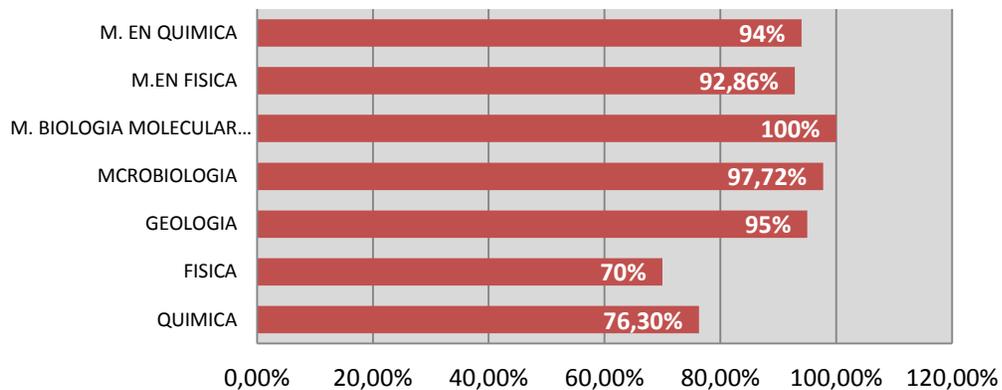
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS

PROGRAMAS	TOTAL ACTIVIDADES	EJECUTADAS	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR	% DE AVANCE	ESTADO
Química	19	12	5	2	76.30%	En Ejecución
Física	36	27	8	1	86,11%	En Ejecución

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	42 de 76

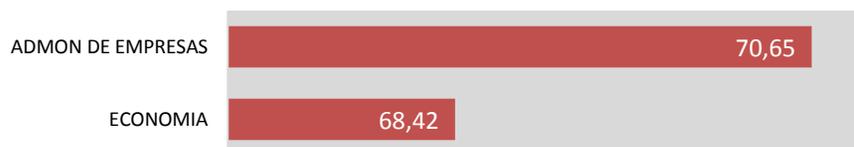
Geología	30	27	3	0	95%	Cerrado
Microbiología	22	21	1	0	97.72%	Cerrado
Maestría en Biología Molecular y Biotecnología	12	12	0	0	100%	Cerrado
Maestría en Física	14	13	0	1	92.86%	Cerrado
Maestría en Química	9	8	1	0	94%	Cerrado

Porcentaje de avance/programas Facultad de Ciencias Básicas



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						
PROGRAMAS	TOTAL ACTIVIDADES	EJECUTADAS	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR	% DE AVANCE	ESTADO
Economía	19	12	2	5	68.42%	Cerrado
Administración de Empresas	46	30	5	11	70.65%	Cerrado

Porcentaje de avance/Programas Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	43 de 76

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN						
PROGRAMAS	TOTAL ACTIVIDADES	EJECUTADAS	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR	% DE AVANCE	ESTADO
Maestría en Ciencia de la Actividad Física	39	30	8	1	87,17%	Cerrado
Especialización en Educación Especial	32	11	6	15	43,75%	En Ejecución
Maestría en Educación	24	6	8	10	41,67	En Ejecución
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación, Recreación y Deportes	39	10	26	3	37,14%	En Ejecución
Licenciatura en Pedagogía Infantil	22	4	16	2	54,55	En Ejecución
Licenciatura en Lenguas Extranjeras Ingles - Francés	53	8	42	3	54,72%	En Ejecución
Licenciatura en Lengua Castellana y Comunicación	36	13	2	21	37,14%	En Ejecución

Porcentaje de avance / Programas Facultad de Ciencias de la Educación

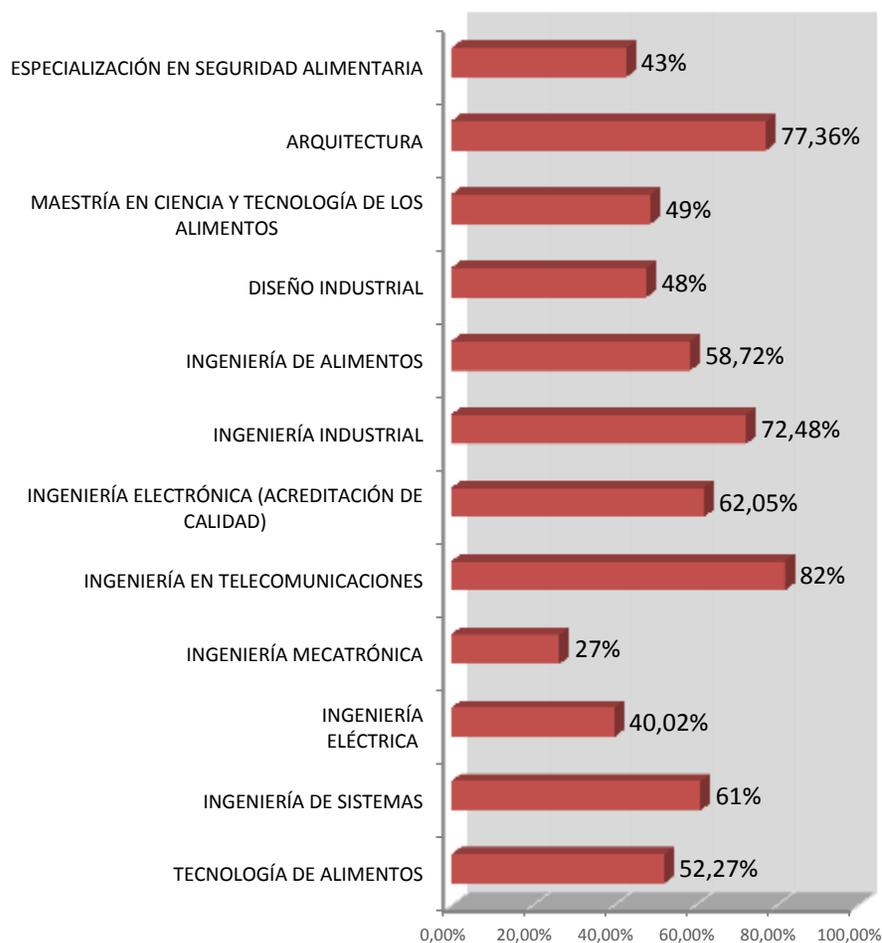


	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	44 de 76

FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA						
PROGRAMAS	TOTAL ACTIVIDADES	EJECUTADAS	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR	% DE AVANCE	ESTADO
Tecnología de Alimentos	22	10	3	9	52.27%	En Ejecución
Ingeniería de Sistemas	53	26	13	14	61.32%	En Ejecución
Ingeniería Eléctrica	81	20	25	36	40.02%	En Ejecución
Ingeniería Mecatrónica	75	12	16	47	26.67%	En Ejecución
Ingeniería en Telecomunicaciones	38	28	6	4	82%	Cerrado
Ingeniería Electrónica	28	16	3	9	62.05%	Cerrado
Ingeniería Industrial	109	64	30	15	72.48%	En Ejecución
Ingeniería De Alimentos	87	37	28	22	58.72%	En Ejecución
Diseño Industrial	75	31	12	32	48%	En Ejecución
Maestría en Ciencia y Tecnología de los Alimentos	30	3	24	3	49,99%	En Ejecución
Arquitectura	53	39	4	10	77,36%	Cerrado
Especialización en Seguridad Alimentaria	32	9	10	13	43%	En Ejecución

