

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSION: 4-03-07-2019
			PÁGINAS: 1 de 11

1. Fecha		
Día	Mes	Año
14	08	2019

Informe de Auditoría (In Situ):

Informe de Auditoría Consolidado:

2. Tipo de revisión	
Auditoría de proceso o procedimiento del Componente del SIG	Revisión de la dirección
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA.		
3. Proceso y/o procedimiento Auditado:	GESTION DE LA AUDITORIA. GESTION DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	
4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor (Quien consultó el informe nacional por proceso y/o procedimiento, no aplica si es informe in situ):	Nombre completo y correo electrónico institucional. SANDRA MILENA IZQUIERDO – sandra.izquierdo@unad.edu.co	Número de cédula 52.271.545
5. Equipos auditores participantes:	Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(les). Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor: Auditor(es) Interno(s): GLORIA ALCIRA PAEZ GALINDO- gloria.paez@unad.edu.co Auditor Interno acompañante: CAMILO RESTREPO- camilo.restrepo@unad.edu.co Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor: DANIEL BEJARANO GARRIDO – Daniel.bejarano@unad.edu.co Auditor(es) Interno(s): ANGELICA MARIA YARA ROMERO- angelica.yara@unad.edu.co Auditor interno acompañante: CEAD NEIVA	Centro – Sede auditado(a) SEDE NACIONAL JOSE CELESTINO MÚTIS

(Agregar cuantas filas renglones sean necesarias de acuerdo al número de centros auditados en cada proceso).

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSIÓN: 4-03-07-2019 PÁGINAS: 2 de 11

6. Criterios de auditoría (Retornado del(los) plan(es) de auditoría):	<p>Normas ISO 9001:2015, MECI 2014, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019, Plan de Desarrollo 2019-2023, PAP solidario, Manual del SIG, Procesos, procedimientos, formatos, instructivos, guías, indicadores del SIG, Mapas de Riesgos, PQRSF, Mediciones de percepción del servicio, Ley 152 de 1994, Ley 87 de 1993, Ley 30 de 2002, Ley 1474 de 2011, Manuales de contratación y presupuestal, Estatuto Organizacional, Estatuto General, Acuerdo 56 de Diciembre de 2012 Estatuto de Bienestar Institucional, Reglamento Estudiantil, Estatuto Personal Administrativo, Estatuto de Investigación, el cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2012 Cerro Papel, el SSAM para realizar seguimiento a las auditorías previas y demás normatividad y documentos y sistemas de información aplicables</p>
7. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):	<p>SEDE NACIONAL JCM Dr. Edgar Guillermo Rodríguez edgar.rodriguez@unad.edu.co Dra. Adriana Isabel Franco adriana.franco@unad.edu.co Dr. Javier Julían Pulgarín javier.pulgarin@unad.edu.co Dra. María Cardona Sánchez maria.cardona@unad.edu.co Monica Belalcázar monica.belalcazar@unad.edu.co Alejandra Ma. Ospina alejandra.ospina@unad.edu.co Aura Marcela Correa aura.cortea@unad.edu.co Ana Bolena Rodríguez Rojas anabolena.rodriguez@unad.edu.co Alexandra Roa alexandra.roa@unad.edu.co</p> <p>CEAD NEIVA Directora de Nodo Zona Sur - CCAV Neiva Gloria Isabel Vargas Hurtado y equipo de trabajo</p>
8. Objetivo de la auditoría (Retornado del(los) plan(es) de auditoría):	<p>Evaluar, durante la vigencia 2019, la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD y el cumplimiento de los criterios de control y aseguramiento de la calidad en el desarrollo de sus funciones sustantivas, a partir de la valoración de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos institucionales, identificando las oportunidades de mejora y buscando el perfeccionamiento del servicio ofrecido a los usuarios y beneficiarios y específicamente lo previsto en las normas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y MECI 2014.</p>

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSION: 4-03-07-2019
			PÁGINAS: 3 de 11

9. Alcance (Retornado de del(los) plan(es) de auditoría):	El alcance de la auditoria son los procesos y programas contenidos en el Sistema Integrado de Gestión de la UNAD bajo los requisitos definidos en los referenciales el Componente de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014; así mismo se revisarán los Mapas de Riesgos y los resultados de auditorías previas previstos en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora-SSAM.	11. Fecha de cierre:	03/09/2019
10. Fecha de apertura:	30/07/2019		

II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

12. Descripción General de la Auditoría

SEDE NACIONAL – JCM

Aspectos Generales: El desarrollo de la auditoria interna al proceso de gestión de bienestar institucional se realizó dando cumplimiento al plan de auditoria. Se procedió a revisar el Objetivo y el Alcance de la auditoria con el equipo de VISAE y a validar el orden del día el cual no tuvo objeción alguna. Se resalta la disposición del líder de VISAE así como del equipo de trabajo que atendió la auditoria, igualmente como el tiempo que dispusieron para el ejercicio de revisión del proceso.

