

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 1 de 58

UNAD © 2021

1. Fecha		
Día	Mes	Año
04	08	2022

2. Tipo de revisión	
Auditoría de proceso y/o procedimiento(s) o de Sistema de gestión del SIG o de Norma	Revisión de la dirección
X	

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

Informe de Auditoría Virtual:

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA.		
3. Proceso y/o procedimiento(s) o Sistema de gestión del SIG o Norma:	(C-2) GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL. (P-2-1) Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión (P-2-2) Gestión Documental (P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas (P-2-7) Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación (P-2-9) Gestión Ejercicios de Consulta (P-2-11) Medios y mediaciones comunicacionales (P-2-12) Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional (P-2-13) Expedición de Certificación y/o Constancias (P-2-14) Recolección y Tratamiento de Datos Personales (P-2-15) Gestión del Conocimiento Organizacional (P-2-16) Atención al Usuario Nivel 1 y 2 (P-2-17) Gestión de la Comunicación y Marketing	
4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor (Quien consolidó el informe nacional por proceso y/o procedimiento(s) o Sistema de gestión o Norma; no aplica si es informe in situ):	Nombre completo y correo electrónico institucional.	Número de cédula
	Martha Natalia Poveda Najar martha.poveda@unad.edu.co	52847341

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 2 de 58

UNAD © 2021

5. Equipos auditores participantes:	Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es).	Centro – Sede auditado(a)
	<i>Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor.</i>	Sede Nacional
	<i>Martha Natalia Poveda Najar</i> martha.poveda@unad.edu.co	

(Agregar cuantas filas/renglones sean necesarias de acuerdo con el 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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 3 de 58

UNAD © 2021

<p>6. Criterios de auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):</p>	<p>1. Norma ISO 9001:2015, 2. Documentos de referencia: Informe Auditoría Interna 2021 Informe Auditoría Externa 2021 Resultados de la Revisión por la Dirección. (Actas del Comité Técnico de Gestión Integral). Mapa de Riesgos Matriz de Stakeholders Matriz de Comunicaciones Matriz de salidas no conformes Acciones de Mejora (SSAM) Procedimientos-instructivos-formatos Indicadores del proceso Avance metas plan operativo (SIGMA) PQRSF Informes de gestión del proceso IGP 2021-2022 Normatividad aplicable al proceso C-2 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>
<p>7. Alcance (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):</p>	<p>Evaluar el proceso (C-2) GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL y sus procedimientos, contenidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la UNAD y lo correspondiente bajo la Norma ISO 9001:2015 y los lineamientos vigentes para el desarrollo de la gestión institucional.</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	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 4 de 58

UNAD © 2021

8. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):	<p>Christian Leonardo Mancilla Méndez christian.mancilla@unad.edu.co</p> <p>Esther Constanza Venegas Castro constanza.venegas@unad.edu.co</p> <p>Rafael Antonio Ramírez Rodríguez rafael.ramirez@unad.edu.co</p> <p>Jerson Jesus Basto Lamilla jerson.basto@unad.edu.co</p> <p>Leonardo Yunda Perlaza leonardo.yunda@unad.edu.co</p> <p>Edgar Guillermo Rodríguez Díaz edgar.rodriquez@unad.edu.co</p> <p>Deisy Alejandra Ávila Jiménez deisy.avila@unad.edu.co</p> <p>Leonardo Andrés Urrego Cubillos leonardo.urrego@unad.edu.co</p> <p>Equipo de Colaboradores según el alcance de los procedimientos a auditar.</p> <p>Adriana Tarazona luz.tarazona@unad.edu.co</p> <p>Jaime Andrés Franco Rodríguez jaime.franco@unad.edu.co</p> <p>Mijahit Anaya Salcedo mijahit.anaya@unad.edu.co</p> <p>Diana Rocío Ramírez Pérez diana.ramirez@unad.edu.co</p> <p>Oscar Julian herrera fajardo</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	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 5 de 58

UNAD © 2021

	<p>oscar.herrera@unad.edu.co Ana del Pilar Bermeo Lozano ana.bermeo@unad.edu.co María Alejandra Triana Muñoz mariaa.triana@unad.edu.co Victor Alfonso Castillo Lopez victor.castillo@unad.edu.co Andrea Franco Marín andrea.franco@unad.edu.co Gloria Páez gloria.paez@unad.edu.co Martha Ruby Castellanos Poveda martha.castellanos@unad.edu.co Damaris Castillo Navarrete damaris.castillo@unad.edu.co Jorge Mario Medina Martín jorge.medina@unad.edu.co Maria Nancy Garzon Soche maria.garzon@unad.edu.co María Angélica Sáenz Reyes maria.saenz@unad.edu.co Andrés Felipe Muñoz Pérez andres.munoz@unad.edu.co Andrea Franco andrea.franco@unad.edu.co Nyced Cortes nyced.cortes@unad.edu.co Jenny Carolina Sandoval Rozo</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	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 6 de 58

UNAD © 2021

	jenny.sandoval@unad.edu.co Andres Guerrero andres.querrero@unad.edu.co Yesid Rodriguez yesid.rodriguez@unad.edu.co Ciro Alexander Rodríguez Fernández Ciro.rodriguez@unad.edu.co Briceida Valderrama Pedraza briceida.valderrama@unad.edu.co Ana del Pilar Bermeo Lozano ana.bermeo@unad.edu.co Gloria Paez gloria.paez@unad.edu.co Jaime Andrés Franco Rodríguez jaime.franco@unad.edu.co		
9. Fecha de apertura:	11 DE JULIO 8:00 am	10. Fecha de cierre:	12 DE JULIO 4:00 pm

II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA
11. Descripción General de la Auditoría

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 7 de 58

UNAD © 2021

Antes de realizar la descripción general de esta gestión, como una acción preventiva para futuros procesos, se agradece la disposición de un gran equipo de trabajo que permitió un desarrollo óptimo y dinámico de la auditoría, al igual que su eficiencia para el cargue de las evidencias respectivamente y la puntualidad para con el cronograma planteado desde el plan de auditoría.

De igual forma, se hace un reconocimiento al liderazgo de Damaris, como líder estratégica de gestión en la Universidad y a todo el equipo de trabajo que desde sus diferentes liderazgos permitieron evidenciar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad de la Universidad y más específicamente en el proceso **C2 “Gestión de la información y el conocimiento organizacional”**

La auditoría inicia con el saludo, la lectura del plan contemplado para esta gestión y algunos lineamientos generales, que eran indispensables para un proceso óptimo y significativo, lo que permitió un cumplimiento de la agenda y el objetivo proyectado.

Durante el proceso del día 1, se auditaron 9 procedimientos del proceso C2 que fueron:

- (P-2-1) Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión
- (P-2-2) Gestión Documental
- (P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas
- (P-2-7) Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación
- (P-2-9) Gestión Ejercicios de Consulta
- (P-2-12) Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional
- (P-2-13) Expedición de Certificación y/o Constancias
- (P-2-14) Recolección y Tratamiento de Datos Personales
- (P-2-15) Gestión del Conocimiento Organizacional

No obstante, y dentro de la preparación del plan de auditoría fue necesario solicitar aspectos específicos adicionales, en correspondencia con una ausencia de la información registrada en el Sistema Integrado de Información SIG, sección Evaluación y medición, Informes de Gestión de Procesos - vigencia 2021, proceso Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional el cual no se encontraba

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 8 de 58

UNAD © 2021

disponible. Durante la auditoria se presentó este informe, pero se hizo la observación de la importancia que tiene el reportar de manera oportuna para un cumplimiento del proceso en general y no afectar otros procedimientos.

Durante el proceso del día 2, se auditaron 3 procedimientos del proceso C2 que fueron:

- (P-2-11) Medios y mediaciones comunicacionales
- (P-2-16) Atención al Usuario Nivel 1 y 2
- (P-2-17) Gestión de la Comunicación y Marketing

De igual forma, en esta gestión se revisaron como el día anterior aspectos generales por procedimiento: objetivo, alcance y el respetivo control operacional de algunas actividades que nos permitiera revisar la trazabilidad respectiva, en donde también se evidenció un verdadero trabajo Inter sistémico ya que independientemente exista un líder encargado de cada procedimiento, se requiere de un trabajo reticular con zonas y otras unidades para evidenciar el trabajo realizado.

Adicional a esto, fue necesario solicitar aspectos específicos de más, en el marco del Reporte Resumido de Auditoría Externa correspondiente al mes de octubre del 2021 en donde se identificaron tres observaciones del (P-2-16) Atención al Usuario Nivel 1 y 2:

1. **“Obs. Verificar la definición del alcance del procedimiento para atención de pqrs nivel 1 y 2 respecto a asegurar la eficacia en el tratamiento y respuesta al cliente”** Se comparten las evidencias respectivas frente a los encuentros realizados para analizar el alcance del procedimiento para asegurar la eficacia en el tratamiento y respuesta al cliente.
2. **“Obs. Fortalecer la implementación y documentación del control operacional referente a remitir semanalmente a todos los procesos el estatus de las pqrs y cuales están con vencimiento en tiempos para dar respuesta”** Se presentaron las evidencias respectivas con relación a las acciones comunicaciones implementadas, para evitar el vencimiento en tiempos y dar respuestas oportunas a las PQRS en zonas.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 9 de 58

UNAD © 2021

3. **“Obs. Fortalecer la verificación a la eficacia en el tratamiento a las pqr’s y en la respuesta emitida a los clientes”.** Se presentaron evidencias a través de un informe de PQRS con el análisis respectivo frente a la eficacia en el tratamiento a las pqr’s y en la respuesta emitida a los clientes, en donde se identifica un avance en los resultados.

Estas observaciones están siendo monitoreadas a través de las acciones de Mejora (SSAM) 10891 y la 10892, pero fue necesario revisar en detalle el tema ya que, por fechas, son acciones que estaban próximas a vencer y se requería revisar tanto el informe de seguimiento de las zonas que presentan mayor PQRS, como el análisis de PQRS del tema Certificados y Constancias en primer semestre de 2022 comparado con el primer semestre 2021.

No obstante, frente a este proceso que aunque está avanzando, pueden contemplarse algunas mejoras al proceso y desarrollarlo en el siguiente informe de gestión o por ende contemplar posibles actualizaciones del procedimiento que no afecten la evolución del mismo.

Finalmente se realizó la lectura del informe final desde 3 categorías: fortalezas, sugerencias y algunas observaciones, mencionando cuáles procedimientos cumplen con todos los requisitos evaluados, con el objetivo de potenciar mucho más aquellas acciones que según su medición respectiva puedan identificar como eficaces o en su efecto aplicar algunas otras que conlleven a garantizar a futuro mejores resultados de los que se evidenciaron durante la auditoría, ya que no se levantaron hallazgos de no conformidad, pero esto no quiere decir que el no atender a las observaciones que se hacen, no se puedan generar en ejercicios de auditoría futuros.

A continuación, los procedimientos que presentaron **cumplimiento de los requisitos evaluados:**

1. (P-2-1) Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión.
2. (P-2-2) Gestión Documental.
3. (P-2-7) Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación
4. (P-2-12) Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional
5. (P-2-14) Recolección y Tratamiento de Datos Personales
6. (P-2-16) Atención al Usuario Nivel 1 y 2
7. (P-2-17) Gestión de la Comunicación y Marketing

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 10 de 58

UNAD © 2021

Los demás requieren de atender algunas observaciones.

Conclusión: La evidencia verificada durante la auditoría y muestreo efectuado, es conforme con lo requerido para la norma ISO 9001:2015 y el SGC establecido por la organización.

A continuación, detalle del proceso según procedimiento:

Iniciamos con la presentación del proceso a cargo de la líder Damaris Castillo quien da cuenta del alcance del proceso y sus aportes específicos a nivel institucional. Damaris inicia esta presentación desde la caracterización del mismo, haciendo énfasis en su objetivo y alcance, El objetivo es extenso y en su argumento se manifiesta que se debe al número de procedimiento que se tiene al interior. En las actividades de control operacional y las salidas de proceso se solicita ¿Cómo se ha realizado la socialización del proceso? Se manifiesta que esta gestión se hace por procedimiento de manera individual con la metodología requerida hacia la comunidad, pero de manera general no se hace este ejercicio.

