

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

| | | | |
|---|--|---|--|
|  UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia | | FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES | |
| CÓDIGO: F-3-5-5 | | VERSION: 4-03-07-2019 | |
| PÁGINAS: 1 de 9 | | | |

| 1. Fecha | | |
|----------|-----|------|
| Día | Mes | Año |
| 5 | 08 | 2019 |

| 2. Tipo de revisión | |
|---|--------------------------|
| Auditoría de proceso y/o procedimiento o Componente del SIG | Revisión de la dirección |
| X | |

Informe de Auditoría (In Situ): Informe de Auditoría Consolidado:

| I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA | |
|--|--|
| 3. Proceso y/o procedimiento / componente auditado: | |
| 4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor (Quién consultó el informe nacional por proceso y/o procedimiento; no aplica si es Informe In Situ): | |
| 5. Equipos auditores participantes: | |
| Nombre completo y correo electrónico institucional. Hernán Alonso Cabrales Muñoz <u>herman.cabrales@unad.edu.co</u> | |
| Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucionales). Claudia Patricia Piñarete Hernán Alonso Cabrales Muñoz. Auditor(es) interno(s): Auditor interno acompañante: Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor: Auditor(es) interno(s): Auditor interno acompañante: Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor: Auditor(es) interno(s): Auditor interno acompañante: | |
| Número de cédula Centro – Sede auditado(a) Sede Calle 53 | |

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

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

| | | | |
|---|--|---|--------------|
|  | | FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA | |
| | | PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES | |
| | | CÓDIGO: | F-3-5-5 |
| | | VERSIÓN: | 4-03-07-2019 |
| | | PÁGINAS: | 2 de 9 |

| | |
|---|--|
| 5. Criterios de auditoría (Retomado de(los) planes) de auditoría): | <p>Normas ISO 9001:2015, Plan de Desarrollo 2019-2023, Manual del SIG, Proceso, procedimientos, formatos, instructivos, guías, Indicadores del proceso, Mapa de Riesgo, Informe de PQRS del proceso, Mediciones de percepción del servicio, Ley 87 de 1993, Ley 30 de 2002, Ley 1474 de 2011, Estatuto Organizacional, Estatuto General, Estatuto Personal Administrativo y docente, el cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2012 Cerro Papel, Planes de mejoramiento (SSAM), Mapa de riesgos del proceso, Planes operativos, Documentación registrada en el SIG, Aplicaciones utilizadas para la gestión del proceso, y demás normatividad y documentos aplicables.</p> |
| 7. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos): | <p>Gerente de Calidad y Mejoramiento Universitario Ing. Christian Leonardo Mancilla gerencia.calidad@unad.edu.co christian.mancilla@unad.edu.co</p> <p>Vicerrector de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados Dr. Edgar Guillermo Rodríguez visae@unad.edu.co edgar.rodriguez@unad.edu.co</p> <p>Dra. María Nancy Garzón Soche Líder de Aseguramiento de la Calidad maria.garzon@unad.edu.co</p> |
| 8. Objetivo de la auditoría (Retomado de(los) planes) de auditoría): | <p>Evaluar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD y el cumplimiento de los requisitos establecidos, en el desarrollo de sus funciones sustantivas, a partir de la valoración de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos institucionales y componentes, identificando las oportunidades de mejora y buscando el perfeccionamiento del servicio ofrecido a los usuarios y beneficiarios en el proceso C-1 Mejoramiento Universitario y sus procedimientos.</p> |
| 9. Alcance (Retomado de(los) planes) de auditoría): | <p>Evaluar el proceso C-1 Mejoramiento Universitario y sus procedimientos contenidos en el Sistema Integrado de Gestión de la UNAD bajo los requisitos definidos en los referenciales del Componente de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015; así mismo se revisará el Mapa de Riesgo, los resultados de auditorías interna y externa realizadas y el seguimiento de las acciones de mejora establecidas en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora-SSAM.</p> |
| 10. Fecha de apertura: | <p>29 Julio de 2019</p> |
| 11. Fecha de cierre: | <p>29 de Julio de 2019</p> |

“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 AUDITORÍA INTERNA | |
| | PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES | |
| CÓDIGO: | F-3-5-5 | |
| VERSIÓN: | 4-03-07-2019 | |
| PAGINAS: | 3 de 9 | |

II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

12. Descripción General de la Auditoría

Descripción concreta de la auditoría (aspectos más sobresalientes):

C-1 MEJORAMIENTO UNIVERSITARIO.