Se evidencia del grupo que atiende la auditoria la comprensión de la organización, de la definición del contexto organizacional, así como la periodicidad con que se efectúa la revisión del contexto. A pesar de que se recibió respuesta de lo preguntado es preciso fortalecer la apropiación frente a estos aspectos por parte los actores del proceso y así contar con mayor precisión el reconocimiento de las generalidades de la organización.

Los auditados manifestan que, con el análisis y revisión de la información de partes interesadas, el proceso no presenta ajustes para el tema de riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los servicios.

Presentan los riesgos asociados al proceso. Se cuenta con 3 riesgos asociados tales como:

3754 baja participación de los diferentes estamentos (Estudiantes, egresados, docentes y administrativos) de la universidad, en las actividades de bienestar Unadista, dispuestas para ellos.

3756 que la comunicación de los servicios que brinda Bienestar Institucional no llegue a todos los estamentos

3757 bajo grado de satisfacción e impacto de los usuarios de los Proyectos de bienestar desarrollados

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	
	CODIGO:	F-3-5-5
	VERSIÓN:	4-03-07-2019
	PÁGINAS:	4 de 11

Se indagó al equipo VISAE por la identificación de las Partes interesadas y se realizó trazabilidad directamente sobre el instrumento diseñado por la organización para su seguimiento: Matriz de Stakeholders (partes interesadas) y requisitos - SIG - UNAD ubicada en el siguiente enlace <https://sig.unad.edu.co/documentos/sig/matriz-stakeholders/>. El equipo realiza un adecuado reconocimiento en la matriz De Stakeholders.

La apropiación de los aspectos que son la base del Sistema Integrado de Gestión como la política, objetivos, entradas y salidas del proceso, fueron reconocidos por parte de los líderes que atendieron la auditoría. Sin embargo, se recomienda fortalecer la apropiación y reconocimiento de las herramientas presentadas en la página del SIG.

Se procedió a revisar los criterios y métodos, (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los INDICADORES de proceso) para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos. Al revisar los indicadores del SIG asociados al proceso Gestión del Bienestar Institucional, Los Indicadores codificados como:

- IND-C9-002 Asignación y Ejecución de Recursos para el periodo diciembre 2018
- IND-C9-004 Cobertura de las actividades realizadas en programas de y proyectos de Bienestar Institucional.
- IND-C9-005 Tiempo promedio de atención Chat del Nodo crecimiento personal

Aún no reporta análisis situacional que permita la toma de decisiones de forma oportuna, De igual manera, los indicadores:

- IND-C9-001a Participación de estamentos en proyectos de Bienestar. (participaciones)
- IND-C9-004 Cobertura de las actividades realizadas en programas de y proyectos de Bienestar Institucional.
- IND-C9-005 Tiempo promedio de atención Chat del Nodo crecimiento personal

Tienen los reportes de 2019 I, vencidos.

Muestra indicadores pag. SIG. 30 de julio 2019

correo asunto: reporte de indicadores

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	
	CÓDIGO:	F-3-5-5
	VERSIÓN:	4-03-07-2019
	PÁGINAS:	5 de 11

Re: Indicadores Reportados: 20, 2008, 00, x

 Sandra Izquierdo Marín, sanderi@unad.edu.co
Dirección: Calle Real 979, 251, 401
Cerealesabund.

Teniendo en cuenta el reporte de datos de indicadores de Bienestar reportados el día 04/07/19 en la tabla se informa que se encuentran: **¡¡¡¡¡** las siguientes realizaciones de la semana 2019 para el mes de mayo, y así mismo:

- IND-C5-002 Asignación y ejecución de recursos.
- IND-C6-004 Cobertura de las actividades realizadas en programas de y proyectos de Bienestar Institucional.
- IND-C6-005 Tiempo promedio de atención con el Nodo: crecimiento personal.

Enlace:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1h0k0L3vWm2W1A459d1L5201594/edit#gid=1301594>

De igual manera se informa que se encuentran vencido el reporte de Indicadores 2019!

200-C6-004 Participación de asistentes en proyectos de bienestar. (participaciones);
200-C6-004 Cobertura de las actividades realizadas en programas de y proyectos de Bienestar Institucional.
IND-C6-005 Tiempo promedio de atención con el Nodo: crecimiento personal

C

Se indagó al equipo auditado por la Matriz de Comunicaciones y sobre el instrumento diseñado por la organización para su seguimiento: Matriz de Comunicaciones - SIG - UNAD ubicada en el siguiente enlace <https://sig.unad.edu.co/documentos/sig/matriz-comunicaciones/#>. El equipo procede a evidenciar el tratamiento de las comunicaciones de los temas que el proceso determinó. Se evidenció su actualización y publicación en la página del SIG el 08-08-2019.