Iniciamos el análisis con cada procedimiento:

1. **(P-2-1) Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión** a cargo de la líder Gloria Páez, a quien se le solicita en un primer momento como es el proceso de socialización del procedimiento hacia la comunidad. Se aclara que el procedimiento socializa todo el tema de actualizaciones documentales y los publica en la página del SIG, no obstante, se solicita evidencia de cómo se garantiza que las actualizaciones publicadas son conocidas por la comunidad, en donde se manifiesta que desde la gerencia se hace la tarea de publicación y también se notifica al solicitante proceder con la respectiva socialización, tarea a cargo del líder de cada procedimiento a través de correos, circulares, píldoras etc. Se solicito evidenciar la última socialización que se hizo de este procedimiento en donde se observa una píldora informativa que se envió por correo a la comunidad el 10 de mayo del 2021.

Se explica que en un primer momento se analiza cada una de las solicitudes de las diferentes unidades en el formato requerido y se verifica que cumpla con los requerimientos para proceder a la revisión por parte del gerente quien da el visto bueno para

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 11 de 58

UNAD © 2021

publicación respectiva. Si se requiere de alguna modificación, se solicita de manera formal al solicitante hacer los ajustes respectivos y cuando se suplan las observaciones, se revisa nuevamente para que se cumpla con las sugerencias enviadas. Se procede analizar la trazabilidad de una de las solicitudes, en donde se analiza la solicitud de emisión de formato enviada por VIMEP, la cual, una vez recibida y revisada, se tiene el visto bueno del líder y se notifica al solicitante que se ha estandarizado en la página del SIG de la Universidad respectivamente.

Se realiza una nueva trazabilidad a una solicitud del 14 de marzo del 2022 correspondiente al procedimiento de oferta académica, en donde se evidencian las observaciones realizadas a la misma por parte del gerente para continuidad del proceso de estandarización, las cuales se remiten al solicitante (LEG Oliva) quien atiente estas para posteriormente lograr su estandarización el 13 de mayo del mismo año. Se solicita la evidencia en donde se remiten las observaciones realizadas y las cuales se observan a través del correo institucional con fecha del 8 de abril, evidenciando a la vez una comunicación dinámica entre líderes hasta culminar satisfactoriamente la gestión.

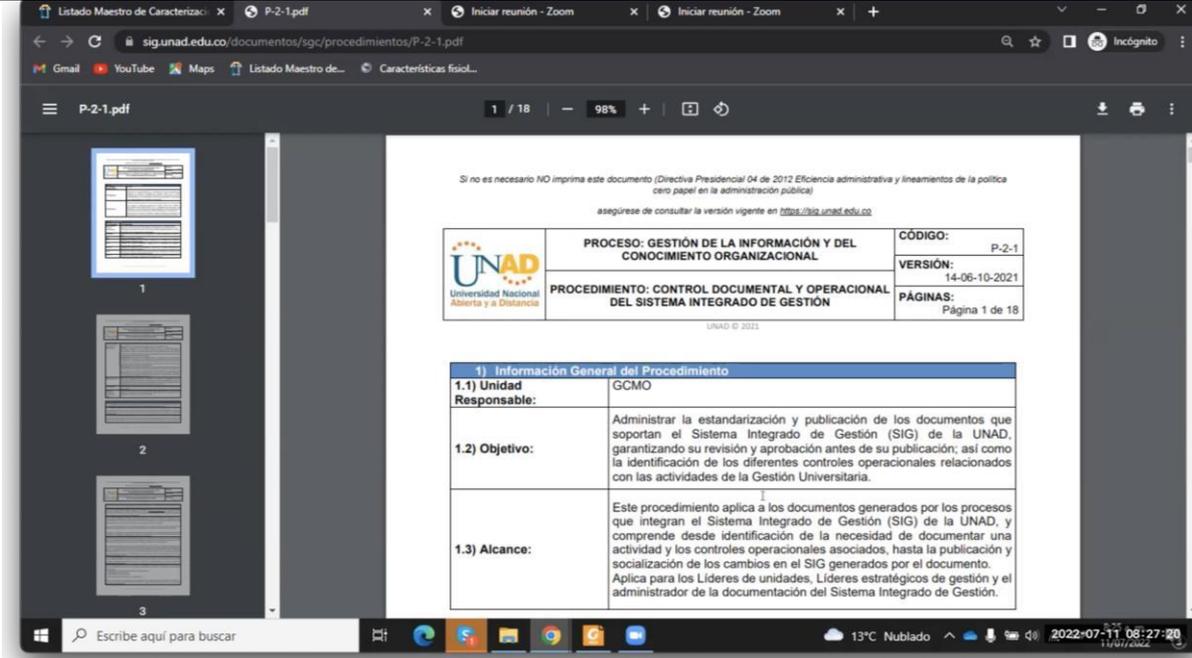
Se pregunta por un seguimiento a la socialización de lo estandarizado y se verifica que esta estandarización este actualizada en los documentos que están consignados en la página del SIG.

Se solicita el cargue de las evidencias respectivas y mencionadas en esta descripción.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 12 de 58

UNAD © 2021



The screenshot shows a web browser displaying a PDF document from sig.unad.edu.co. The document is titled "P-2-1.pdf" and is page 1 of 18. The content includes the UNAD logo and the following information:

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-1
	PROCEDIMIENTO: CONTROL DOCUMENTAL Y OPERACIONAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 14-06-10-2021
		PÁGINAS: Página 1 de 18

UNAD © 2021

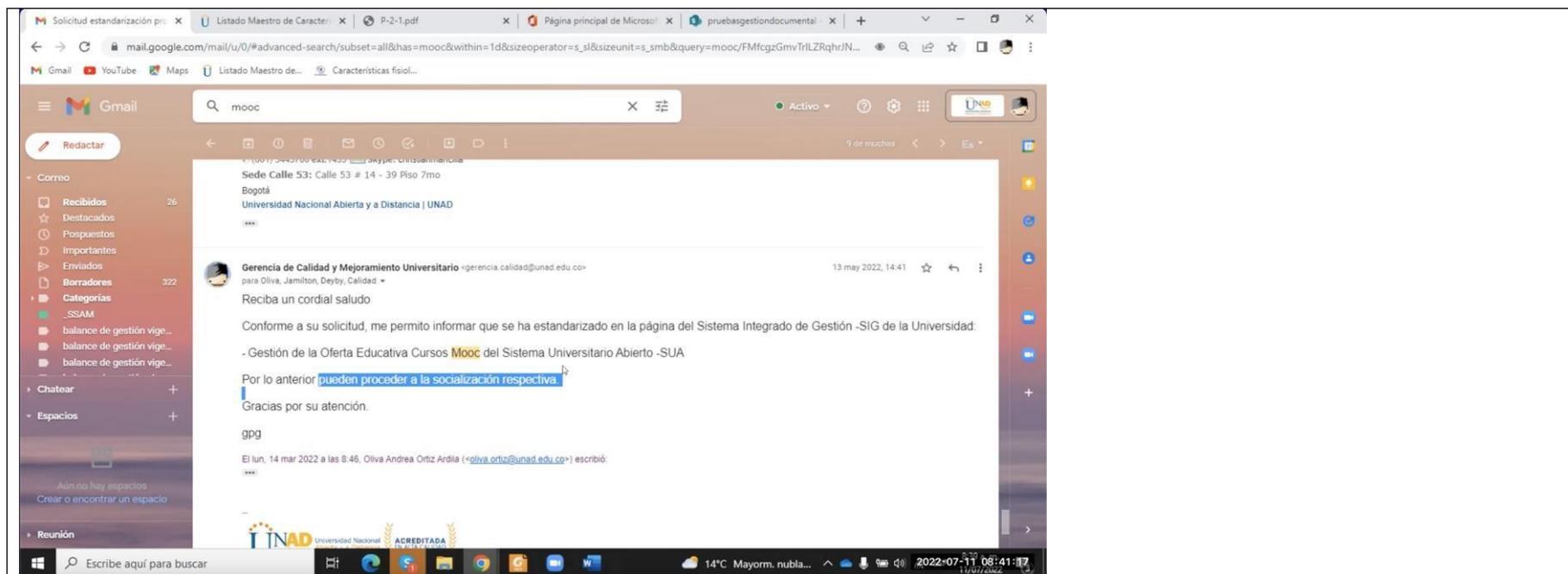
1) Información General del Procedimiento

1.1) Unidad Responsable:	GCMO
1.2) Objetivo:	Administrar la estandarización y publicación de los documentos que soportan el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la UNAD, garantizando su revisión y aprobación antes de su publicación; así como la identificación de los diferentes controles operacionales relacionados con las actividades de la Gestión Universitaria.
1.3) Alcance:	Este procedimiento aplica a los documentos generados por los procesos que integran el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la UNAD, y comprende desde identificación de la necesidad de documentar una actividad y los controles operacionales asociados, hasta la publicación y socialización de los cambios en el SIG generados por el documento. Aplica para los Líderes de unidades, Líderes estratégicos de gestión y el administrador de la documentación del Sistema Integrado de Gestión.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 13 de 58

UNAD © 2021

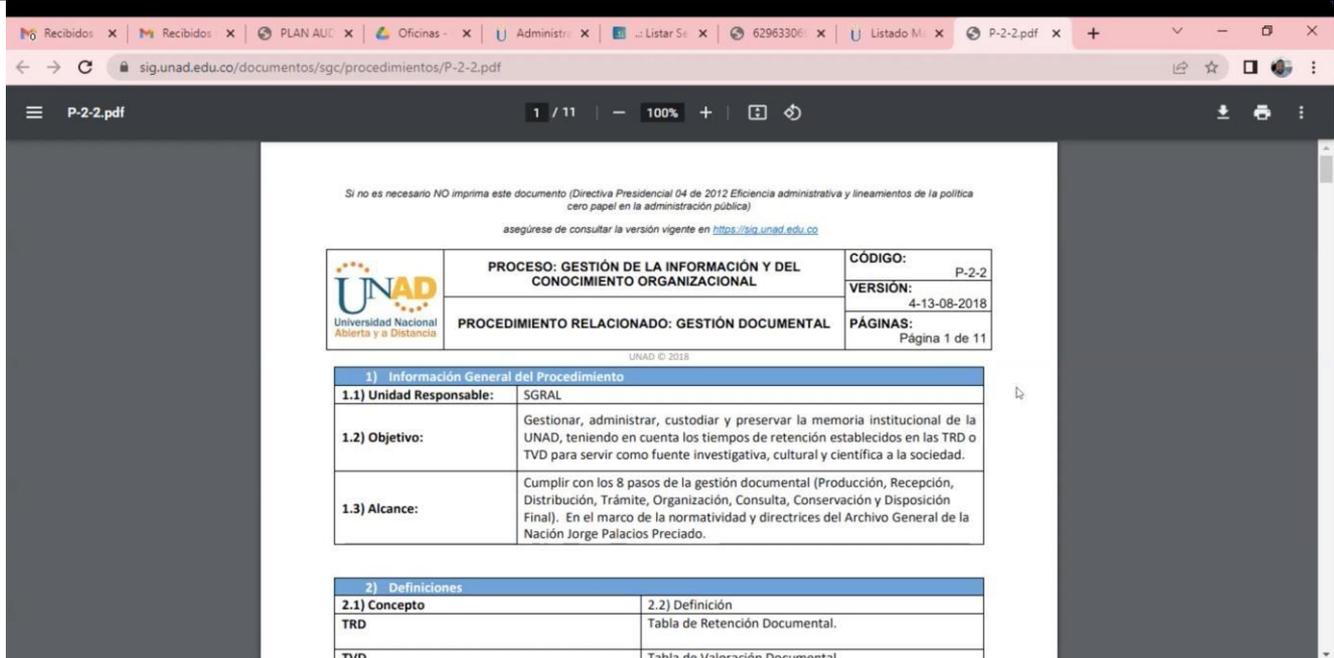


2. **(P-2-2) Gestión Documental** a cargo del líder Oscar Julián Herrera, coordinador del grupo documental. Se solicita explicar cuál es el objetivo del procedimiento y una vez se especifica que este ejercicio se hace a través de los 8 pasos de la gestión documental y así se hace el control y seguimiento a las actividades de la misma para preservar la memoria documental institucional.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 14 de 58

UNAD © 2021



Si no es necesario NO imprima este documento (Directiva Presidencial 04 de 2012 Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública)

asegúrese de consultar la versión vigente en <https://sig.unad.edu.co>

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-2
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 4-13-08-2018
		PÁGINAS: Página 1 de 11

UNAD © 2018

1) Información General del Procedimiento	
1.1) Unidad Responsable:	SGRAL
1.2) Objetivo:	Gestionar, administrar, custodiar y preservar la memoria institucional de la UNAD, teniendo en cuenta los tiempos de retención establecidos en las TRD o TVD para servir como fuente investigativa, cultural y científica a la sociedad.
1.3) Alcance:	Cumplir con los 8 pasos de la gestión documental (Producción, Recepción, Distribución, Trámite, Organización, Consulta, Conservación y Disposición Final). En el marco de la normatividad y directrices del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado.