Durante la auditoría del proceso se evidencia que:

Para el contexto de la Organización se tiene en cuenta el Plan de Desarrollo con el fin de armonizar las metas de los planes operativos y de esta manera se comprende adecuadamente las necesidades y expectativas de las partes interesadas y éstos se reflejan dentro de la cultura organizacional a través de los objetivos y metas lo que permite detectar riesgos y oportunidades de mejora dentro del proceso.

Para el alcance del Sistema Integrado de Gestión dentro del proceso de Mejoramiento Universitario se tiene en cuenta a los estudiantes, aspirantes y demás actores identificados en la Matriz de Stakeholders; se plantea una actualización y se evidencia la nueva matriz con los ajustes lo que añade valor al proceso y al SIG de manera eficiente y eficaz; una vez revisada y aprobada se procederá a su publicación; en la misma situación se evidencia la matriz de Stakeholders -- columna de Requisitos del cliente donde se discutirán los requisitos y posteriormente la actualización.

Se establecen criterios para la gestión de los procesos y aseguramiento de la calidad teniendo en cuenta la articulación e implementación de los mismos a través de la efectiva operación y control. Se mantiene y conserva la información documentada. La responsabilidad por parte de la Alta Dirección se evidencia a través del Comité Técnico de Gestión Integral y MECI.

Los roles, las responsabilidades se comunican a través de la Gerencia de Talento Humano, se está trabajando en una nueva actualización, teniendo en cuenta lo definido por cada unidad, por otro lado, se encuentra en actualización el Manual de funciones.

La Alta Dirección proporciona los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SIG; se encuentra plasmado dentro del Plan de Desarrollo 2019-2023 Más UNAD Más País - Proyecto 20 "Calidad con Sello UNAD". El monitoreo se realiza a través del SIGMA.

Con respecto a la competencia de las personas es adecuada en cuanto a educación, formación y experiencia.

| | | |
|--|---|--------------|
|  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: | 4 de 9 |

La toma de conciencia se realiza a través de los Líderes Estratégicos de Gestión -LEG- y las madrinaz zonales quienes apadrinan una zona con el fin de tomar acciones formativas y garantizar la eficacia de las acciones emprendidas.

El control de las salidas no conformes se controla a través de la matriz de salidas no conformes, se toman las acciones adecuadas y de conformidad al criterio definido, se tiene en cuenta el seguimiento del proceso a través de informe de Gestión por Proceso IGP.

Con respecto a la manera en que se abordan los riesgos se tiene en cuenta el reporte de vencimiento de las acciones, con el fin de informar y tomar las acciones correspondientes a la menor brevedad.

Se discute el avance de las acciones desde la gerencia, notificando a los Líderes Estratégicos de Gestión -LEG- para que se pongan en contacto con los líderes de procedimiento y surtan los pendientes o en su caso reporten los avances para su previa revisión desde la GCMU.

El seguimiento y la medición se realiza a través de Indicadores:

- Oportunidad en el cumplimiento de ejecución de acciones derivadas de planes de mejoramiento de procesos del SIG (mes a mes).
- Oportunidad en el cumplimiento de ejecución de acciones derivadas de planes de mejoramiento de Autoevaluación Institucional y de programas académicos (mes a mes). Datos y análisis para el periodo comprendido entre el 21 de noviembre de 2018 y el 20 de junio de 2019 se evidenció que la medición no presenta valor, no hay acciones en curso asociadas a planes de mejoramiento por autoevaluación y otros ejercicios de evaluación de programas.