Al indagar con qué recursos se cuenta para el desarrollo del proceso, se evidencia presupuesto para los rubros de descuento matrícula 10% electoral, becas y subsidio estudiantiles y egresados, becas y descuento funcionarios y docentes, descuentos por convenios interinstitucionales, descuento por pronto pago, fondo de solidaridad ICETEX.

procedimiento: P-9-3-Nodos virtuales versión: 1-03-09-2015

Con el equipo VISA E se procedió a realizar trazabilidad de las actividades del procedimiento, de la Actividad de Control Operacional 4 "Revisar y aprobar el material del contenido del nodo virtual" los auditados manifiestan NO tener documentada esta actividad y refieren hacerla de forma verbal. Por cuanto se detecta el incumplimiento de lo establecido en el "numeral 8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable: a) sobre los resultados de la revisión;"

Procedimiento (P-9-1) Gestión de Proyectos de Bienestar Institucional versión 1-03-09-2015

Con el equipo VISA E se procedió a realizar trazabilidad de las actividades del procedimiento, para la actividad 1 Identificar.

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO:	F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSION:	4-03-07-2019
			PÁGINAS:	6 de 11

necesidades, intereses y expectativas de la comunidad universitaria, el insumo necesario para esta actividad es Estatuto de Bienestar Institucional Acuerdo 056 de 2012. Modelo de Bienestar Institucional acerca de este documento normativo los auditados manifiestan que dado a los lineamientos frente a la ruta normativa por la alta dirección este documento se encuentra en proceso de actualización.

CEAD NEIVA

(C-9) GESTIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL

Se procedió a revisar las actividades correspondientes al Planear y Hacer del procedimiento, para esta verificación fueron seleccionadas dos actividades para revisar trazabilidad. Se muestrean las siguientes actividades: Olimpiadas filosóficas, Festival Folclórico y Día del Niño. Se realizó adecuadamente la trazabilidad de proceso.

Posteriormente se procedió a evaluar los Riesgos asociados CCAV Neiva y que se encuentran registrados en la Aplicación Mapa de Riesgos 2.0 (dispositivo institucional que permite la gestión y administración de los riesgos que se generan en la institución).

Se evaluó el riesgo:

Riesgo Código: 1716. Descripción: Baja participación de los estamentos de estudiantes y egresados en actividades In situ desarrolladas por el modelo de Bienestar Unadista.

Se realizó el respectivo análisis del Mapa de riesgos del CCAV Neiva verificando:

los controles establecidos

- Las acciones de mitigación

- Registros de seguimiento cargados en el Mapa de Procesos 2.0

- Reporte de seguimiento de acuerdo con la periodicidad establecida.

- (P-9-1) Gestión de Proyectos de Bienestar Institucional

Se indagó a Equipo CCAV Neiva sobre las Condiciones generales de procedimiento y se evidencia el cumplimiento de cada una, en el desarrollo de las actividades organizadas. Se solicitó la presentación del cronograma que tiene la Zona sur con todas las actividades que desarrolla cada centro por la

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	
CODIGO:	F-3-5-5	
VERSIÓN:	4-03-07-2019	
PÁGINAS:	7 de 11	

línea de acción de bienestar. El líder resalta que las actividades se programan con la participación de los e-monitores. Se procedió a revisar la ejecución de las actividades realizadas por una e-monitora. Se recomienda la estandarización de procedimientos de Monitorías, como sus formatos asociados.

Se cuestionó al Equipo CCAV Neiva sobre la frecuencia de realización de las actividades 1 y 2 del Procedimiento, en este caso manifestaron que se lleva a cabo una sesión ordinaria de Comité directivo de gestión zonal y comité académico local donde se presentan las propuestas de actividades a desarrollar. De igual manera, a inicio de año, se hicieron mesas de trabajo para revisar cuales eran las expectativas de los estamentos. Se procedió a verificar las Actas de reunión correspondiente.

Se procedió a observar y verificar los siguientes videos como evidencia de las actividades de bienestar con todos los estamentos universitarios:

<https://www.youtube.com/watch?v=CREqJ-wpgCA&feature=youtu.be>

https://drive.google.com/file/d/1udEM2qowIHgEYD2zi7Gr_CaP8DRRH6d4/view?ts=5bc25531

Publicación de Uniendo Distancias donde participan también los estudiantes con artículos para socializar diferentes temas que ellos quieren. <https://www.calameo.com/read/004140476806af9771227>

Se revisaron los aspectos más relevantes de las mediciones y comportamiento del Proceso y procedimientos en el Informe de Gestión por Proceso IGP 2019 BIENESTAR ZSUR. Se analizó el documento Encuesta de Satisfacción actividades de Bienestar Integral Unadista.