2) Definiciones	
2.1) Concepto	2.2) Definición
TRD	Tabla de Retención Documental.
TVD	Tabla de Valoración Documental.

Se procede a indagar sobre cómo se hace para preservar la memoria histórica institucional, en donde se identifica que la gestión se realiza a través de documentos archivísticos que se tienen adoptados por parte de la universidad, una de ellas es la hoja de ruta para el programa de gestión documental física o electrónica y en donde se solicita evidenciar la misma. El líder muestra la ruta desde la página institucional, en el espacio de secretaría general.

Se solicita hacer la trazabilidad del ejercicio frente a un trámite documental tanto interna como externamente que se haya realizado en los últimos meses. Se explica que se tiene un control desde el archivo histórico para poder evidenciar la trazabilidad de consulta y el cual requiere de un mismo acceso para ambas solicitudes. Esta gestión inicia con el formato de solicitud de préstamos de

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 15 de 58

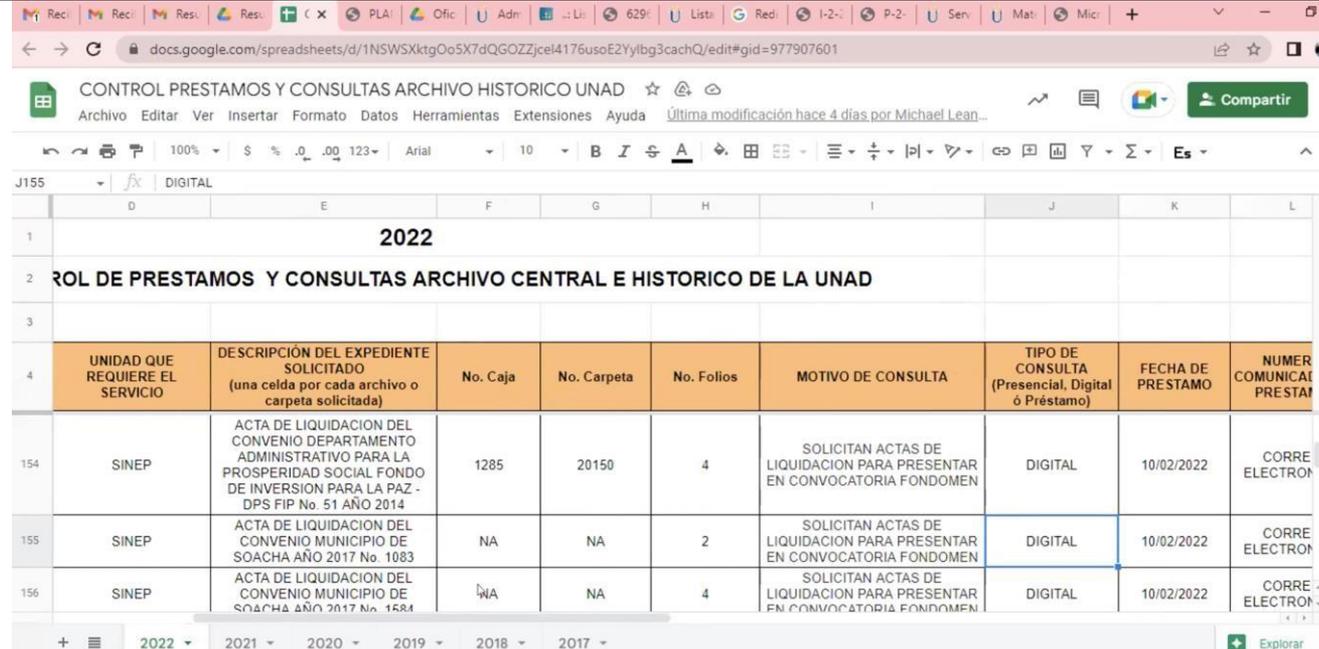
UNAD © 2021

documentos, el cual es remitido a la cuenta: documental@unad.edu.co. Se procede acceder a esta cuenta para evidenciar la trazabilidad de algún requerimiento desde un drive que se tiene de control de los prestamos documentales y los tiempos para tener el control de los mismos. Por resolución se tiene estipulado que el tiempo para responder dichos tramites de contestación de un servicio de archivo son de 3 a 5 días hábiles y se identifica que los tiempos son mínimos para atender a estas solicitudes como una gestión para reconocer. Para dejar la evidencia de esta efectividad se solicita hacer la trazabilidad de un caso del 2022 y que está registrado en la fila N. 155. Este corresponde a una solicitud de la funcionaria Graciela León del Sistema Nacional de Educación Permanente en donde se solicita el acta de liquidación del convenio de Soacha del 2017, el cual corresponde al convenio N. 1083. El tipo de consulta se hace por medio digital, con fecha de préstamo el 10 de febrero y la solicitud el 7, dando cumplimiento de los tiempos de archivos. Se procede ahora a evidenciar la trazabilidad en términos de contestación a través del correo, Se analiza esta trazabilidad desde el 7 de febrero, llegando a secretaria general y después se redirecciona a la cuenta correcta, en donde se observa que el 10 de febrero se responde a las 15:51 con las imágenes de los documentos requeridos en especial el del convenio solicitado. Hay más documentos en el mensaje porque se requieren para la gestión del solicitante. Se pregunta por la forma de sistematización de las solicitudes para operativizar la búsqueda de las evidencias respectivas, en donde se menciona que se tiene en curso la solicitud para tener el formato del drive de forma electrónica que en su momento se estandarizaría con la gerencia respectiva, pero por ahora se tiene en el mecanismo mencionado.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 16 de 58

UNAD © 2021



	UNIDAD QUE REQUIERE EL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL EXPEDIENTE SOLICITADO (una celda por cada archivo o carpeta solicitada)	No. Caja	No. Carpeta	No. Folios	MOTIVO DE CONSULTA	TIPO DE CONSULTA (Presencial, Digital o Préstamo)	FECHA DE PRESTAMO	NUMER COMUNICACIONAL PRESTAMO
154	SINEP	ACTA DE LIQUIDACION DEL CONVENIO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL FONDO DE INVERSION PARA LA PAZ - DPS FIP No. 51 AÑO 2014	1285	20150	4	SOLICITAN ACTAS DE LIQUIDACION PARA PRESENTAR EN CONVOCATORIA FONDOMEN	DIGITAL	10/02/2022	CORRE ELECTRON
155	SINEP	ACTA DE LIQUIDACION DEL CONVENIO MUNICIPIO DE SOACHA AÑO 2017 No. 1083	NA	NA	2	SOLICITAN ACTAS DE LIQUIDACION PARA PRESENTAR EN CONVOCATORIA FONDOMEN	DIGITAL	10/02/2022	CORRE ELECTRON
156	SINEP	ACTA DE LIQUIDACION DEL CONVENIO MUNICIPIO DE SOACHA AÑO 2017 No. 1584	NA	NA	4	SOLICITAN ACTAS DE LIQUIDACION PARA PRESENTAR EN CONVOCATORIA FONDOMEN	DIGITAL	10/02/2022	CORRE ELECTRON

Se procede al control de las solicitudes externas a través del aplicativo GESDOC, en donde se toma una solicitud de la fiscalía general de la nación y con fecha de febrero 28. Este aplicativo permite contar con la trazabilidad del proceso y la consolidación de la información en detalle. Con relación a este caso, se evidencia que el número de radicado es el 257, quien lo tramita es el Dr. Oswaldo Beltrán, con referencia de falsedad en documento privado, de tipo judicial-penal y se detalla que se asistió a la audiencia dejando reportado que el acta se incorpora en la carpeta de investigación N. 78, caja 14, evidenciando el sistema que es un trámite que ya está archivado porque no fue digital sino físico. Se pregunta por la trazabilidad e los tramites digitales, ya que con el anterior caso no se pudo evidenciar, por lo que se procede a revisar el caso de un plan de mejoramiento que se tiene con la contraloría y

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 17 de 58

UNAD © 2021

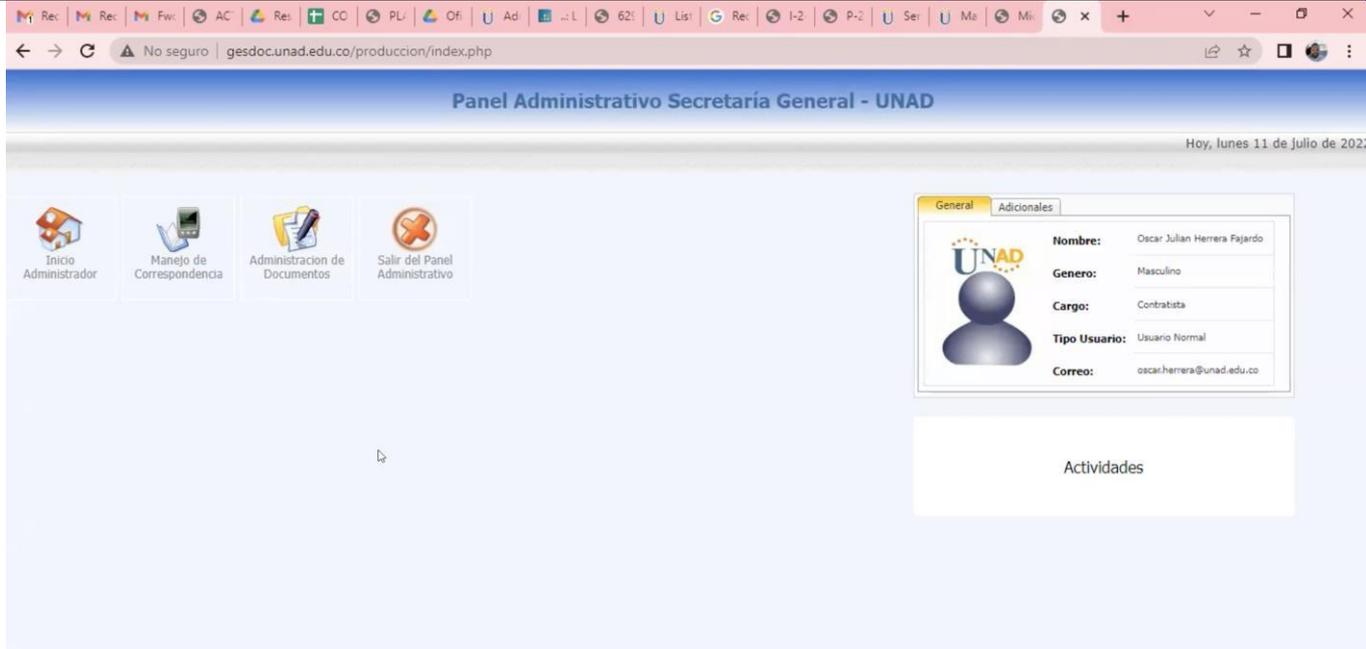
el archivo de respuesta como tal del trámite fue dado mediante el oficio 210-146. Respuesta que se encuentra hipervinculada en el sistema respectivo. Se explica que la respuesta con los soportes respectivos se encuentra en un drive al que se tiene acceso desde la cuenta de secretaria general por control y temas de seguridad al cual se solicita acceso, pero se manifiesta que este plan de mejoramiento tiene términos de confidencialidad y aún está abierto por lo que no se puede acceder. Se solicita la evidencia del envío de la respuesta a los correos específicos del oficio: luzneuta@contraloria.gov.co, francisco.zuluaga@contraloria.gov.co y cgr@contraloria.gov.co, pero se manifiesta que esto solo lo envía desde la cuenta de secretaría general al cual no se tiene acceso y los casos son asignados a diferentes coordinaciones dependiendo de los casos. Se solicita la presencia de la Dra. Constanza para poder acceder al correo de la secretaria general y lograr de esta forma verificar la trazabilidad de esta respuesta. Finalmente se logra acceder para verificar el formato de la solicitud enviado desde el 15 de febrero por parte del Sr. Francisco Javier y su respectiva respuesta el 21 del mismo con el envío del documento digital que se observó respectivamente desde el aplicativo