Otro punto importante es tener en cuenta las consideraciones del **Decreto 1330 de 2018 del 25 de julio expedido por el Ministerio de Educación** por el cual se reglamenta el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior por lo anterior se está implementando el plan de trabajo desde las Escuelas y se considera importante tener en cuenta los lineamientos de la VIACI y los líderes nacionales de programa quienes son los que aportan en gran parte al cumplimiento de las condiciones de regulación de los registros calificados junto con los docentes de apoyo de las diferentes escuelas.

| | | |
|--|---|--------------|
|  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: | 5 de 9 |

(P-1-1) Gestión de los Planes de Acción y Planes de Mejora.

Vale la pena resaltar que este procedimiento aporta de gran manera a partir de los resultados de auditorías internas y externas teniendo en cuenta lo reportado en el Formato SAC Solicitud de Acciones Correctivas, las acciones correctivas tomadas para abordar la No Conformidad destinada al proceso C-1 producto de la auditoría por parte del ente certificador SGS en la Vigencia 2018, las fueron:

- Inclusión de la acción de la eficacia por incumplimiento con análisis de causa y formato de hallazgo.
- Verificación de las acciones correctivas tres meses de vigencia para su cumplimiento.
- Verificar que el hallazgo no se repita y verificar que la acción de mitigación fue la adecuada.

Dado lo anterior se implementaron las siguientes acciones:

Por auditoría interna plan 605 Código Acción 7830-VIACI

Descripción: Caracterizar las salidas del proceso, con el fin de hacer explícito el tipo de tratamiento aplicado para el control de la conformidad con los requisitos definidos y su relación con los puntos de control y responsables en los procedimientos.

Producto Final: Documento de caracterización de salidas del proceso

Fecha reporte: 11/09/2018 Porcentaje reportado: 100%

Descripción: Se adjunta evidencias de la acción y se solicita su cierre.

Evidencia: VIACI-7830-CIERRE.zip

Estado de revisión: APROBADO Comentarios de la revisión: De acuerdo a la verificación en la página del SIG y conforme a lo indicado por la LEG del proceso, es pertinente el cierre de la acción.

(SSAM) Concertación de acciones plan PLAN-(C-8)-605 en estado de formulación

Inicio 30 de julio de 2018

Finaliza 8 de agosto de 2018.

Por auditoría externa plan 647 Código Acción 8074

Descripción: Revisar y ajustar la metodología para el tratamiento de las salidas no conformes.

Producto Final: Documento del SIG.

Fecha reporte: 23/07/2019 Porcentaje reportado: 100%

Descripción: Se evidencia el instructivo publicado en el listado maestro con código y versión.

“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 AUDITORÍA INTERNA | |
| | PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES | |
| | CÓDIGO: | F-3-5-5 |
| | VERSIÓN: | 4-03-07-2019 |
| | PÁGINAS: | 6 de 9 |

<https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/instructivos/1-3-1-3.pdf>

Evidencia: 1-3-1-3 Instructivo para el control de salidas no conformes 017072019.pdf

Estado de revisión: APROBADO Comentarios de la revisión: De acuerdo a las evidencias suministradas y conforme a la verificación en la página del SIG, es pertinente el cierre de la acción.

Se evidencian planes de mejoramiento y su respectivo avance

Se tiene en cuenta el Instructivo de Salidas no conformes.

Las acciones mencionadas ya se encuentran subsanadas.

(P-1-3) Reconocimiento de Buenas Prácticas.

Las prácticas universitarias se encuentran abiertas a la comunidad administrativa, académica y egresados.

Se revisan las siguientes:

“Prestación del Servicio Social Unadista”

La propuesta se postula, es revisada y se informa que la propuesta ya ha sido implementada como estrategia institucional. Por lo anterior la propuesta podrá ser tenida en cuenta para postulación de convocatorias externas.

“Atención psicosocial en el Centro de Investigación Acción Psicosocial”

La propuesta se postula, es revisada y se asigna evaluador con sus respectivos puntajes y se otorga reconocimiento a través de comunicado a la propuesta “Atención psicosocial en el Centro de Investigación Acción Psicosocial” la cual se encuentra publicada en la página web. Se encuentra inscrita a convocatoria externa y aún no se han recibido los resultados.