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	45 de 76

Porcentaje de avance / Programas Facultad de Ingenierías y Arquitectura

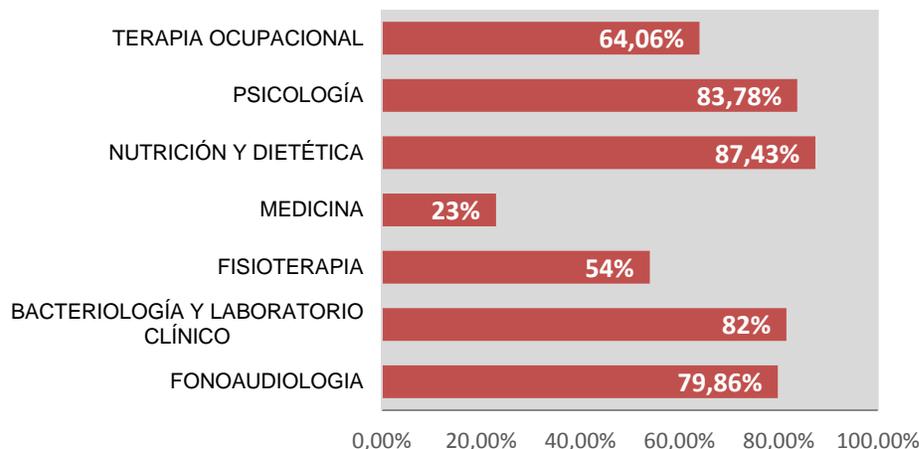


FACULTAD DE SALUD						
PROGRAMA	TOTAL ACTIVIDADES	EJECUTADAS	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR	PORCENTAJE DE AVANCE	ESTADO
Bacteriología y Laboratorio Clínico	72	53	9	10	79,86%	Cerrado
Fisioterapia	38	27	8	3	82%	Cerrado
Fonoaudiología	27	10	7	10	54%	Cerrado
Medicina	122	13	31	78	23%	En Ejecución
Nutrición y Dietética	185	101	20	64	87,43%	Cerrado

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	46 de 76

Psicología	38	27	9	2	83,78%	Cerrado
Terapia Ocupacional	32	16	9	7	64,06%	En Ejecución

Porcentaje de Avance / Programas Facultad de Salud



f) Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección

Hallazgo	Acciones Planteadas	Fecha de inicio	Fecha de cierre	Control y Seguimiento	Calificación	% de Cumplimiento del Plan de Mejoramiento
Actualización de la NTCISO 9001 a versión 2015	Debido a que la Universidad de Pamplona se encuentra certificada en la NTCISO 9001 se debe dar cumplimiento a los tiempos establecidos por ICONTEC para la implementación de las actividades de actualización de esta norma	Marzo de 2017	Septiembre de 2018	<p><u>Acción en ejecución</u></p> <p>Se aprobó y realizó la capacitación a los funcionarios de la Administración del SIG sobre la fundamentación de los cambios de la NTCISO 9001:2015 el día lunes 30 de mayo de 2017 con ICONTEC.</p> <p>Se realizará próximamente el cronograma para el diagnóstico e implementación de estas modificaciones en la Universidad de Pamplona.</p>	2	3,84



Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código

FAC-10 v.01

Página

47 de 76

Actualización del equipo de Asesores y Auditores en la versión de la NTCISO 9001:2015	Se requiere fortalecer el manejo y conocimiento de los auditores internos vigentes en cuanto a la NTCISO 9001:2015	Marzo de 2017	Diciembre de 2017	Acción sin ejecutar Se solicitó mediante correo electrónico el día 5 y 24 de abril y 8 de mayo al Proceso de Planeación y Gestión Administrativa y Financiera la aprobación del Diplomado Integrado para fortalecer y formar el personal en estos cambios. A la fecha no se ha obtenido respuesta	1	0,0
Aplicativo para la gestión de viáticos de la Universidad de Pamplona	Eliminar las actividades manuales que se desarrollan en la ejecución del procedimiento de viáticos de nuestra Universidad y realizar su vinculación con los aplicativos existentes	Marzo de 2017	Diciembre de 2017	Acción ejecutada Se construyó, optimizó y realizó la capacitación a todas las instancias de la Institución sobre el aplicativo de viáticos institucional por parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera que entró en funcionamiento en el mes de mayo de la presente vigencia. Por lo tanto se da por CERRADA LA PRESENTE ACTIVIDAD	3	7,69
Diagnóstico e inicio de la Implementación del Plan de Seguridad Vial en la Universidad	No se ha dado cumplimiento a la Ley 1503 de 2011 y el Decreto 2851 de 2013 expedida por el Gobierno Nacional en cuanto a este aspecto	Marzo de 2017	Diciembre de 2017	Acción en ejecución Esta actividad se retomó por parte del Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo que coordina el Proceso de Talento Humano donde se realizó nuevamente la radicación del plan en el ministerio de transporte, nos encontramos a la espera de la respuesta para continuar con el cumplimiento de la acción	2	3,8
Elaboración del inventario de bienes inmuebles con el fin de establecer el control, seguimiento conservación y mantenimiento por parte del Proceso de Recursos Físicos y Apoyo Logístico	No se tiene consolidada la información o inventario relacionado con los bienes inmuebles de la Universidad que permita al proceso de Recursos Físicos y Apoyo Logístico elaborar las hojas de vida de los inmuebles, control de mantenimientos entre otros.	Marzo de 2017	Junio de 2018	Acción ejecutada Se realizó la reunión con el proceso de Planeación donde se identificó que está responsabilidad pertenece a esta dependencia, sin embargo se hace necesario replantarla para el siguiente año ya que se encuentran en la etapa de identificación y elaboración de planos de los bienes inmuebles. ACCION REPLANTEADA	3	7,69
Continuar con el Proceso de implementación del SGSST y su integración con el Sistema existente	Dar cumplimiento a la normatividad expedida por el Gobierno Nacional en esta materia	Marzo de 2017	Diciembre de 2018	Acción en ejecución La Alta Dirección contrató al profesional experto que trabaja de la mano con el personal asesor de la ARL POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS quienes se encuentran desarrollando las actividades programadas en el plan de trabajo aprobado	2	3,84



Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código

FAC-10 v.01

Página

48 de 76

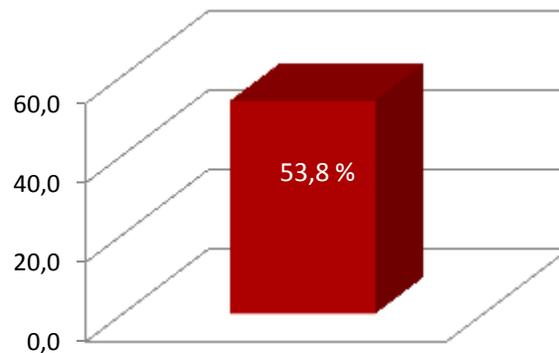
Iniciar las actividades para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental y su integración con el Sistema existente	Dar cumplimiento a la normatividad expedida por el Gobierno Nacional en esta materia	Marzo de 2017	Diciembre de 2018	Acción ejecutada Se adoptó el compromisos por parte de la Alta Dirección para el diseño e implementación del Sistema de Gestión Ambiental, a la fecha se ha cumplido a cabalidad cada uno de las jornadas de trabajo establecidas y generado el soporte documental acorde a los requerimientos de la norma	3	7,69
Continuar con la optimización de la encuesta de satisfacción del cliente	Eliminar las actividades manuales y el uso del papel cuando se realiza la medición de la satisfacción del cliente, iniciando con la elaboración de la matriz de identificación de usuarios	Marzo de 2017	Diciembre de 2017	Acción sin ejecutar	1	0
Iniciar las actividades de calibración de los equipos de Laboratorios que lo requieran	Se tiene excluida dentro de la Universidad en requisito de calibración de los equipos de control y medición que requieren algunos equipos para la prestación del servicio	Marzo de 2017	Diciembre de 2017	Acción en ejecución Se realizó por parte del proceso de Gestión de Laboratorios la identificación de los equipos que requieren calibración a través de un aplicativo, sin embargo se hace necesario realizar la solicitud correspondiente	2	3,84
Mejorar los mecanismo de evaluación de la efectividad de las acciones establecidas en los planes de capacitación y bienestar social	Se evidencia la ejecución de los planes sin embargo el proceso de Talento Humano no realiza la medición de la efectividad de estas acciones y su impacto posterior en los funcionarios	Marzo de 2017	Diciembre de 2017	Acción en ejecución Se solicitó al proceso de Gestión del Talento Humano mediante memorando N° 097 del 7 de abril de 2017, así mismo no se llevó a cabo la reunión de control y seguimiento para definir las actividades a seguir con respecto a esta acción	2	3,84
Realizar la inducción y Reinducción a todo el personal de la Universidad (personal de carrera, periodo, provisional y contratistas)	No se ejecutan las actividades de inducción y Reinducción como se encuentra establecido en la Ley	Marzo de 2017	por lo menos una vez al mes	Acción en ejecución Se realizó la inducción al nuevo personal por parte del proceso de Talento Humano, sin embargo hace falta realizar la gestión y planificación de la reinducción del personal	2	3,84
Continuar con las actividades de optimización del aplicativo de Gestión Documental	No se ha dado continuidad a las actividades de optimización del aplicativo en concordancia con la normatividad externa relacionada con la gestión documental de la institución	Marzo de 2017	Abril de 2018	Acción en ejecución Está actividad no se ha podido continuar debido a que no se han iniciado las acciones correspondientes para la actualización de las TRD	2	3,84