Se reconoce la organización del drive para el control de las solicitudes y su operatividad en términos de trazabilidad y se solicita el cargue de las evidencias respectivas y mencionadas en esta descripción.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 18 de 58

UNAD © 2021



The screenshot displays the 'Panel Administrativo Secretaría General - UNAD' interface. The browser address bar shows 'gesdoc.unad.edu.co/produccion/index.php'. The page title is 'Panel Administrativo Secretaría General - UNAD' and the date is 'Hoy, Lunes 11 de Julio de 2022'. On the left, there are four navigation icons: 'Inicio Administrador', 'Manejo de Correspondencia', 'Administración de Documentos', and 'Salir del Panel Administrativo'. On the right, a user profile box shows the following details:

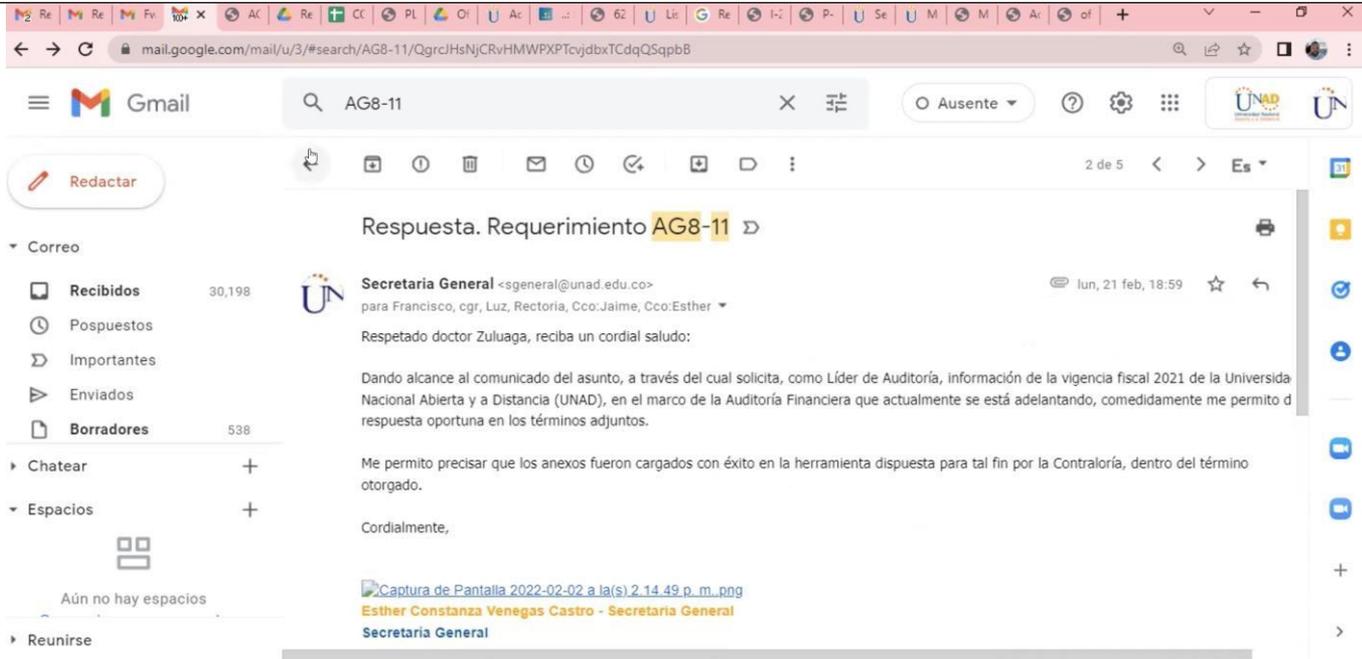
Nombre:	Oscar Julian Herrera Fajardo
Genero:	Masculino
Cargo:	Contratista
Tipo Usuario:	Usuario Normal
Correo:	oscar.herrera@unad.edu.co

Below the profile box is a section labeled 'Actividades'.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 19 de 58

UNAD © 2021



The screenshot shows a Gmail interface with a search for 'AG8-11'. The selected email is from 'Secretaria General' to 'Francisco, Luz, Rectoría, Cco:Jaime, Cco:Esther'. The subject is 'Respuesta. Requerimiento AG8-11'. The body text reads: 'Respetado doctor Zuluaga, reciba un cordial saludo: Dando alcance al comunicado del asunto, a través del cual solicita, como Líder de Auditoría, información de la vigencia fiscal 2021 de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), en el marco de la Auditoría Financiera que actualmente se está adelantando, comedidamente me permito d respuesta oportuna en los términos adjuntos. Me permito precisar que los anexos fueron cargados con éxito en la herramienta dispuesta para tal fin por la Contraloría, dentro del término otorgado. Cordialmente,'. A screenshot attachment is visible at the bottom of the email.

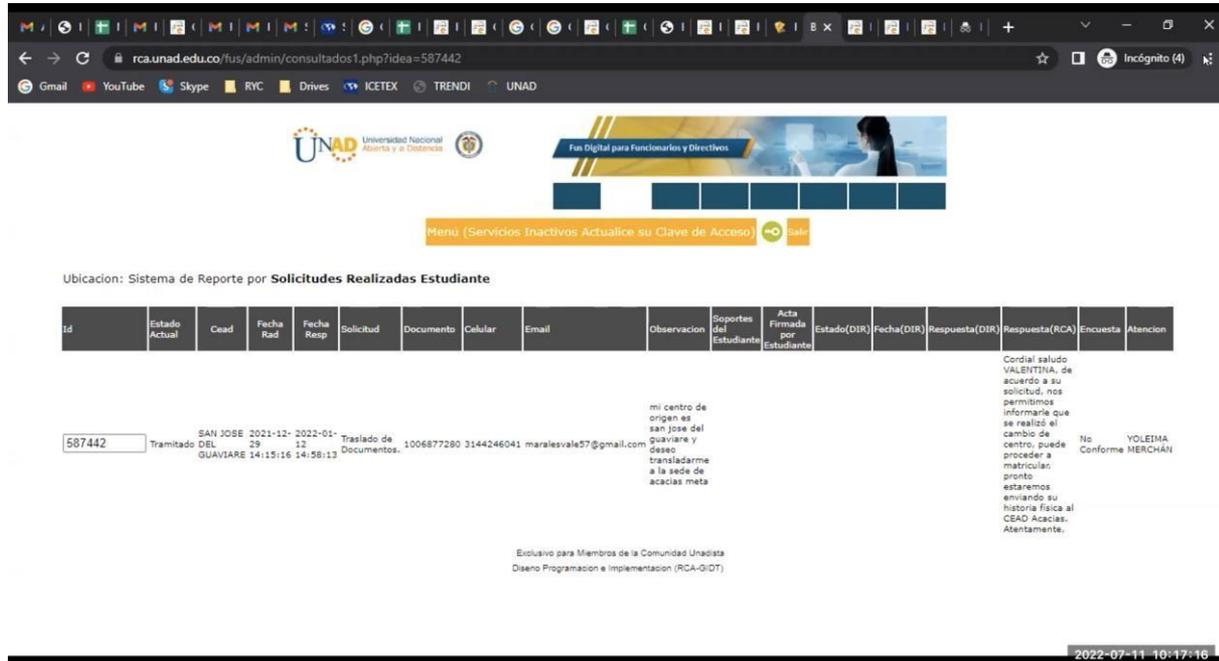
3. **(P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas:** a cargo del Líder Jorge Mario Medina quien inicia dando una contextualización el objetivo y el alcance del procedimiento y durante el proceso se indaga sobre la socialización del mismo en correspondencia con la importancia que este tiene para la comunidad y se informa que se hace a través del correo electrónico que tienen en cada zona cuando hay novedades de actualización y que se cuenta con apoyo humano (Lideres zonales) en cada una de ellas para aclarar las inquietudes de manera más directa. Como evidencia se compartió el correo enviado el 29 de octubre de 2019 informando sobre la actualización del paz y salvo para traslado y certificación de UNAD English. Al contar con varios formatos para el desarrollo de la gestión, se procede hacer la trazabilidad de uno de ellos y que esta relacionado con el cambio de

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 20 de 58

UNAD © 2021

centro para darle continuidad a la actualización realizada. Se explica que el proceso inicia a través del FUS Digital y el paso a paso para este ejercicio: Hacer la solicitud, luego el pago y notificar para obtener el ajuste respectivo. Se solicita revisar un caso de cambio de centro y se toma como muestra el caso del estudiante con cedula 1006877280 Valentina Morales Vargas, quien solicito un cambio de centro del Cead San José del Guaviare al Cead Acacias, el líder muestra el paz y salvo para traslado del estudiante, este es el soporte que queda en la carpeta en el centro.



Ubicación: Sistema de Reporte por **Solicitudes Realizadas Estudiante**

Id	Estado Actual	Cead	Fecha Rad	Fecha Resp	Solicitud	Documento	Celular	Email	Observacion	Soportes del Estudiante	Acta Firmada por Estudiante	Estado(DIR)	Fecha(DIR)	Respuesta(DIR)	Respuesta(RCA)	Encuesta	Atencion
587442	Tramitado DEL	SAN JOSE	2021-12-29	2022-01-12	Traslado de Documentos.	1006877280	3144246041	maralesvale57@gmail.com	mi centro de origen es san jose del guaviare y deseo trasladarme a la sede de acacias meta						Cordial saludo VALENTINA, de acuerdo a su solicitud, nos permitimos informarle que se realizó el cambio de centro, puede proceder a matricular pronto estaremos enviando su historia física al Cead Acacias. Atentamente,	No	YOLEIMA Conforme MERCHAN

Exclusivo para Miembros de la Comunidad Unadista
Diseño Programación e Implementación (RCA-DiOT)

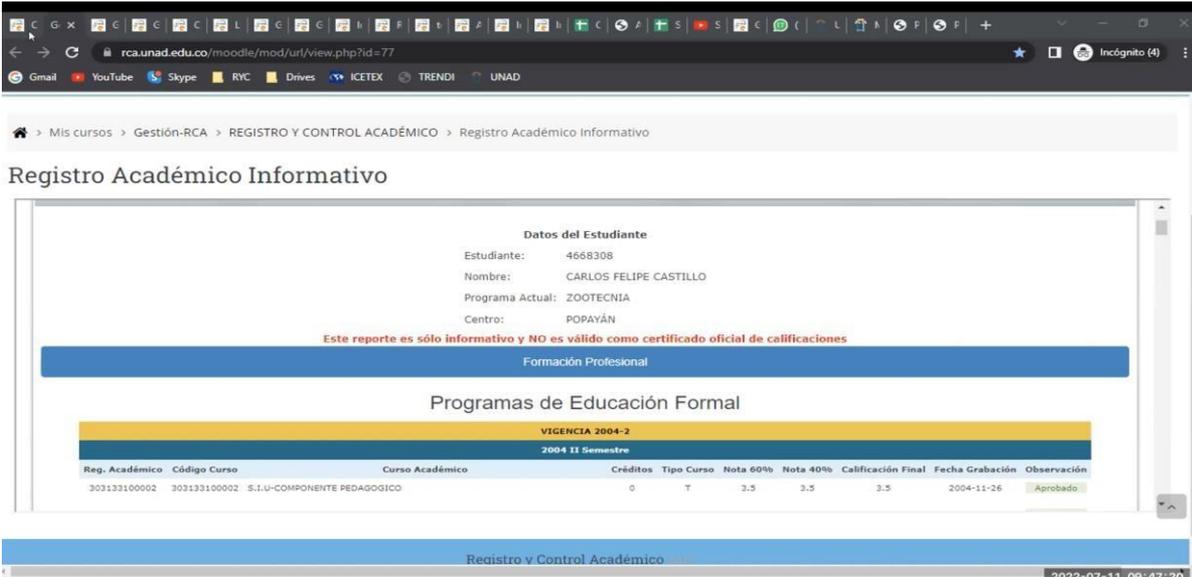
2022-07-11 10:17:16

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 21 de 58

UNAD © 2021

Se solicita la trazabilidad de todo el ciclo de vida desde estudiante hasta egresado frente al archivo documental que se tiene de la persona, La muestra se realiza con Carlos Felipe Castillo del programa de zootecnia, de Popayán quien inicia estudios e el 2004-II y se evidencia que el 2005-II tuvo cambio de programa y finalmente se gradúa en Tecnólogo de producción agrícola 2013-I y de Zootecnista en el 2021-I. Se solicita a Popayán que evidencien su carpeta con toda la trazabilidad de su proceso, por lo que se observa un trabajo reticular significativo. El sistema EDUNAT permite ver el acta de grado con información apropiada de la persona y se informa que esa misma información la maneja RyC y la oficina de grados. Se solicita evidencia la actualización de datos del egresado Carlos Felipe Castillo en donde se explica que cada ajuste que se hace queda registrado para la trazabilidad tanto de datos básicos como complementarios.