“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 AUDITORÍA INTERNA | |
| | PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES | |
| CÓDIGO: | F-3-5-5 | |
| VERSIÓN: | 4-03-07-2019 | |
| PÁGINAS: | 7 de 9 | |

(P-1-5) Gestión de Ejercicios de Consulta.

El procedimiento queda con el proceso de Mejoramiento Universitario, pero cambia de líder de procedimiento. Se tiene previsto implementar y unificar los criterios de los diferentes ejercicios realizados y buscar puntos en común para de esta manera hacer ejercicios de consulta con información veraz y confiable y que sea pertinente a las consultas que puedan generarse a futuro

De acuerdo al Acta de reunión 8 julio de 2019 se define la Ruta borrador para definir los lineamientos a seguir y para efectos de trazabilidad se tiene en cuenta el perfil y competencia de quien va a liderar el tratamiento de los datos con énfasis en psicometría.

Por estar en proceso de transición en el liderazgo no se realiza trazabilidad, ya que hasta la fecha no se han solicitado ejercicios de consulta por ninguna unidad. Se recomienda que para ejercicios posteriores se realice la trazabilidad del mismo, el manejo de los datos y resultados obtenidos del ejercicio teniendo en cuenta el alcance o actualizaciones previstas.

| | | | |
|--|---|--|--|
|  Universidad Nacional Abierta y a Distancia | FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | | CÓDIGO: F-3-5-5 |
| | PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES | | VERSIÓN: 4-03-07-2019 PÁGINAS: 8 de 9 |

| III. CONCLUSIONES DE AUDITORIA: | | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|---|
| 13. Hallazgos de auditoría: Registre la información solicitada de: No Conformidad Mayor (NcM), No Conformidad menor (NcMn), 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) o Componente auditado(s) | Tipo de Hallazgo: No Conformidad Mayor (NcM), No Conformidad menor (NcMn), No Conformidad Real (NcR), No Conformidad Potencial (NcP) | Numeral y literal de la Norma o requisito implicado en el hallazgo | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO: (¿Que se incumplió? ¿Cómo se incumplió? ¿Cuándo se incumplió? ¿Dónde se incumplió?) | ¿Es un hallazgo recurrente de auditorías pasadas? | Documento o registro evidencia del hallazgo |
| N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. |

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 ellos, 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 (1) remitir al correo segerencia@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:
 Tener en cuenta las consideraciones del Decreto 1330 de 2018 del 25 de julio expedido por el Ministerio de Educación por el cual se reglamenta el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, por lo anterior, se está implementando el plan de trabajo desde las Escuelas se considera importante tener en cuenta los lineamientos de la VIACI y los líderes nacionales de programa, quienes son los que aportan en gran parte al cumplimiento de las condiciones de regulación de los registros calificados junto con los docentes de apoyo de las diferentes escuelas.
(P-1-3) Reconocimiento de Buenas Prácticas
 Seguir incentivando a la comunidad administrativa, académica y egresados en la presentación de propuestas.

14.2 OBSERVACIONES:

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

N.A.

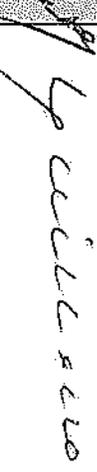
14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:

N.A.

14.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:

(P-1-5) Gestión de Ejercicios de Consulta

Por estar en proceso de transición en el liderazgo no se realiza trazabilidad, ya que hasta la fecha no se han solicitado ejercicios de consulta por ninguna unidad. Se recomienda que para ejercicios posteriores realizar la trazabilidad del mismo, el manejo de los datos y resultados obtenidos del ejercicio teniendo en cuenta el alcance. Inventario de Ejercicios de Consulta, Análisis de la información, Unificación de propuestas, Actualización del procedimiento.

| NOMBRE COMPLETO | RESPONSABILIDAD | FIRMA |
|------------------------------------|---|---|
| Hernán Alonso Cabrales Muñoz | AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR |  |
| Christian Leonardo Mancilla Méndez | Líder Procedimientos: P-1-1 - P-1-3 Gerente de Calidad y Mejoramiento Universitario |  |
| Edgar Guillermo Rodríguez Díaz | Líder Procedimiento P-1-5 Vicerrector de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados |  |