Continuar la gestión para la adopción de un aplicativo que permita el seguimiento de los planes de mejoramiento de los procesos y programas académicos	No se ha logrado a pesar de las solicitudes y reuniones realizadas al CIADTI iniciar la construcción de este aplicativo para mejorar y optimizar estas actividades	Marzo de 2017	Diciembre de 2017	<p>Se llevó a cabo el día 10 de mayo de 2017 la reunión con el SAAI y la Administración del SIG para la optimización del formato FGA-110 a presentar posteriormente al CIADTI.</p> <p>Así mismo se optimizó el PGA-14 Autoevaluación.</p> <p>Por otra parte se realizó las sugerencias al FCI-19 Plan de Mejoramiento para procesos con el fin de unificar y optimizar los formatos actuales</p> <p>Una vez aprobados y teniendo claros los procedimientos se solicitará al CIADTI la construcción del aplicativo</p>	2	3,84
--	--	---------------	-------------------	---	---	------

Nota: El Plan de Mejoramiento contiene 13 acciones de las cuales, las acciones ejecutadas tienen un valor de 7,69%, las acciones que están en ejecución tienen un valor del 3,84% y las acciones sin ejecutar un valor del 0%.

PORCENTAJE DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL 2017

CALIFICATIVO	
1	Sin ejecutar
2	En ejecución
3	Ejecutado



g) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.

CAMBIO	SI	NO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	COMO AFECTA EL SIG
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	X		Nueva definición de políticas institucionales	Cambios en los procesos, replanteamiento de tareas, asignación de nuevo personal
ÁMBITO JURÍDICO: NORMAS, LEYES, MODELOS, ENTRE OTROS	X		Políticas a nivel nacional que afecten el direccionamiento de la institución. Políticas internas por cambios de nuevas administraciones	Replanteamiento de los lineamientos y requisitos establecidos en cada uno de los procesos.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	50 de 76

			Sanciones por Incumplimiento
ISO 9001 Y NTCGP 1000:2009	X	Nueva versión de la norma	Introducción de nuevos requisitos o modificación de los actuales que cambien el sistema documental.
RECURSOS (TECNOLÓGICOS, HUMANOS, Y FINANCIEROS)	X	Poca inversión en la implementación de los Sistemas	Incumplimiento de las normas, sanciones, re trabajo, insatisfacción a nivel interno.
PROCESOS	X	Nuevos procesos o reestructuración de los actuales	Retraso en procesos mientras se asimila el cambio
NUEVOS PROCESOS O MODIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	X	Cambios internos definidos por la Alta Dirección	Retraso en procesos mientras se asimila el cambio, inversión en nueva capacitación
ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD	X	Movilidad improvisada de la planta de personal	Falta de eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio por no contar con el manual de funciones y requisitos actualizado de acuerdo a los perfiles requeridos.
VALORES TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO	X	Recaudos de cartera, riesgos controlados	Recaudos inoportunos de cartera colocando en riesgo la liquidez y rentabilidad de la institución y su continuidad

h) Recomendaciones para la mejora

i) Riesgos actualizados e identificados por la entidad (informe suministrado por el proceso de Control Interno)

RIESGOS ACTUALIZADOS E IDENTIFICADOS POR LA ENTIDAD	
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES



Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código

FAC-10 v.01

Página

51 de 76

RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Vencimiento de pólizas	Tramitar a tiempo la adquisición de las pólizas. Asesoramiento oportuno del corredor de seguros.	Probabilidad: rara vez Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderado	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	No tramitar a tiempo las cuentas (viáticos, restaurante, auxilios, hoteles, reembolsos)	Actualización de los procedimientos.	Probabilidad: improbable Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad que garantice el correcto cumplimiento de los procedimientos actualizado.
3	Aplicar descuentos y estímulos a los estudiantes, cuando no cumplen requisitos	Auditoria por parte de control interno de Gestión.	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia, sin embargo en la anualidad del 2018 deberá continuar su ejecución teniendo en cuenta el seguimiento propuesto.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Posibilidad de mal manejo de la caja menor para beneficio propio o a un tercero	Solicitud de Auditorias	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Posibilidad de beneficiar a terceros con la financiación indebida de matrículas	Realizar un Proyecto de acuerdo que reglamente el proceso	Probabilidad: posible Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: extrema	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
3	Posibilidad de incluir en los estudios previos o términos de invitación, información que beneficie en el futuro proceso de selección a una persona determinada	Solicitud de auditoria para el proceso precontractual.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia, sin embargo en la anualidad del 2018 deberá continuar su ejecución teniendo en cuenta el seguimiento propuesto
4	Adendas y modificaciones a los contratos para favorecimiento propio o de un tercero	Solicitud de auditoria para el proceso contractual y ejecución	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia, sin embargo en la anualidad del 2018 deberá continuar su ejecución teniendo en cuenta el seguimiento propuesto.
5	Posibilidad de realizar contratos que no corresponda a las	Solicitud de auditoria para el proceso contractual y ejecución	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	El riesgo y acción propuesta serán ajustados para la

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	52 de 76

	verdaderas necesidades de la entidad para e favorecimiento propio o de un tercero.		siguiente vigencia según lo informa el líder del proceso.
--	--	--	---

1.2	RECTORÍA
------------	-----------------

N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Olvido en la entrega del documento, no dar trámite inmediato a la correspondencia recibida con destino al señor rector	<p>Aprobación antes el SIG del formato FAJ-01V01 "Recepción de documentos</p> <p>Implementación de formatos "Recepción de documentos</p> <p>Recibir la correspondencia y darle trámite de manera inmediata</p>	Probabilidad: improbable Impacto: menor Zona de Riesgo: menor	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia, sin embargo en la anualidad del 2018 deberá continuar su ejecución teniendo en cuenta que no se pudo realizar en su totalidad.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Perdida de documentos, acceso de otras personas a información confidencial, pérdida de objetos propios de la oficina.	Solicitar una modificación en la distribución física para evitar exposición de documentos.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia, sin embargo en la anualidad del 2018 deberá continuar su ejecución teniendo en cuenta que no se pudo realizar en su totalidad.