Datos del Estudiante

Estudiante: 4668308
Nombre: CARLOS FELIPE CASTILLO
Programa Actual: ZOOTECNIA
Centro: POPAYÁN

Este reporte es sólo informativo y NO es válido como certificado oficial de calificaciones

Formación Profesional

Programas de Educación Formal

VIGENCIA 2004-2

2004 II Semestre

Reg. Académico	Código Curso	Curso Académico	Créditos	Tipo Curso	Nota 60%	Nota 40%	Calificación Final	Fecha Grabación	Observación
303133100002	303133100002	S.I.U-COMPONENTE PEDAGOGICO	0	T	3,5	3,5	3,5	2004-11-26	Aprobado

Registro y Control Académico

2022-07-11 09:47:20

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 22 de 58

UNAD © 2021

Se solicita de igual forma revisar si Carlos Felipe Castillo solicitó durante su proceso solicito un acta de recalificación u otra gestión similar a través del sistema EDUNAT y la trazabilidad de la gestión desde el momento que se recibe la solicitud por parte del docente para su respectivo ajuste por RyC, en donde se especifica que se debe indagar con la escuela de agrarias desde el componente académico respectivo y si hay un acta frente a la situación expuesta con sus debidos soportes.

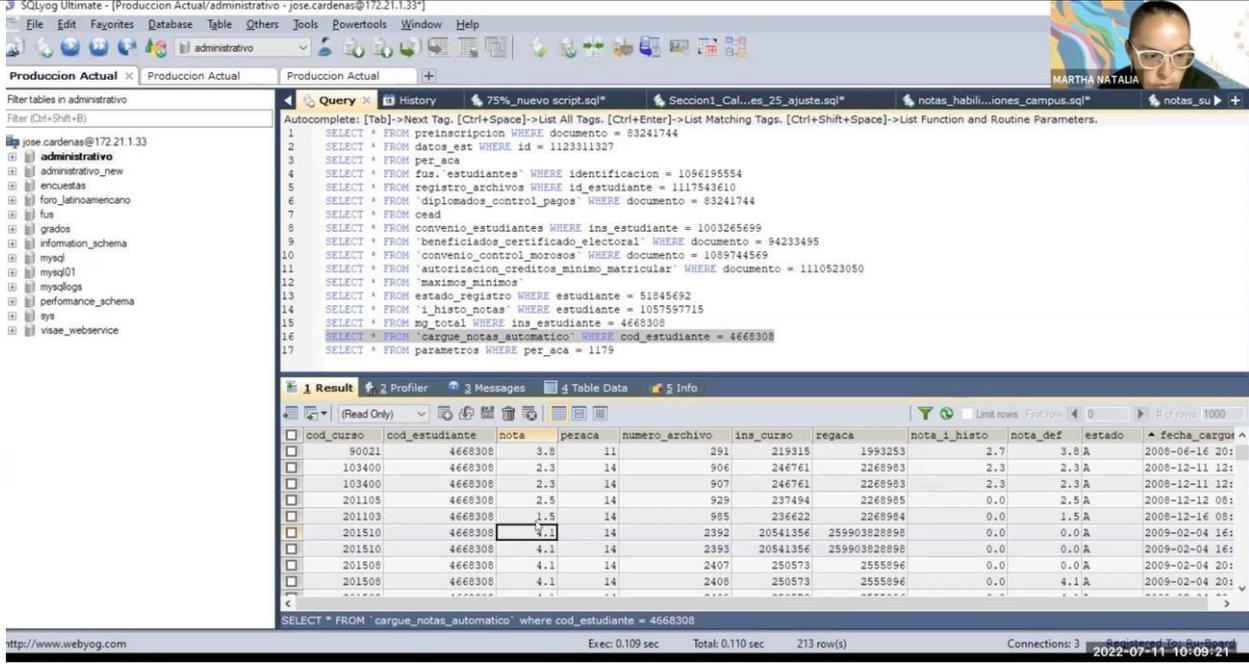
El líder muestra como evidencia de este proceso un caso de suficiencia con un recibo de pago de la estudiante Mella Angélica Mariza Barliza Cárdenas e informa que la parte académica se encarga de la aplicación y calificación de la misma. Al ser un caso de la zona ZCAR, el docente de la zona remite vía correo a la oficina de RyC en el formato 2-6-1 debidamente diligenciado la solicitud para que se validen los soportes y de esta manera se observa en el Registro Académico de la estudiante el ajuste del curso aprobado por suficiencia el cual es “Historia de la psicología” No se pudo contar con la trazabilidad del proceso desde el correo institucional y por eso se debió acudir al registro Académico de la estudiante.

Una vez comprendido este trámite al líder se le solicita nuevamente una aclaración sobre la forma de revisar si Carlos Felipe Castillo durante su proceso solicito un acta de recalificación u otra gestión similar el líder comenta que este trámite dentro del historial no se puede validar, este se realiza de acuerdo a solicitud por consecutivo, este proceso se facilita por parte académica aunque por medio de bases de datos de RyC también es posible ver modificaciones inicialmente quien maneja las actas sería la parte académica, Alex valida por medio de bases de datos mostrando desde la base de datos SQL el histórico de notas y evidenciando que el egresado tuvo un proceso de recalificación del código de curso 90021 de una calificación de 2.7 a 3.8, se solicita el acta de este egresado.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 23 de 58

UNAD © 2021



SELECCIÓN DE TABLAS EN ADMINISTRATIVO

```
Autocomplete: [Tab]->Next Tag. [Ctrl+Space]->List All Tags. [Ctrl+Enter]->List Matching Tags. [Ctrl+Shift+Space]->List Function and Routine Parameters.
```

```
1 SELECT * FROM preinscripcion WHERE documento = 83241744
2 SELECT * FROM datos_est WHERE id = 1123311327
3 SELECT * FROM per_sca
4 SELECT * FROM fus_estudiantes WHERE identificacion = 1096195554
5 SELECT * FROM registro_archivos WHERE id_estudiante = 1117543610
6 SELECT * FROM diplomados_control_pagos WHERE documento = 83241744
7 SELECT * FROM cead
8 SELECT * FROM convenio_estudiantes WHERE ins_estudiante = 1003265699
9 SELECT * FROM beneficiados_certificado_electoral WHERE documento = 94233495
10 SELECT * FROM convenio_control_porosos WHERE documento = 1089744569
11 SELECT * FROM autorizacion_creditos_minimo_matricular WHERE documento = 1110523050
12 SELECT * FROM maximos_minimos
13 SELECT * FROM estado_registro WHERE estudiante = 51845692
14 SELECT * FROM i_histo_notas WHERE estudiante = 1057597715
15 SELECT * FROM my_total WHERE ins_estudiante = 4668308
16 SELECT * FROM cargue_notas_automatico WHERE cod_estudiante = 4668308
17 SELECT * FROM parametros WHERE per_sca = 1179
```

cod_curso	cod_estudiante	nota	peraca	numero_archivo	ins_curso	regaca	nota_i_histo	nota_def	estado	Fecha_cargue
90021	4668308	3.8	11	291	219315	1993253	2.7	3.8	A	2008-06-16 20:
103400	4668308	2.3	14	906	246761	2268983	2.3	2.3	A	2008-12-11 12:
103400	4668308	2.3	14	907	246761	2268983	2.3	2.3	A	2008-12-11 12:
201105	4668308	2.5	14	929	237494	2268985	0.0	2.5	A	2008-12-12 08:
201103	4668308	1.5	14	985	236622	2268984	0.0	1.5	A	2008-12-16 08:
201510	4668308	4.1	14	2392	20541356	259903828898	0.0	0.0	A	2009-02-04 16:
201510	4668308	4.1	14	2393	20541356	259903828898	0.0	0.0	A	2009-02-04 16:
201508	4668308	4.1	14	2407	250573	2555896	0.0	0.0	A	2009-02-04 20:
201508	4668308	4.1	14	2408	250573	2555896	0.0	4.1	A	2009-02-04 20:

SELECCIÓN DE TABLAS EN ADMINISTRATIVO

```
SELECCIÓN * FROM cargue_notas_automatico where cod_estudiante = 4668308
```

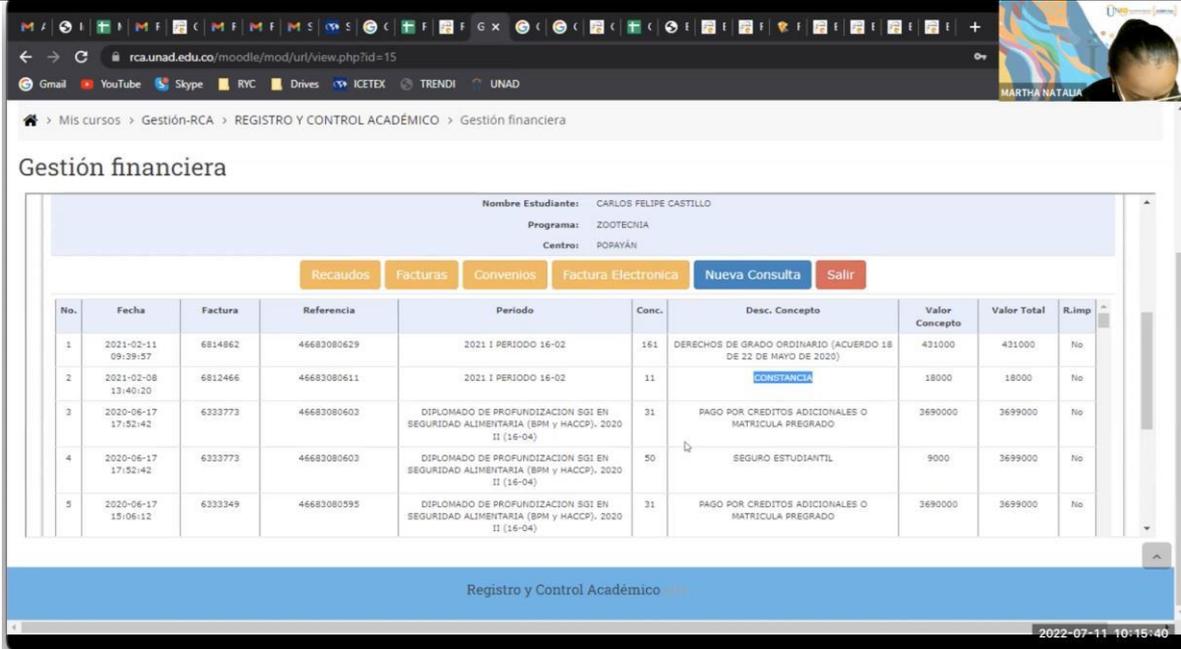
Exec: 0.109 sec Total: 0.110 sec 213 row(s) Connections: 3 2022-07-11 10:09:21