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CODIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSION: 4-03-07-2019
			PAGINAS: 8 de 11

III. CONCLUSIONES DE AUDITORIA: Registre la información solicitada de: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm), No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP), de conformidad con el procedimiento de Auditorías Integrales.						
Centro o lugar auditado	Proceso(s) y/o Procedimiento(s) Componente(s) auditado(s)	Tipo de Hallazgo: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm), No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP)	Numeral y literal de la Norma o requisito implicado en el hallazgo	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO: ¿Qué se incumplió? ¿Cómo se incumplió? ¿Cuándo se incumplió? ¿Dónde se incumplió?	¿Es hallazgo reincidente de auditorías pasadas?	Documento o registro evidencia del hallazgo
SEDE NACIONAL JCM	C-9 Gestión de Bienestar Institucional	ncm	Iso 9001-2015 8.2.3.2 a)	Al verificar el procedimiento P-9-3 Nodos virtuales, la actividad de control operacional establece "Revisar y aprobar el material del contenido del nodo virtual", los auditados manifiestan no tener documentado esta actividad y refieren hacerla de forma verbal incumpliendo lo establecido en el numeral 8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable.	No	No se registra evidencia

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSION: 4-03-07-2019 PÁGINAS: 9 de 11

VISAE	C-9 Gestión de Bienestar Institucional	ncm	Iso 9001 2015 9.1.1 d	Al revisar los indicadores del SIG asociados al proceso Gestión del Bienestar Institucional, Los Indicadores codificados como: <ul style="list-style-type: none"> • IND-C9-002 Asignación y Ejecución de Recursos para el período diciembre 2018 • IND-C9-004 Cobertura de las actividades realizadas en programas de y proyectos de Bienestar Institucional. • IND-C9-005 Tiempo promedio de atención Chat del Nodo crecimiento personal Aún no reporta análisis situacional que permita la toma de decisiones de forma oportuna. De igual manera, los indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • IND-C9-001a Participación de estamentos en proyectos de Bienestar. (participaciones) • IND-C9-004 Cobertura de las actividades realizadas en programas de y proyectos de Bienestar Institucional. • IND-C9-005 Tiempo 	No	Reporte de indicadores en la página SIG a fecha 30-07-2019
-------	--	-----	-----------------------	---	----	--

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia		FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES	
CÓDIGO:	F-3-5-5		
VERSIÓN:	4-03-07-2019		
PÁGINAS:	10 de 11		

			Tienen los reportes de 2019 l. vencidos, lo que incumple: 9.1.1 la organización debe determinar: d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados
--	--	--	---

14. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR:

- Registre en este espacio las **Oportunidades de Mejora** generadas en el desarrollo del ejercicio auditor.
- En segundo lugar, registre en la respectiva sección las **Observaciones** determinadas en el mencionado ejercicio auditor. Estas no se consideran incumplimientos de Norma o de Estándar, pero podrían llegar a constituirse en ello(s), no deben redactarse como tales incumplimientos a los requisitos de estos documentos. Para el tratamiento de las Observaciones de auditoría a las cuales se haya determinado que no ameritan acciones a emprender se debe(n) remitir al correo gerencia.calidad@unad.edu.co el(los) formato(s) debidamente diligenciado(s).
- En tercer lugar, registre a continuación las **recomendaciones y/o sugerencias** derivadas de la auditoría interna realizada, de haber lugar a ello.
- Por último, registre en este espacio aquellos **aspectos importantes** a tener en cuenta por parte del auditor interno designado para la próxima auditoría.

14.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA:

NO

14.2 OBSERVACIONES:

NO

14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSIÓN: 4-03-07-2019 PÁGINAS: 11 de 11

SEDE NACIONAL – JCM

Fortalecer la apropiación frente a las generalidades de la organización tales como contexto organizacional estos aspectos por parte los actores del proceso y así contar con mayor precisión el reconocimiento de las generalidades de la organización.

Fortalecer la apropiación y reconocimiento de las herramientas presentadas en la página del SIG.

14.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:

NO

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
SANDRA MILENA IZQUIERDO M.	AUDITOR LIDER / LIDER DE EQUIPO AUDITOR	
EDGAR GUILLERMO RODRIGUEZ	(Si es Informe In Situ) Director(a) Auditado(a) / Lider Procedimiento 1 (Si es Informe Consolidado)	 Rodriguez