1.3	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
------------	---------------------------------

N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Demora en la entrega de la información, como insumo para la elaboración de reportes o informes a los entes de control.	Generar una circular donde se estipule el cronograma para la entrega de la información.	Probabilidad: casi segura Impacto: moderado Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	No entrega de la información, como insumo para la elaboración de reportes o informes a los entes de	Generar una circular donde se estipule el cronograma para la entrega de la información.	Probabilidad: casi segura Impacto: moderado Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	53 de 76

	control.			
3	La calidad y veracidad en la información solicitada.	Acompañamiento permanente y personalizado para la elaboración de los reportes e informes.	Probabilidad: casi segura Impacto: moderado Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
4	Convenios y Contratos firmados sin estudios previos.	Solicitar que los convenios lleguen con la aprobación del COUNFIS.	Probabilidad: posible Impacto: menor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
5	Falta de personal, para cumplir los procesos de la oficina en los tiempos estipulados	Visibilizar la necesidad de contratación de personal para las funciones de planeación.	Probabilidad: posible Impacto: menor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

1	Divulgación de información poco clara e inoportuna de manera malintencionada en beneficio propio o de un tercero	Solicitar auditoria aleatorias por parte del área de sistemas sobre la información extraída del software Vs información publicada Solicitud de una auditoria anual sobre la veracidad de la información publicada.	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Ocultar, adulterar o desaparecer información para beneficio propio o de un tercero	Solicitar auditoria aleatorias por parte del área de sistemas sobre la información extraída del software Vs información publicada.	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.

1.4	COMUNICACIÓN Y PRENSA			
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Demora en la adquisición de suministros y mantenimiento de equipos.	Asignar en el presupuesto general, un rubro para la adquisición y mantenimiento de equipos.	Probabilidad: casi seguro Impacto: mayor Zona de Riesgo: extrema	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
2	Ubicación inadecuada de las antenas de transmisión de las dos emisoras Cúcuta y Pamplona.	Asignar en el presupuesto general, un rubro para la adquisición del lote del transmisor de Radio San José y la reubicación de las dos antenas de transmisión.	Probabilidad: casi seguro Impacto: mayor Zona de Riesgo: extrema	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	54 de 76

3	Cancelación de la licencia de funcionamiento por el no pago de la factura de Sayco, Acinpro y FUR para las emisoras de la Universidad.	Empleabilidad de la Ley Anti trámites, expedida por el Gobierno Nacional.	Probabilidad: casi seguro Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Ocultar, no corroborar o Desviar la información a conveniencia de alguien en particular.	Reunión mejoramiento continuo.	Probabilidad: improbable Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderado	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.

RIESGOS ACTUALIZADOS E IDENTIFICADOS POR LA ENTIDAD				
2	PROCESOS MISIONALES			

2.1	GESTIÓN ACADÉMICA			
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Posibilidad de incumplimiento en los procesos	Solicitar a la Alta Dirección la Contratación demás auxiliares administrativos para las facultades, apoyo con becas trabajo y pasantes.	Probabilidad: probable Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Posibilidad de un manejo inadecuado del archivo y la aplicación de las tablas de retención documental	Realizar capacitaciones sobre gestión documental y tablas de retención documental a las diferentes facultades.	Probabilidad: posible Impacto: menor Zona de Riesgo: moderado	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
3	Posibilidad de incumplimiento de los requisitos para acreditación institucional	Realizar acompañamiento y asesoría periódicos a los diferentes programas para el cumplimiento de los requisitos necesarios para la acreditación.	Probabilidad: probable Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
4	Posibilidad de deficiencia en la infraestructura física.	Solicitar a los decanos los proyectos de inversión para adecuación y ampliación de la infraestructura física.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	55 de 76

5	Posibilidad de la no continuidad en la apertura de los programas semestre por	Actualizar lineamientos para el proceso de admisiones	Probabilidad: posible Impacto: menor Zona de Riesgo: moderado	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
6	Posibilidad de baja participación de estudiantes en actividades de carácter académicas	Solicitar la difusión por los diferentes canales institucionales de los eventos académicos para la participación de la comunidad	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2017.
7	Posibilidad en deficiencia en la infraestructura física	Solicitar a la alta dirección la adquisición de equipos de cómputo y adecuación física para el funcionamiento de los CREAD.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
8	Posibilidad de espacios inadecuados para la atención de estudiantes por parte de los docentes.	Reasignación y/o modernización de espacios para la atención de estudiantes.	Probabilidad: posible Impacto: menor Zona de Riesgo: moderada	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
9	Posibilidad de incumplimiento de desactualización de registros calificados..	Realizar acompañamientos semestrales a las fechas programadas para la realización de las autoevaluaciones de los programas y vencimientos de registros calificados.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2017.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Posibilidad de Contratación de docentes innecesarios para favorecimiento de terceros	Solicitud de dos auditorías en el año- monitoreo de contratos por parte de la oficina de control interno periódica y conveniente	Probabilidad: casi seguro Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
2	Posibilidad de cambio de notas sin justa causa para favorecimiento de un tercero.	Una Auditoría semestral por parte de la oficina de Control Interno de Gestión a los registros que son extemporáneos y que han tenido cambios	Probabilidad: probable Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2017.
3	Posibilidad de manipulación de la información e Incumplimiento de los requisitos para optar el título profesional para favorecimiento propio o de terceros.	Verificación aleatoria semestralmente por parte del director de la Oficina de Registro y control a los aspirantes a grado de las distintas modalidades de educación superior	Probabilidad: rara vez Impacto: menor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2017.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	56 de 76

4	Posibilidad de admitir aspirantes que no cumplen con los requisitos para favorecimiento de un particular	Auditoria semestral aleatoria por parte de Control Interno de Gestión para el cumplimiento de requisitos en las distintas modalidades de educación superior ofertadas.	Probabilidad: probable Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2017.
5	Posibilidad de realizar registros en el sistema de homologaciones que no cumplan con los requisitos para favorecimiento de un particular	Verificación aleatoria semestralmente por parte de la oficina de registro y control sobre los requisitos iniciales al proceso de homologación	Probabilidad: probable Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2017.
6	Posibilidad de realizar certificaciones y constancias omitiendo requisitos para favorecimiento particular o de un tercero.	Realizar verificaciones semestrales aleatorias sobre las constancias y certificados expedidos por parte del Director de Admisiones, Registros y control	Probabilidad: probable Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2017.

2.1.2	REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO			
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Posibilidad de Otorgar beneficios (Descuentos) por parte de los comités curriculares para favorecimiento propio o de terceros	Ser estrictos en las fechas del calendario y reporte de novedades a control interno.	Probabilidad: posible Impacto: menor Zona de Riesgo: moderado	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Corrección de notas sin justa causa para favorecimiento de un tercero. Candelaria	Auditorías a los registros que son extemporáneos y que han tenido cambios	Probabilidad: casi seguro Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad que garantice el cumplimiento de las acciones a mejorar establecidas en los informes enviados a la Vicerrectoría Académica.
2	Manipulación de la información e Incumplimiento de los requisitos para optar el	Revisión al azar de aspirantes que ya están en listas para optar su título universitario	Probabilidad: casi seguro Impacto: catastróficos Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	57 de 76

	título profesional para favorecimiento propio o de terceros			vigencia.
3	Admitir aspirantes que no cumplen con los requisitos para favorecimiento de un particular	Comprobación aleatoria de registros confirmando su veracidad y cumplimiento	Probabilidad: casi seguro Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
4	Hacer registros en el sistema de homologaciones que no cumplan con los requisitos para favorecimiento de un particular	Revisión al azar de alumnos matriculados a los cuales se les hayan hecho el proceso el homologación	Probabilidad: probable Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
5	Indebido manejo de la información a la que se tiene acceso para favorecimiento particular o de un terceo	Intervención del proceso en tiempos esporádicos	Probabilidad: probable Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad que garantice realizar el control a las revisiones realizadas.