Mientras se espera confirmación del centro para esta acta, se solicita mostrar el trazabilidad del recaudo financiero de los pagos realizados por el egresado Carlos Felipe Castillo, el líder presenta recaudos facturas de los conceptos que el egresado pago en total fueron 35 recaudos identificados desde el 2006 al 2021, el líder expone también la carpeta de grados que se manejó desde el centro con las actas y solicitudes realizadas por el egresado, quedando pendiente la verificación de la recalificación del curso de ingles.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 24 de 58

UNAD © 2021



Nombre Estudiante: CARLOS FELIPE CASTILLO
Programa: ZOOTECNIA
Centro: POPAYÁN

Recaudos Facturas Convenios Factura Electronica Nueva Consulta Salir

No.	Fecha	Factura	Referencia	Periodo	Conc.	Desc. Concepto	Valor Concepto	Valor Total	R.Imp
1	2021-02-11 09:39:57	6814862	46683080629	2021 I PERIODO 16-02	161	DERECHOS DE GRADO ORDINARIO (ACUERDO 18 DE 22 DE MAYO DE 2020)	431000	431000	No
2	2021-02-08 13:40:20	6812466	46683080611	2021 I PERIODO 16-02	11	CONSTANCIA	18000	18000	No
3	2020-06-17 17:52:42	6333773	46683080603	DIPLOMADO DE PROFUNDOZACION SGI EN SEGURIDAD ALIMENTARIA (BPM y HACCP), 2020 II (16-04)	31	PAGO POR CREDITOS ADICIONALES O MATRICULA PREGRADO	3690000	3699000	No
4	2020-06-17 17:52:42	6333773	46683080603	DIPLOMADO DE PROFUNDOZACION SGI EN SEGURIDAD ALIMENTARIA (BPM y HACCP), 2020 II (16-04)	50	SEGURO ESTUDIANTIL	9000	3699000	No
5	2020-06-17 15:06:12	6333349	46683080595	DIPLOMADO DE PROFUNDOZACION SGI EN SEGURIDAD ALIMENTARIA (BPM y HACCP), 2020 II (16-04)	31	PAGO POR CREDITOS ADICIONALES O MATRICULA PREGRADO	3690000	3699000	No

Registro y Control Académico

2022-07-11 10:15:40

Se solicita revisar los indicadores que se manejan, el líder expone que manejan el indicador de satisfacción del usuario comentando que se encuentran en la meta que corresponde al 70% y presenta un análisis, esta calificación es opcional el dato base no corresponde al total de solicitudes sino al total de solicitudes calificadas 18171.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 25 de 58

UNAD © 2021

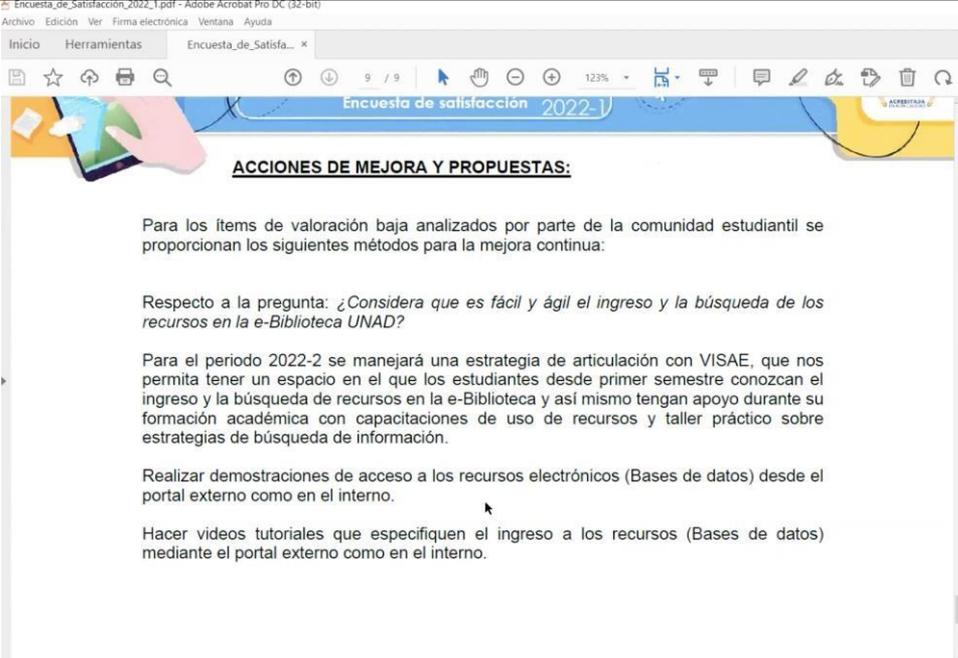
4. (P-2-7) Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación a cargo de la Líder Martha Ruby Castellanos quien se indaga sobre el objetivo y alcance del procedimiento inicia dando una contextualización el objetivo y el alcance del procedimiento. Se solicita ampliar la información sobre la identificación de las partes interesadas en el monitoreo de servicios, se pregunta cuáles son las partes interesadas en este ejercicio y como se abordan efectivamente, el líder comenta que las son dos las comunidades interesadas, la de docentes y la de estudiantes, se les brinda apoyo de material bibliográfico para consulta académica y la investigación

Se solicita mirar cómo se evidencia cada caso tanto estudiantes como docentes, la líder muestra la web de la biblioteca y sus opciones, en normatividad se publican las guías para publicar contenidos, el procedimiento, las resoluciones y circulares informativas relacionadas con nuevas adquisiciones de libros electrónicos o novedades en títulos, para actualizar los sylabus del docente o evitar complicaciones para visualizar los contenidos por estudiantes. Se solicita mirar la encuesta de satisfacción y sus resultados, el líder presenta el informe de la encuesta de satisfacción que interpreta los resultados de la encuesta de la e-Biblioteca del primer semestre de 2022 evaluando aspectos como: Servicios, recursos y capacitación, conto con una participación de 91938 estudiantes y 3780 profesores, donde se obtuvo una calificación de 4.3 por profesores y por parte del cuerpo estudiantil de 4.0, se cuestiona sobre acciones de mejora y se presentan en el informe por la líder.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 26 de 58

UNAD © 2021



ACCIONES DE MEJORA Y PROPUESTAS:

Para los ítems de valoración baja analizados por parte de la comunidad estudiantil se proporcionan los siguientes métodos para la mejora continua:

Respecto a la pregunta: *¿Considera que es fácil y ágil el ingreso y la búsqueda de los recursos en la e-Biblioteca UNAD?*

Para el periodo 2022-2 se manejará una estrategia de articulación con VISAE, que nos permita tener un espacio en el que los estudiantes desde primer semestre conozcan el ingreso y la búsqueda de recursos en la e-Biblioteca y así mismo tengan apoyo durante su formación académica con capacitaciones de uso de recursos y taller práctico sobre estrategias de búsqueda de información.

Realizar demostraciones de acceso a los recursos electrónicos (Bases de datos) desde el portal externo como en el interno.

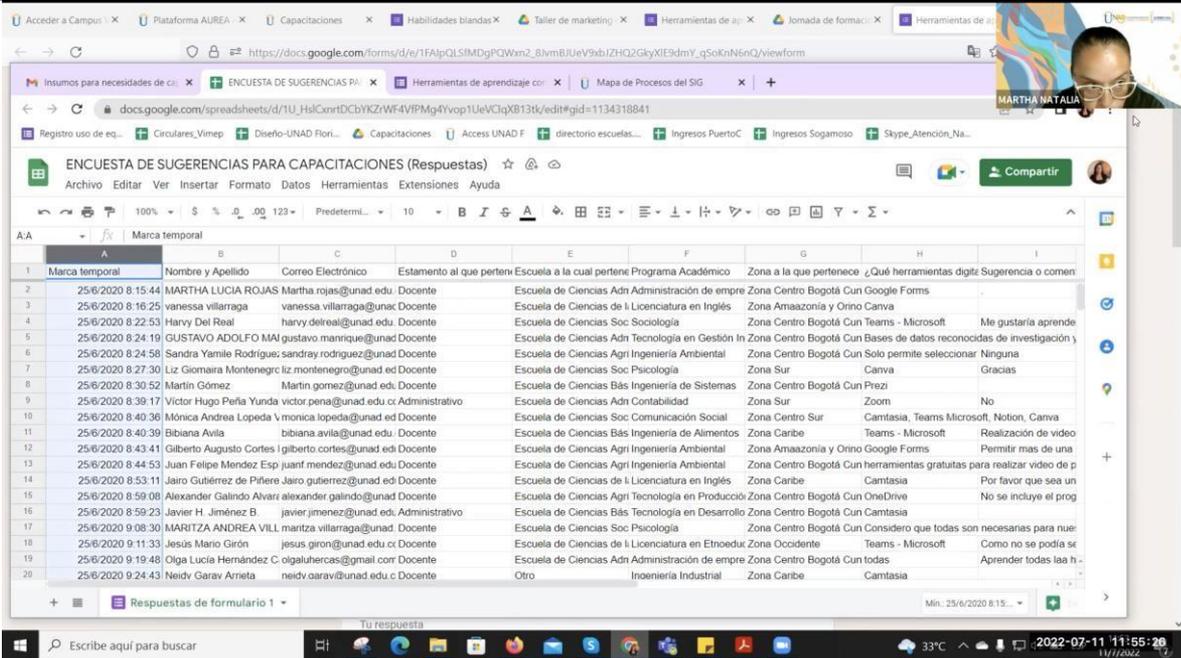
Hacer videos tutoriales que especifiquen el ingreso a los recursos (Bases de datos) mediante el portal externo como en el interno.

Se solicita mostrar la encuesta de satisfacción que corresponde a 2021 II, la líder realiza la socialización del mismo en correspondencia el indicador muestra una calificación de estudiante de 4.0 y de profesores de 4.3, se solicita ampliar en el indicador de capacitaciones que fue el más bajo en la encuesta, la líder expone que el procedimiento ha venido mejorando en la vigencia del 2022 con un cronograma y amplia el significado de capacitaciones segmentadas, este hace referencia a los intereses de los usuarios de horario y en cuanto a las temáticas se da un orden. El origen de las temáticas surge de la identificación de necesidades se pregunta también a la comunidad que apreciaciones a través de un formulario que es mostrado, se evidencia de manera clara el servicio hacia el usuario interno.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 27 de 58

UNAD © 2021

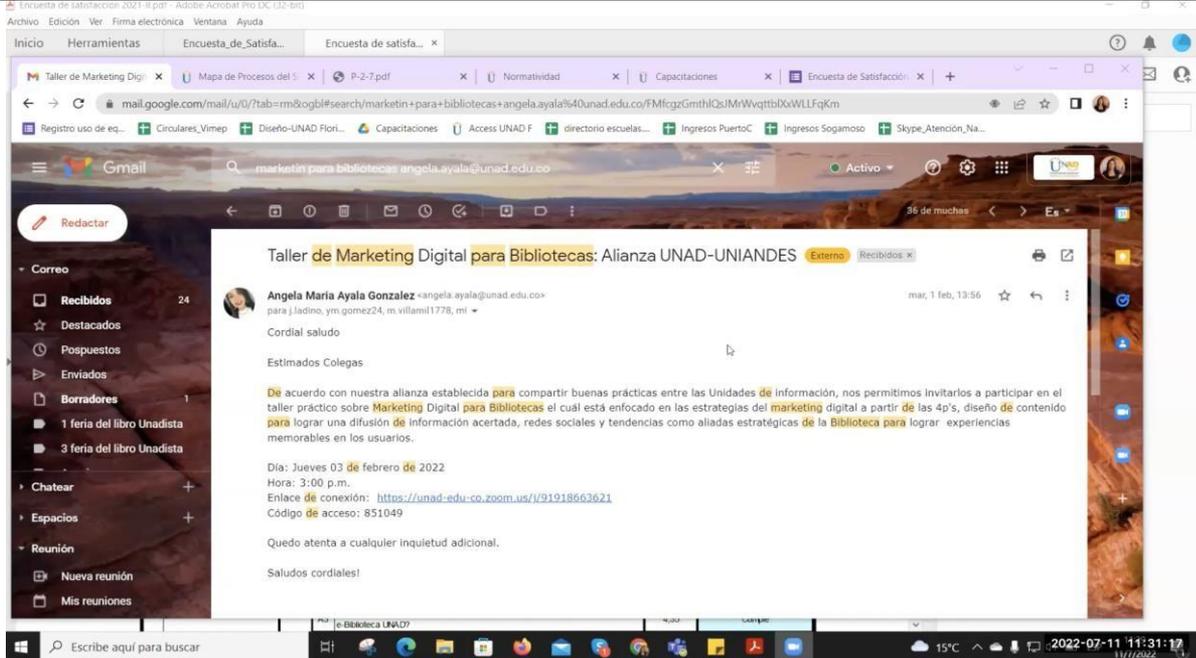


Revisando las actividades de control operacional dentro del ejercicio, se cuestiona sobre cómo se evidencia el servicio hacia el usuario externo, no han recibido ninguna solicitud de servicios externos sobre préstamo, en cuanto a convenios se empezó a capacitar con bibliotecas se expone la capacitación de Marketing para Bibliotecas, esto fue voluntario con la biblioteca de la universidad de los Andes, se solicita evidencia sobre esta actividad, Angela Maria Ayala Gonzales se encarga de los convenios y capacitaciones.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 28 de 58

UNAD © 2021



Se presenta la grabación de este encuentro realizado el jueves 03 de febrero de 2022, así mismo el Excel de reporte de capacitaciones de 2017 al 2022.

Se cuestiona sobre solicitudes de cualificaciones en el procedimiento de control operacional, y se realiza la trazabilidad del proceso, esta información se encuentra compilada en un Excel denominado atención virtual e-biblioteca en el que participan también los monitores de esta tipología, se solicita mostrar una solicitud de capacitación y como se realiza el ejercicio de aprobación, se toma el caso del estudiante Fabian Yahir Contreras CCAV de Cúcuta de ingeniería agroforestal, solicitando una cualificación de uso de recursos electrónicos, lo atendió el monitor Anderson Areval con una evaluación de excelente, pero sin evidencia adicional de la

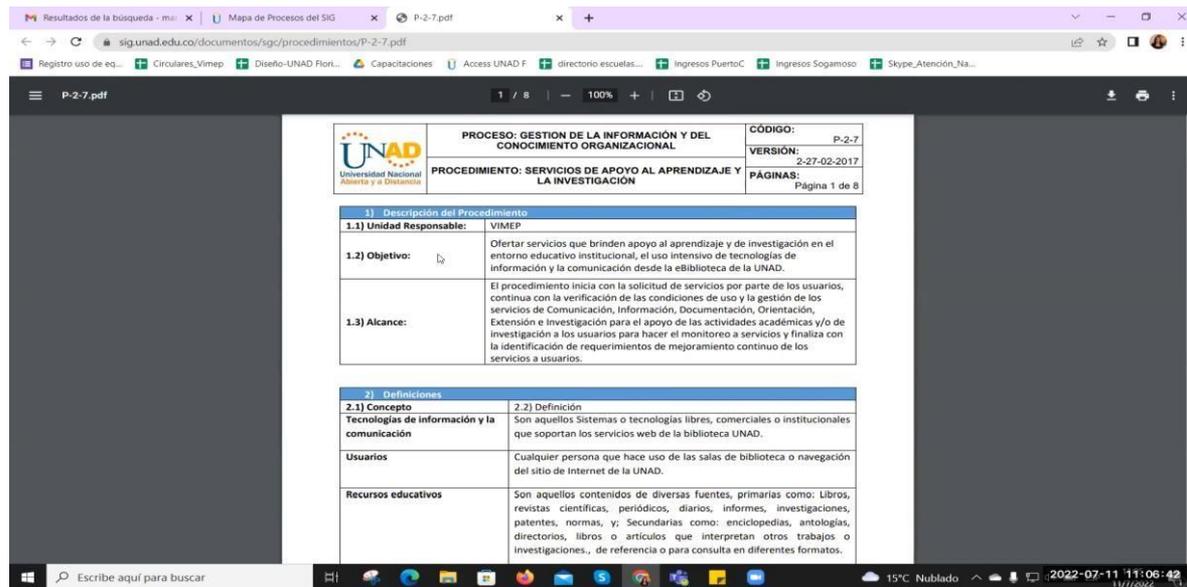
“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 29 de 58

UNAD © 2021

capacitación.

Cuando son grupales se llama el caso de las capacitaciones en normas APA, estas sesiones son grabadas, primero el docente agenda la capacitación a un grupo cerrado, al final cuando se desarrolla la capacitación se registran en un formulario, se revisa la trazabilidad completa del ejercicio de Diana Fernanda Hueso docente quien solicita capacitación de normas APA y cargue de trabajos de grado, se agenda para el martes 7 de julio a las 4:30 pm, se muestra la grabación realizada del encuentro, este conto con la participación de 4 personas, Se indaga sobre si existe un formato de solicitudes para capacitaciones, la líder comenta que estos se solicitan por chat de manera grupal se aprueban y agendan, existen 3 tipos de cualificaciones que se ofrecen, primero las individualizadas, las grupales y las abiertas que son nacionales.



The screenshot shows a PDF document titled 'P-2-7.pdf' from the UNAD system. The document is a form for a procedure related to organizational information management and knowledge. The form includes the following sections:

 PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL		CÓDIGO: P-2-7
PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE APOYO AL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN		VERSIÓN: 2-27-02-2017
		PÁGINAS: Página 1 de 8

1) Descripción del Procedimiento

1.1) Unidad Responsable:	VIMEP
1.2) Objetivo:	Ofertar servicios que brinden apoyo al aprendizaje y de investigación en el entorno educativo institucional, el uso intensivo de tecnologías de información y la comunicación desde la eBiblioteca de la UNAD.
1.3) Alcance:	El procedimiento inicia con la solicitud de servicios por parte de los usuarios, continua con la verificación de las condiciones de uso y la gestión de los servicios de Comunicación, Información, Documentación, Orientación, Extensión e Investigación para el apoyo de las actividades académicas y/o de investigación a los usuarios para hacer el monitoreo a servicios y finaliza con la identificación de requerimientos de mejoramiento continuo de los servicios a usuarios.

2) Definiciones

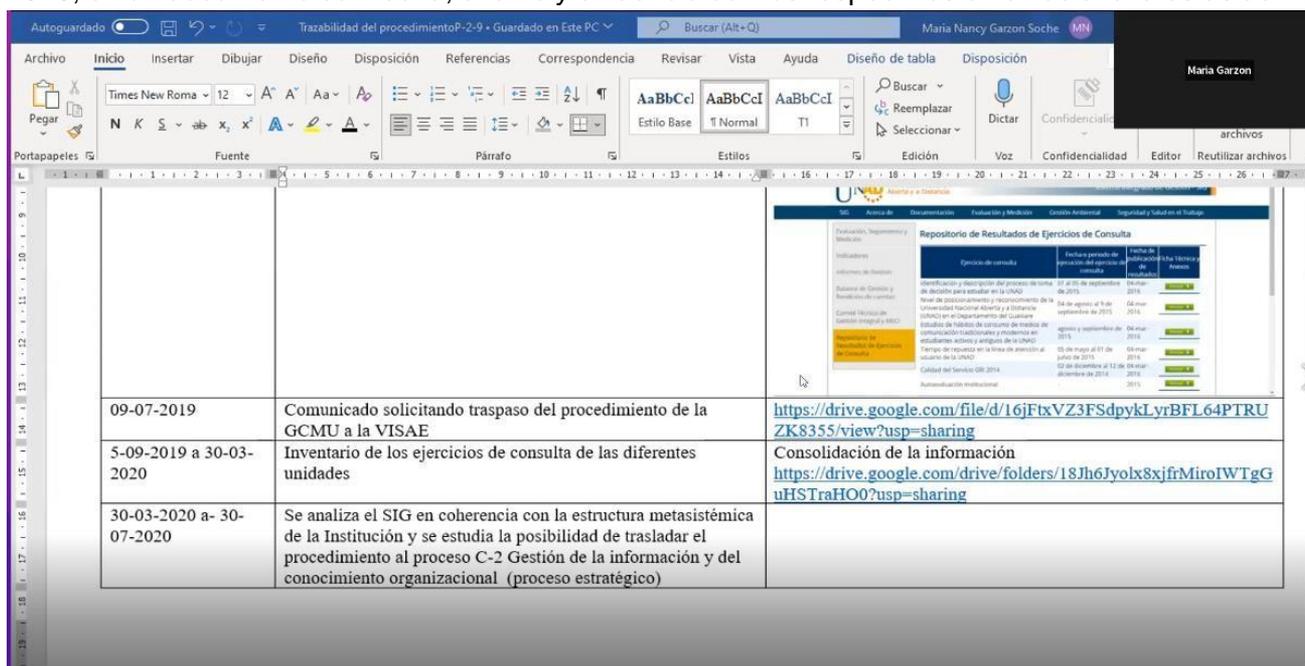
2.1) Concepto	2.2) Definición
Tecnologías de información y la comunicación	Son aquellos Sistemas o tecnologías libres, comerciales o institucionales que soportan los servicios web de la biblioteca UNAD.
Usuarios	Cualquier persona que hace uso de las salas de biblioteca o navegación del sitio de Internet de la UNAD.
Recursos educativos	Son aquellos contenidos de diversas fuentes, primarias como: Libros, revistas científicas, periódicos, diarios, informes, investigaciones, patentes, normas, y; Secundarias como: enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones, de referencia o para consulta en diferentes formatos.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 30 de 58

UNAD © 2021

- (P-2-9) Gestión Ejercicios de consulta** a cargo de la Líder María Nancy Garzón Soche quien da una contextualización el objetivo y el alcance del procedimiento que involucra las 6 responsabilidades sustantivas e incluye los estamentos y grupos de interés, conceptualiza los ejercicios de consulta, expone las 10 actividades de control operacional, se presenta la trazabilidad del ejercicio desde el año 2016, en un documento con fecha, evento y evidencia con los respectivos email de aval a estas actividades en el histórico



Fecha	Evento	Evidencia
09-07-2019	Comunicado solicitando traspaso del procedimiento de la GCMU a la VISAE	https://drive.google.com/file/d/16jFtxVZ3FSdpykLyrBFL64PTRUZK8355/view?usp=sharing
5-09-2019 a 30-03-2020	Inventario de los ejercicios de consulta de las diferentes unidades	Consolidación de la información https://drive.google.com/drive/folders/18Jh6Jyolx8xjfrMiroIWTgGuHSTraHO0?usp=sharing
30-03-2020 a- 30-07-2020	Se analiza el SIG en coherencia con la estructura metasisémica de la Institución y se estudia la posibilidad de trasladar el procedimiento al proceso C-2 Gestión de la información y del conocimiento organizacional (proceso estratégico)	

Se realiza la trazabilidad de un micrositio, que se divide en 3 partes, con funciones para reportar entregar y consulta, iniciando por la fase de reportar que redirige a un formulario que paso a paso va generando el reporte, se solicita conocer desde que fecha se encuentra