2.2 GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN				
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1		Presentar ante el Consejo Superior la modificación y unificación del Acuerdo de Derechos pecuniarios por el que se rige la División Administrativa de Posgrados.		Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
2	Incumplimiento de los acuerdos y procedimientos establecidos para la gestión Administrativa y Académica de la División Administrativa de posgrados	Presentar ante el Consejo Superior la Actualización del Acuerdo correspondiente al reglamento académico de Posgrados.	Probabilidad: improbable Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderado	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad que garantice el correcto cumplimiento de lo actualizado.
3		Actualizar el procedimiento por el cual se rige la división Administrativa de Posgrados para Avalarlo por el SIG.		Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018,

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	58 de 76

				adicionalmente se recomienda establecer una actividad que garantice el correcto cumplimiento del procedimiento actualizado.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Posibilidad de Otorgar beneficios (Descuentos) por parte de los comités curriculares para favorecimiento propio o de terceros	Realizar una auditoría semestral de los procesos de selección y aplicación de descuentos a los aspirantes de posgrados por parte de los comités curriculares.	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: baja	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
2	Posibilidad de realización de pagos de inscripción y/o matrícula a cuentas bancarias de particulares para beneficio propio o de terceros.	Ajuste en el aplicativo para que no permita realizar pagos manuales, todo pago debe ser realizado mediante la liquidación generada en el sistema.	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: baja	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
3	Plagio de obras y productos de investigación ajenas, presentadas como propias por parte de los funcionarios o docentes para beneficio propio o de terceros	Proyectar un documento que reglamente la propiedad intelectual para la universidad de Pamplona.	Probabilidad: improbable Impacto: moderado Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad que garantice el correcto cumplimiento de lo actualizado.
4	Verificación y falsedad en la información consignada en el GRUPLAC y CVLAC para favorecimiento de terceros	Realizar la verificación de los soportes de la información subida a cada GRUPAC y CVLAC de cada investigador.	Probabilidad: Rara vez Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: moderado	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.

2.3 GESTIÓN DE INTERACCIÓN SOCIAL – GESTIÓN PROYECTOS				
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Demora en el análisis técnico para la elaboración de la propuesta.	Reunión del equipo interdisciplinario para la elaboración y fijar tiempos.	Probabilidad: probable Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	59 de 76

				recomienda establecer un mecanismo que permita evidenciar el cumplimiento de la misma.
2	Demora en la Legalización de Viabilidades Económicas.	Fijar un tiempo adecuado para la legalización.	Probabilidad: probable Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	El presente riesgo deberá ser ajustado para la vigencia 2018.
3	Demora en la legalización de convenio y/o contratos.	Tener referencia el tiempo utilizado por la empresa de correos,	Probabilidad: probable Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	El presente riesgo deberá ser ajustado para la vigencia 2018.
4	Demora en la designación del Director para los Convenio y/o contratos.	Realizar una base de dato de los posibles candidatos,	Probabilidad: probable Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	El presente riesgo deberá ser ajustado para la vigencia 2018.
5	Demora es los pagos.	Capacitar al equipo interdisciplinario y dejar las funciones establecidas.	Probabilidad: casi seguro Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: extrema	El presente riesgo deberá ser ajustado para la vigencia 2018.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

1	Envío de documentos con falsa información por parte de los participantes de los concursos.	Realizar un documento de seguimiento de documentos irregulares.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	El presente riesgo deberá ser ajustado para la vigencia 2018.
2	Cambios en los valores de las propuestas presentadas sin el debido control.	Realización de un documento donde se registre la solicitud de ajustes en las propuestas.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	El presente riesgo deberá ser ajustado para la vigencia 2018
3	Divulgación de información por medio telefónico de forma inoportuna o malintencionada en beneficio propio o de un tercero	Realización de un documento donde se registre la solicitud.	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: baja	El presente riesgo deberá ser ajustado para la vigencia 2018

2.3.1 GESTIÓN DE INTERACCIÓN SOCIAL - PROMOCIÓN SOCIAL VILLA MARINA				
Nº	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Deficiente prestación del servicio por falta de agilidad en el proceso de adquisición de bienes y servicios.	Gestionar la compra de Implementos Deportivos como (Carpas, colchonetas, Balones, Juegos didácticos entre otros) así como la construcción de nuevas cabañas y mantenimiento de techos, sistemas sanitarios captación de aguas entre otros. Y servicio de internet.	Probabilidad: casi seguro Impacto: menor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2017, sin embargo en la anualidad del 2018 deberá continuar su ejecución teniendo en cuenta que no se pudo realizar en su totalidad.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	60 de 76

2	Afectación de la integridad física de las personas que visitan la sede social.	Mantener actualizado las normas de bioseguridad y reglamento de la sede social. Solicitar a la administración las gestiones necesarias y que la Póliza Global de la Universidad de Pamplona este vigente para ser efectiva la cobertura de pólizas	Probabilidad: casi seguro Impacto: menor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2018.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Inadecuado manejo de los Dineros Públicos para fines personales o a favor de terceros.	Auditorías Internas.	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2018.

2.3.2 GESTIÓN DE INTERACCIÓN SOCIAL - APOYO Y SEGUIMIENTO AL EGRESADO				
Nº	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Información incompleta en la base de datos Excel y registro en línea de egresados, específicamente empleadores, teléfonos y correos electrónicos.	Hacer obligatorio el formato de registro en línea.	Probabilidad: casi seguro Impacto: menor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2017, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad que garantice el correcto cumplimiento de lo actualizado.
2	Carencia de talento Humano para el cumplimiento total de los objetivos.	Vincular estudiantes de trabajo social y beca trabajo para realizar actividades de: ingreso de información existente de años anteriores de los egresados, y realizar acompañamiento en las diferentes campañas de acercamiento de sus egresados creando un vínculo de pertinencia con la universidad.	Probabilidad: casi seguro Impacto: menor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2017, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad que garantice el correcto cumplimiento de lo actualizado.
3	Perdida de información institucional de egresados destacados.	Continuar con el seguimiento de consolidación de información de egresados destacados.	Probabilidad: probable Impacto: menor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad que permita no solo emitir información a los egresados, sino también recibir

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	61 de 76

				información de interés por parte de estos.
4	Desconocimiento de directores de CREAD de los egresados de sus unidades operativas.	Desarrollar medios publicitarios a los directores de CREAD en donde se especifica el objeto misional de la OASE para que sea transmitida a los estudiantes de último semestre y a los egresados.	Probabilidad: posible Impacto: insignificante Zona de Riesgo: baja	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Manipulación de exclusividad para postular las hojas de vida a las ofertas laborales publicadas por las diferentes entidades y empresas y Utilización de datos personales de egresados para fines ajenos a la academia.	Legalización y puesta en marcha del Convenio.	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.

2.3.3 GESTIÓN DE INTERACCIÓN SOCIAL – RELACIONES INSTITUCIONALES (CONVENIOS)				
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Retraso en la Revisión y Legalización de los Convenios.	Mantener contacto directo con el proceso de Asesoría Jurídica con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento.	Probabilidad: posible Impacto: insignificante Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Pérdida de documentación de Convenios.	No prestar los originales – Facilitar Fotocopias en el momento de la Consulta.	Probabilidad: posible Impacto: insignificante Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
3	Falta de equidad en el momento de otorgar ayudas económicas a los Estudiantes.	Estricto Cumplimiento a los requisitos exigidos en la normativa.	Probabilidad: probable Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderado	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	62 de 76

4	Favorecimiento indebido de intereses de terceros en la celebración de los Convenios y Contratos.	Revisión de las Propuestas de Convenios. Cumplimiento marco legal y jurídico, normas internas de la Institución.	Probabilidad: improbable Impacto: mayor Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
---	--	--	---	---

RIESGOS ACTUALIZADOS E IDENTIFICADOS POR LA ENTIDAD	
3	PROCESOS DE APOYO

3.1 GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO				
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Falta de asignación de espacios.	Hacer 1 proyecto de inversión.	Probabilidad: casi seguro Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: extrema	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
2	Insatisfacción en la prestación de los servicios.	Revisión de convenios vigentes. Gestión de convenios necesarios.	Probabilidad: casi seguro Impacto: menor Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
3	Incumplimiento en la prestación de los servicios requeridos.	Diagnóstico de necesidades.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: extrema	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
4	Tráfico de influencias para cobros por Servicios favoreciendo un tercero.	Solicitud de auditoria del proceso de cobros de servicios.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
5	Tráfico de influencias por parte de funcionarios	Implementación de procedimientos a través de	Probabilidad: posible Impacto: mayor	Teniendo en cuenta que no fue posible

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	63 de 76

	responsables de los procedimientos, para favorecer a terceros.	aplicativos tecnológicos que permitan la estandarización de los procedimientos y su auditoría y monitoreo inmediato.	Zona de Riesgo: alta	cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
6	Pérdida de materiales de dotación en el área de Cultura y Deporte.	Solicitud de adecuación de espacios físicos, Diseño de un proyecto para adecuaciones en infraestructura.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.

3.2 ASESORIA JURIDICA				
Nº	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Errores en la proyección de actos administrativos.	Revisar los actos administrativos proferidos por la oficina jurídica por parte de director de esta dependencia con su respectivo VB.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Desatención en la respuesta de derechos de petición.	Aumentar el personal idóneo para dar solución oportuna a las diferentes solicitudes allegadas a la institución.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Manipulación de la información en aras de favorecer a un grupo determinado de personas o a una persona en particular.	1) Implementarlos de carácter digital creando una plataforma. 2) Darle respuesta en orden de llegada.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
2	Omisión por parte de funcionario para favorecer a un tercero dejando prescribir la acción y no iniciarla antes de los 5 años permitidos para que opere este medio.	Auditoría al proceso de cobro coactivo.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderado	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
3	Cobro por realización del trámite para elaborar el acta de liquidación del contrato, para agilizar el	1) Implementación de un aplicativo, para verificar cuanto tiempo se está tomando la oficina al realizar el trámite de	Probabilidad: rara vez Impacto: moderado Zona de Riesgo: baja	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	64 de 76

	pago de la última factura al contratista (proveedor) sujeta a la firma del acta de liquidación.	liquidación de contratos. 2) Reglamentación del proceso en el SIG.		totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
4	1) Manipulación de los documentos faltantes dentro de los requisitos previos para la suscripción del contrato de arrendamiento en lo que llamamos la etapa pre-contractual. 2) Favorecimiento a un proponente falsificando los documentos requeridos por parte de la universidad.	Documentación del proceso en el SIG.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.

3.3	DISEÑO Y ELABORACIÓN DE ESCENARIOS, OBJETOS Y CONTENIDOS MULTIMEDIALES BASADOS EN RED			
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Ampliación de los requerimientos solicitados previamente	Levantamiento de los requerimientos con un alto grado de detalle.	Probabilidad: rara vez Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Falta de licencias del software instalado para la elaboración de los objetos	Verificación de software instalado en los equipos de cómputo.	Probabilidad: probable Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
3	Pérdida de información por robo, daño del equipo, causas naturales	Realización de copias de seguridad en medios físicos.	Probabilidad: rara vez Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Posibilidad de Daño o eliminación intencional de archivos fuentes o información crítica para el proceso.	Realizar auditoria interna.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Posibilidad de Pérdida de información valiosa para el proceso para favorecer intereses particulares.	Realización de copias de seguridad periódicas, de acuerdo a la norma establecida para ello.	Probabilidad: rara vez Impacto: moderado Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
3	Posibilidad de manipulación de información (listas de asistencia a	Revisión de las listas de asistencia diligenciadas.	Probabilidad: rara vez Impacto: moderado Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	65 de 76

capacitación) para favorecer intereses particulares.		vigencia.
--	--	-----------

3.4	CAPACITACIÓN Y APOYO POSTVENTA
------------	---------------------------------------

N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Desmejoramiento del servicio.	Realizar capacitaciones al personal nuevo para proporcionar un conocimiento que les permita ofrecer un buen servicio al cliente.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Limitación del fortalecimiento del conocimiento integral del equipo de trabajo.	Implantar una herramienta tecnológica para el registro de lecciones aprendidas, capacitar en el uso de esa herramienta y hacer seguimiento a su alimentación.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Posibilidad de manipulación de información de forma fraudulenta sobre el aplicativo o sobre la base de datos para eludir compromisos de pago a la Universidad, o inflar valores a pagar a terceros o para cambiar notas de estudiantes.	Desarrollo de una función que envíe un correo a una instancia superior cuando se asigne un rol a un usuario que contenga una funcionalidad crítica.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad que garantice la efectividad de la función creada.
2	Posibilidad de omisión en la gestión y/o información de auditorías, para obstaculizar el desarrollo de una investigación.	Revisión semestral aleatoria de auditorías para validar el envío completo de la información requerida.	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: baja	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.

3.5	CONCEPCIÓN, ELABORACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y TRANSICIÓN DE SOLUCIONES DE APLICATIVOS EMPRESARIALES Y DE MISIÓN CRÍTICA ESPECÍFICA
------------	---

N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	66 de 76

1	Rotación de Personal Base.	Gestión de contratación para mantener el personal con el que se cuenta	Probabilidad: improbable Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Insatisfacción del cliente en el desarrollo realizado.	Revisión y socialización con los clientes de las solicitudes hechas por el mismo.	Probabilidad: improbable Impacto: menor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
3	Posibilidad de inclusión de componentes al sistema de información con código malicioso para el Ingreso al sistema de forma ilícita o irregular.	Identificar e implementar las políticas de administración de los servidores. Implementar mecanismos para la verificación de los componentes liberados en cada una de las versiones.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.

3.6 TALENTO HUMANO				
Nº	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Deficiencia en el manejo documental y de archivo.	Solicitar adjudicación de un espacio físico adecuado y acorde a la legislación vigente. Capacitación del personal que tiene a cargo dicho proceso.	Probabilidad: casi seguro Impacto: mayor Zona de Riesgo: extrema	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
2	Incumplimiento de la planeación Institucional.	Cumplir con la planeación Institucional y requerir las novedades a través de comunicaciones.	Probabilidad: casi seguro Impacto: moderado Zona de Riesgo: extrema	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
3	Incumplimiento en los tiempos establecidos por la Ley, para la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Solicitar a la Alta Dirección y al COPASST la asignación del responsable de la implementación del SGSST. Diseño de Plan de Trabajo y cumplimiento de las acciones establecidas para el logro de la implementación del SGSST.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: extrema	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Manipulación indebida de la nómina para favorecimiento de terceros.	Implementación del proceso de auditoría a la nómina. Creación del cargo o adjudicación de funciones a un empleado responsable. Solicitar a la Oficina de Control	Probabilidad: improbable Impacto: mayor Zona de Riesgo: moderada	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	67 de 76

		Interno de Gestión, la realización de auditorías a la nómina.		continuar durante la vigencia 2018.
2	Validación indebida de documentos para los procesos de vinculación favoreciendo a terceros.	Asignación de las funciones de verificación al personal de la dependencia.	Probabilidad: rara vez Impacto: moderado Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
3	No verificación de liquidaciones (vinculación, pensionales, etc.) Para favorecimiento de terceros.	Implementación del proceso de auditoría a la nómina. Creación del cargo o adjudicación de funciones a un empleado responsable. Solicitar a la Oficina de Control Interno de Gestión, la realización de auditorías a la nómina.	Probabilidad: rara vez Impacto: moderado Zona de Riesgo: baja	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.

3.7 GESTIÓN PRESUPUESTAL Y CONTABLE				
Nº	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
	La no aplicabilidad de normas en el proceso contable y presupuestal	Realización de dos capacitación a los funcionarios sobre actualización de normas	Probabilidad: rara vez Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: extrema	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Posibilidad en realizar trámite de cajas menores sin los soportes respectivos para el favorecimiento de terceros.	Revisión por parte de la líder del proceso a la hora de causación de pago de la legalización de la Caja Menor con los documentos soportes.	Probabilidad: rara vez Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Posibilidad de realizar un trámite de las disponibilidad presupuestal de Certificados de Disponibilidad presupuestal sin soporte para favorecimiento de terceros.	Revisión por parte de la líder del proceso a la hora de realizar la firma del Certificado de Disponibilidad presupuestal.	Probabilidad: rara vez Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	68 de 76

3.8 GESTIÓN DE PAGADURÍA Y TESORERÍA				
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Préstamo de documentos de las cuentas procesadas por la oficina de pagaduría y tesorería	Los funcionarios responsables de archivo verifican que los egresos estén completos con sus soportes, el acta se levanta junto con la líder del proceso.	Probabilidad: posible Impacto: menor Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Deterioro y destrucción de los documentos generados para procesos de pago en la Universidad, al no tener un espacio adecuado para archivar y proteger de manera correcta la información física de la Universidad.	Enviar información posterior a 3 años como lo exige la norma del archivo general de la nación, según tablas de retención documental.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
3	La caja fuerte que se tiene al servicio no está en condiciones para uso ya que el óxido y la corrosión genera contaminación y deterioro a los documentos.	Almacenar los títulos valor y controlar su extracción de la caja fuerte.	Probabilidad: rara vez Impacto: menor Zona de Riesgo: baja	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
4	No presentar a tiempo los soporte de los ingresos en las diferentes dependencias de nuestra universidad.	Implementar la integración entre los aplicativos Gestasoft y Académico. Implementar todos los recaudos por códigos de barras.	Probabilidad: posible Impacto: insignificante Zona de Riesgo: baja	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
5	Recepción y Pago de cuentas sin requisitos completos. Generación de pagos errados.	Verificación de los requisitos para pago. Verificación de los descuentos, tercero y valores a pagar.	Probabilidad: posible Impacto: menor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Posibilidad de favorecimiento de terceros con el pago de matrículas sin el soporte.	Realización de una auditoria por trimestre del proceso de verificación de pagos manuales.	Probabilidad: rara vez Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: extrema	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018..

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	69 de 76

3.9 GESTIÓN DOCUMENTAL				
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Desconocimiento de las normas para la elaboración de la correspondencia institucional y la competencia asignada a los líderes de los procesos en la emisión.	Elaborar las directrices para publicarlas en la página Institucional.	Probabilidad: casi seguro Impacto: moderado Zona de Riesgo: extrema	Teniendo en cuenta que la actividad continúa para la vigencia 2018 se deberán realizar y publicar el total de directrices del proceso de Gestión Documental.
12	Falta personal de apoyo para cumplir con la normatividad vigente establecida por el Archivo General de la Nación-AGN.	Solicitar asignación de Talento Humano.	Probabilidad: casi seguro Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia, sin embargo en la anualidad del 2018 deberá continuar su ejecución teniendo en cuenta la necesidad de personal presente en el proceso.
		Realizar requerimiento de mobiliario y equipos.		Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
3	Colapso del espacio físico del archivo central.	Adecuación de una nueva instalación.	Probabilidad: rara vez Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderada	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Manipulación y suministro de información para favorecimiento de un tercero.	Socializar al personal del área as consecuencias de incurrir en corrupción	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Posibilidad de Cobro por realización de trámites para beneficio propio o de un tercero.	Seguimiento interno al proceso.	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad medible que garantice la gratuidad de los servicios ofrecidos.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	70 de 76

3.10 RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS				
Nº	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Falta de capacitación técnica en temas específicos como: catalogación y clasificación bibliográfica.	Capacitaciones virtuales	Probabilidad: casi seguro Impacto: menor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Falta de vinculación de personal de planta.	Solicitar que los OPS de la Oficina de Recursos Bibliográficos que tienen más antigüedad y están desempeñando funciones técnicas, puedan ocupar los cargos que pertenecen a la biblioteca dentro de la Planta de Personal y que actualmente no se están ocupando.	Probabilidad: casi seguro Impacto: mayor Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer continuar con el seguimiento a la solicitud procurando que la misma se realice.
3	El edificio José Rafael Faría Bermúdez, se puede desplomar por el peso de las colecciones del segundo piso.	Solicitar un estudio de estabilidad del edificio y análisis de las grietas del mismo.	Probabilidad: posible Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
4	Propende a generar riesgos en la salud de los funcionarios y usuarios, además ocasiona deterioro en las colecciones bibliográficas e inestabilidad del edificio.	Solicitar que se revise y repare el sistema de drenaje de aguas para evitar humedad.	Probabilidad: casi seguro Impacto: mayor Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
5	El material bibliográfico de la unidad bibliográfica del Cread de Cúcuta, puede adquirir hongos a causa de la humedad, así mismo se pueden presentar problemas de salud en los funcionarios.	Solicitar el arreglo del drenaje del aire acondicionado y el resane la húmeda presentada en la Unidad Bibliográfica del Cread de Cúcuta.	Probabilidad: casi seguro Impacto: mayor Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Posibilidad de hurto de Material Bibliográfico para beneficio particular.	Solicitar la adquisición del sistema de seguridad para Bibliotecas.	Probabilidad: posible Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	71 de 76

3.11 GESTIÓN DE LABORATORIOS				
Nº	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Demora en la entrega de horarios.	Enviar correos a Registro y Control Académico, solicitando los horarios.	Probabilidad: casi seguro Impacto: insignificante Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad que mitigue en mayor medida el riesgo.
2	No asignación oportuna de los recursos necesarios por parte de la administración a laboratorios para la correcta prestación del servicio.	Enviar carta a la alta dirección solicitando la asignación del recurso, ya que la prestación del servicio en los laboratorios depende del material de vidrio, equipos, insumo y reactivos disponibles para la realización de las prácticas.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad que mitigue en mayor medida el riesgo.
3	Desconocimiento de las normas de bioseguridad existentes en cada una de las áreas de los laboratorios.	Programar capacitaciones con el fin de reducir los índices de accidentes en las unidades.	Probabilidad: posible Impacto: moderada Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
4	Deterioro de la infraestructura física y tecnológica por carencia de plan mantenimiento.	Solicitar a las altas directivas el Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e infraestructura.	Probabilidad: casi seguro Impacto: mayor Zona de Riesgo: extrema	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
5	No inclusión de estudiantes, personal docente y personal administrativo en el aplicativo de deudas.	Solicitar a la alta dirección la exigencia del paz y salvo para la vinculación del personal docente y administrativo. Solicitar al CIADTI el bloqueo para consultar las notas en el campus de los estudiantes.	Probabilidad: posible Impacto: menor Zona de Riesgo: moderado	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
6	No continuidad del personal de periodo en algunas unidades de laboratorio.	Enviar carta a la alta dirección solicitando la vinculación del personal.	Probabilidad: probable Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Perdida de materiales, reactivos y equipos de la laboratorio por hurto.	Revisión aleatoria por parte de la Oficina de Almacén de los inventarios de laboratorios	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	72 de 76

				de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
--	--	--	--	--

3.12 ALMACÉN E INVENTARIOS				
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Pérdida de bienes de la Universidad de Pamplona	1. Toma física de inventarios de las diferentes dependencias. 2. Identificación de bienes estipulados como sobrantes que a la fecha no se encuentran en el sistema Gestasoft. 3. Valorizar los bienes por parte de un experto de acuerdo al tipo de bien y proyectar una vida útil para establecer su depreciación. 4. identificar lo elementos inservibles para iniciar su proceso de bajas ante el comité.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
3	Deterioro de los bienes y suministros.	Almacenamiento en lugares secos y/o ventilados Distribución de bienes y/o artículos en diferentes bodegas y lugares de almacenamiento. Entrega oportuna de bienes adquiridos	Probabilidad: improbable Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establece una actividad que garantice el cambio de instalación proyectado.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Tráfico de influencias para el trámite de pago de cuentas a cambio de beneficios de terceros.	Elaborar formato de registro de fecha de llegada y fecha de trámite de la factura realización de una auditoria anual sobre el formato.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	73 de 76

3.13 GESTIÓN DEL RECURSO FÍSICO Y APOYO LOGÍSTICO				
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Demora en el proceso de adquisición de materiales, para desarrollar las actividades de mantenimiento.	Hacer seguimiento del requerimiento y proceso de contratación según sea el caso.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Demora en la contratación del recurso humano para desarrollar las actividades de mantenimiento.	Hacer seguimiento del requerimiento y proceso de contratación según sea el caso.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
3	Carencia de recursos de seguridad industrial (protección indumentaria).	Hacer seguimiento del requerimiento y proceso de contratación según sea el caso.	Probabilidad: probable Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: extrema	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad que garantice el correcto uso del material adquirido.
4	Intervención de personal no capacitado en la realización de actividades de mantenimiento.	Mediante visita a los sitios críticos verificar que no haya existido ningún tipo de intervención a equipos tecnológicos por parte de personal no calificado.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Favorecimiento de intereses propios o particulares por apropiación de elementos usados en el proceso de mantenimiento de la infraestructura física o tecnológica.	Realizar un inventario Semestral.	Probabilidad: rara vez Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Cambio de repuestos que aún se encuentran en buen estado para favorecimiento de intereses propios o particulares.	Acompañamiento aleatorio de una persona de la Oficina de Almacén para mantenimientos de alta cuantía.	Probabilidad: rara vez Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia, sin embargo en la anualidad del 2018 deberá continuar su ejecución teniendo en cuenta el seguimiento propuesto.
3	Entrega de combustible a particulares para favorecer intereses	Realizar el proceso en compañía de un funcionario.	Probabilidad: rara vez Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	74 de 76

	propios		durante la presente vigencia.
--	---------	--	-------------------------------

RIESGOS ACTUALIZADOS E IDENTIFICADOS POR LA ENTIDAD	
4	PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

4.1		CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Inobservancia del debido proceso de los actores internos.	Realizar tres revisiones al año del líder de la dependencia y el equipo de trabajo del cumplimiento de las actividades descritas en el Procedimiento Investigación Disciplinaria.	Probabilidad: probable Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2		Clasificación de la queja, una vez se recibe. Dos revisiones al año del líder de la dependencia del cumplimiento de los términos.		La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2018
3	Prescripción y caducidad de la acción disciplinaria.	Dos revisiones al año del líder de la dependencia del cumplimiento de los términos.	Probabilidad: probable Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
4	No aplicación de la normatividad por parte de los agentes internos.	Capacitación y/o actualización al equipo de trabajo en las normas aplicables al proceso disciplinario.	Probabilidad: rara vez Impacto: insignificante Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la vigencia 2018.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Dilación injustificada de los términos de los procesos para favorecer a terceros.	Dos revisiones en el año del cumplimiento de los términos.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Aceptación de dádivas en investigaciones y sanciones.	Dos controles al año del líder de las actividades asignadas al grupo de trabajo. Una rotación al año de actividades dentro del personal interno de la oficina.	Probabilidad: posible Impacto: mayor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	75 de 76

3	Salida de información de carácter reservado para favorecimiento de terceros.	Realización de Una auditoría interna en el año por parte del líder del proceso (Información en equipos de cómputo y cuentas de correo institucionales de funcionarios de la dependencia).	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
---	--	---	---	---

4.2 CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	No oportunamente ofrecer la asesoría o acompañamiento.	Realizar solicitudes para contratación de personal. Solicitar capacitaciones para el personal de la dependencia.	Probabilidad: posible Impacto: moderado Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
2	Observaciones sin evidencia documental.	Actualizar el procedimiento PCI-09 Evaluación del Sistema de Control Interno incluyendo las acciones que se tomarán en el momento que el proceso evaluado no remita los soportes para desarrollar la evaluación.	Probabilidad: improbable Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
3	Seguimiento extemporáneo.	Realizar solicitudes para contratación de personal. Solicitar capacitaciones para el personal de la dependencia.	Probabilidad: improbable Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
4	Presentación de informes extemporáneos.	Realizar solicitudes para contratación de personal. Solicitar capacitaciones para el personal de la dependencia.	Probabilidad: improbable Impacto: moderado Zona de Riesgo: moderada	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Tráfico de Influencia por parte de los auditores en las evaluaciones a procesos para beneficio propio o de terceros.	Rotación de actividades dentro del personal interno de la oficina.	Probabilidad: rara vez Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: moderada	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.
2	Omisiones de hallazgos encontrados en los seguimientos a procesos para favorecimiento de terceros.	Rotación de Auditores asignados a diferentes evaluaciones y capacitación del personal sobre los temas, procesos y procedimientos que realiza oficina de Control Interno, dando a conocer las causas, riesgos y consecuencias que trae su mala ejecución.	Probabilidad: rara vez Impacto: catastrófico Zona de Riesgo: moderada	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2018.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	76 de 76

4.3 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	NIVEL DEL RIESGO (IMPACTO X PROBABILIDAD)	OBSERVACIONES
RIESGOS DE GESTIÓN				
1	Desconocimiento de las normas y por ende la no adopción de las mismas.	Informar oportunamente el cambio de la normatividad para la actualización de la documentación.	Probabilidad: casi seguro Impacto: menor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia, sin embargo en la anualidad del 2018 se realizarán algunos ajustes según lo informa el proceso.
2	Pérdida de posicionamiento Institucional en cuanto a las demás IES.	Toma de acciones inmediatas ante las no conformidades presentadas en la auditoría.	Probabilidad: posible Impacto: menor Zona de Riesgo: moderado	La acción propuesta fue efectiva para mitigar el riesgo durante la presente vigencia, sin embargo en la anualidad del 2018 se realizarán algunos ajustes según lo informa el proceso.
3	Perdida de la trazabilidad de los Procesos Administrativos y Programas Académicos teniendo en cuenta que el personal desvinculado se lleva el conocimiento.	Solicitar a la Alta Dirección la inclusión de cargos de provisionalidad.	Probabilidad: probable Impacto: moderada Zona de Riesgo: moderado	Teniendo en cuenta que no fue posible cumplir con la actividad en su totalidad, la ejecución de la misma deberá continuar durante la vigencia 2017.
4	Aumento de los Procesos sin Auditar anualmente.	Solicitar a la Alta Dirección el establecimiento y aprobación de incentivos para los auditores internos existentes, con el fin de aumentar la participación en las Auditorías Internas anuales.	Probabilidad: probable Impacto: menor Zona de Riesgo: alta	La acción propuesta se cumplió.
RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
1	Manipular a los auditores para favorecer a los procesos.	Solicitar a la Alta Dirección centralizar las Auditorías en el proceso evaluador independiente.	Probabilidad: rara vez Impacto: mayor Zona de Riesgo: baja	La acción propuesta se cumplió, sin embargo para la vigencia 2018 se recomienda establecer una actividad que garantice la objetividad del procedimiento.