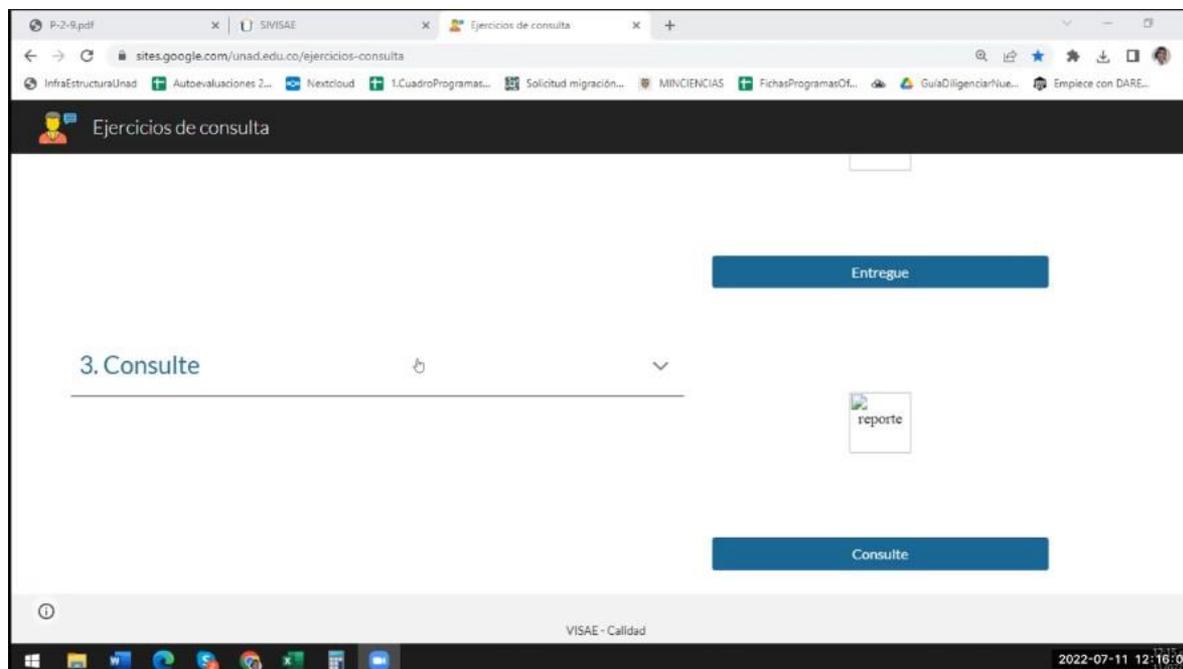
“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 31 de 58

UNAD © 2021

en funcionamiento este micrositio, entro en funcionamiento con el procedimiento desde el primer semestre del 2021, se solicita mostrar las estadísticas fecha no se respuestas.

del formulario, a la cuenta con



El micrositio no correspondió a lo esperado por lo que se desarrolla un nuevo aplicativo desde VISAE en el que se cuenta con la opción de ejercicios de consulta en la opción calidad, este espacio se está construyendo, la líder menciona que no ha sido un proceso fácil se presenta dificultad en la recolección de la información, entre marzo y abril se solicita la actualización de los ejercicios de consulta con

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 32 de 58

UNAD © 2021

un formato nuevo a todas las escuelas y unidades de las cuales apenas algunas entregaron información, se cuestiona que se ha realizado con aquellas unidades que no han presentado información, la líder comenta que se ha enviado en repetidas ocasiones los correos esperando una respuesta oportuna.



Para realizar la trazabilidad de las 6 necesidades sustantivas de solicita revisar cuantas identificaciones de necesidades de información del programa o del servicio ofertado se han recibido. La líder indica que no se ha recibido ninguna necesidad de información, al

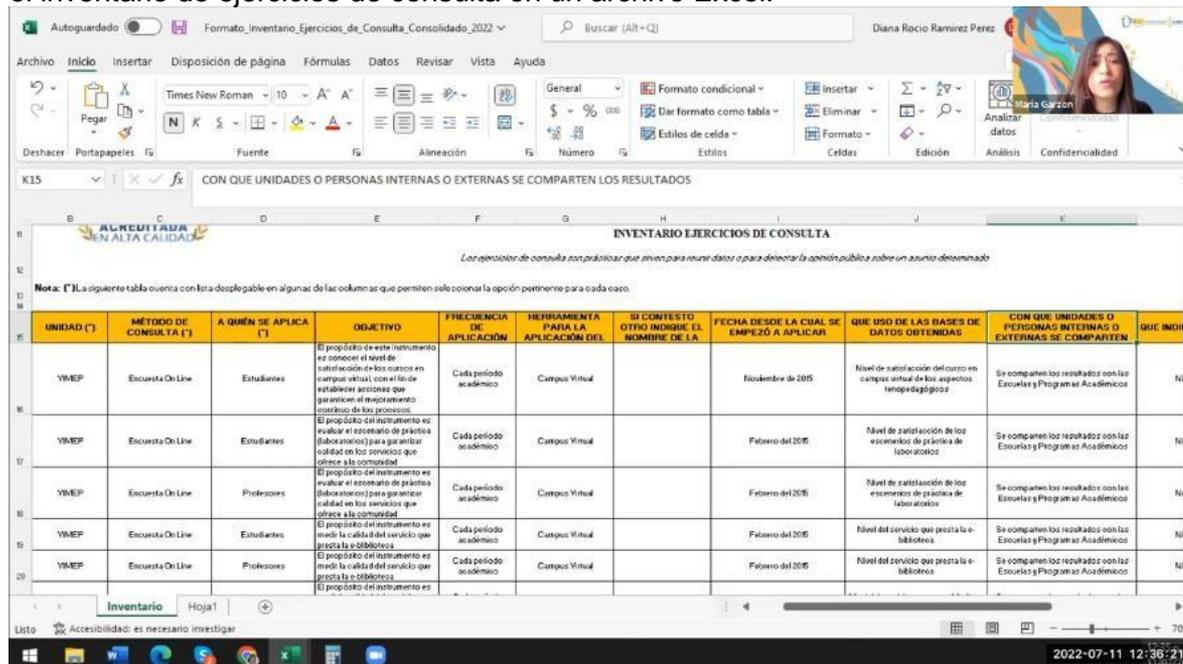
“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 33 de 58

UNAD © 2021

momento a un año de la ejecución del procedimiento no hay un funcionamiento del procedimiento en la totalidad, se solicita agilizar los procesos, se solicita la anotación que el no trabajo reticular ha impedido el funcionamiento del procedimiento.

La líder señala que se debe focalizar esfuerzos con las unidades para sensibilizar con el reporte oportuno de la información, se muestra el inventario de ejercicios de consulta en un archivo Excel.



UNIDAD (*)	MÉTODO DE CONSULTA (*)	A QUIÉN SE APLICA (*)	ODDATIVO	FRECUENCIA DE APLICACIÓN	HERRAMIENTA PARA LA APLICACIÓN DEL	SI CORRESPONDE OTRO INDIQUE EL NOMBRE DE LA	FECHA DESDE LA CUAL SE EMPEZÓ A APLICAR	QUE USO DE LAS BASES DE DATOS OBTENIDAS	CON QUE UNIDADES O PERSONAS INTERNAS O EXTERNAS SE COMPARTEN	QUE INDIC
YMEP	Encuesta On Line	Estudiantes	El propósito de este instrumento es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en tiempos virtuales con el fin de establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo de los procesos	Cada período académico	Campus Virtual		Noviembre de 2015	Nivel de satisfacción del usuario en tiempos virtuales de los aspectos metodológicos	Se comparan los resultados con las Escuelas y Programas Académicos	NI
YMEP	Encuesta On Line	Estudiantes	El propósito del instrumento es evaluar el escenario de prácticas laborales para garantizar calidad en los servicios que ofrece a la comunidad	Cada período académico	Campus Virtual		Febrero del 2015	Nivel de satisfacción de los escenarios de práctica de laboratorios	Se comparan los resultados con las Escuelas y Programas Académicos	NI
YMEP	Encuesta On Line	Profesores	El propósito del instrumento es evaluar el escenario de prácticas laborales para garantizar calidad en los servicios que ofrece a la comunidad	Cada período académico	Campus Virtual		Febrero del 2015	Nivel de satisfacción de los escenarios de práctica de laboratorios	Se comparan los resultados con las Escuelas y Programas Académicos	NI
YMEP	Encuesta On Line	Estudiantes	El propósito del instrumento es medir la calidad del servicio que presta la biblioteca	Cada período académico	Campus Virtual		Febrero del 2015	Nivel del servicio que presta la biblioteca	Se comparan los resultados con las Escuelas y Programas Académicos	NI
YMEP	Encuesta On Line	Profesores	El propósito del instrumento es medir la calidad del servicio que presta la biblioteca	Cada período académico	Campus Virtual		Febrero del 2015	Nivel del servicio que presta la biblioteca	Se comparan los resultados con las Escuelas y Programas Académicos	NI

2022-07-11 12:36:21

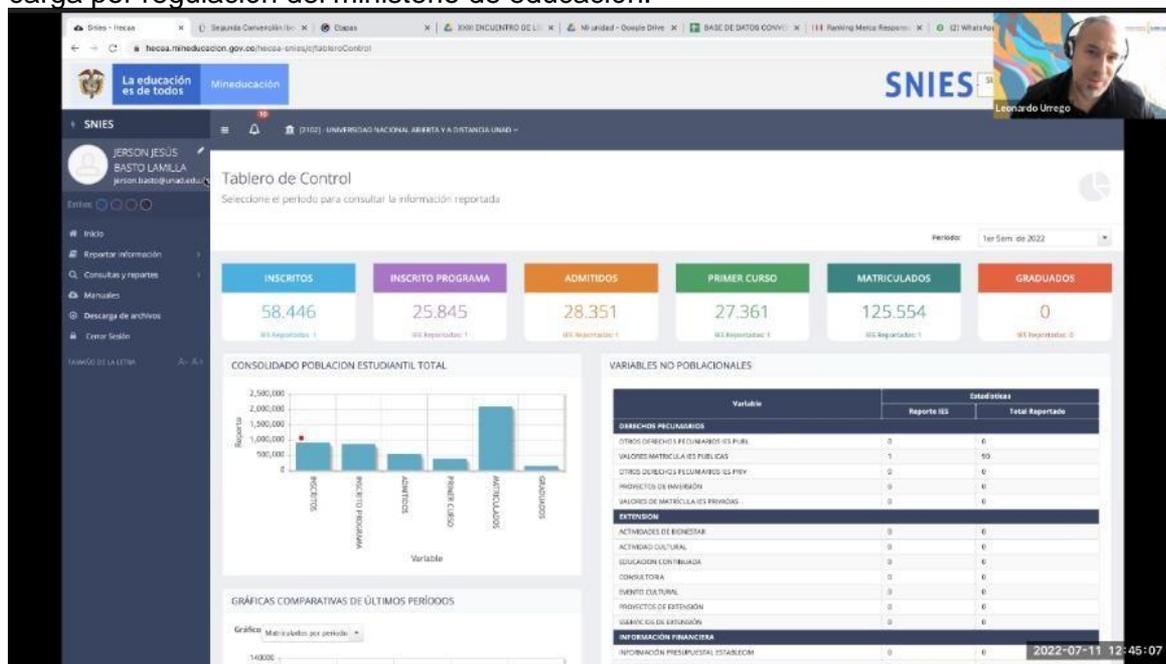
“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 34 de 58

UNAD © 2021

- (P-2-12) Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional** a cargo del Líder Leonardo Urrego quien da una contextualización el objetivo y el alcance del procedimiento y la ruta del procedimiento, comentando que se establecen fechas internas que es enviado en un comunicado dado que la información tiene dos etapas de validación.

Se solicita revisar la trazabilidad del proceso de carga de la información en los sistemas de información con el OLE cada cuanto, y en que fechas y quien lo hace, Jerson Basto indica que se encargan de recibir procesar la información y el resultado lo remiten a la oficina de planeación, este proceso se hace por medio de plantillas de Excel el SNIES es el único sistema que a la fecha se carga por regulación del ministerio de educación.



“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 35 de 58

UNAD © 2021

Se solicita la trazabilidad de proceso de la vigencia del primer semestre del 2021, en base a las fechas de las fechas internas se envía un correo a las deferentes unidades, se solicita información adicional a la de RyC, se presenta la plantilla de la información cargada de docentes con la devolución de errores presentados en la plataforma donde se indica que fila tiene el error, el líder señala que usualmente estos errores se deben a los caracteres de la cedula entre otros que son fáciles de subsanar, la persona encargada de subir la información, Jerson Basto, presenta la trazabilidad de otro recurso como plantilla Recurso Histórico 2021 II, con su respectiva validación de registros donde se identifican errores que al ser resueltos muestran 101 registros efectivos.

Se indaga sobre cómo se valida que se cumplieron los tiempos para el cargue de información, el líder comenta que la plataforma únicamente recibe información en los tiempos que proporciona, el sistema genera un error por fecha invalida. El Snies recibe la información semestral, el ministerio ha flexibilizado los tiempos para el cargue de información por lo que con las dinámicas de la UNAD de 5 periodos ha permitido recopilar 3 periodos en el primer semestre y 2 en el segundo semestre.

Se solicita conocer cuál es la validación que entrega la plataforma SNIES una vez se carga la información, el líder presenta la plataforma muestra la validación del registro Recurso histórico con 101 datos cargados.

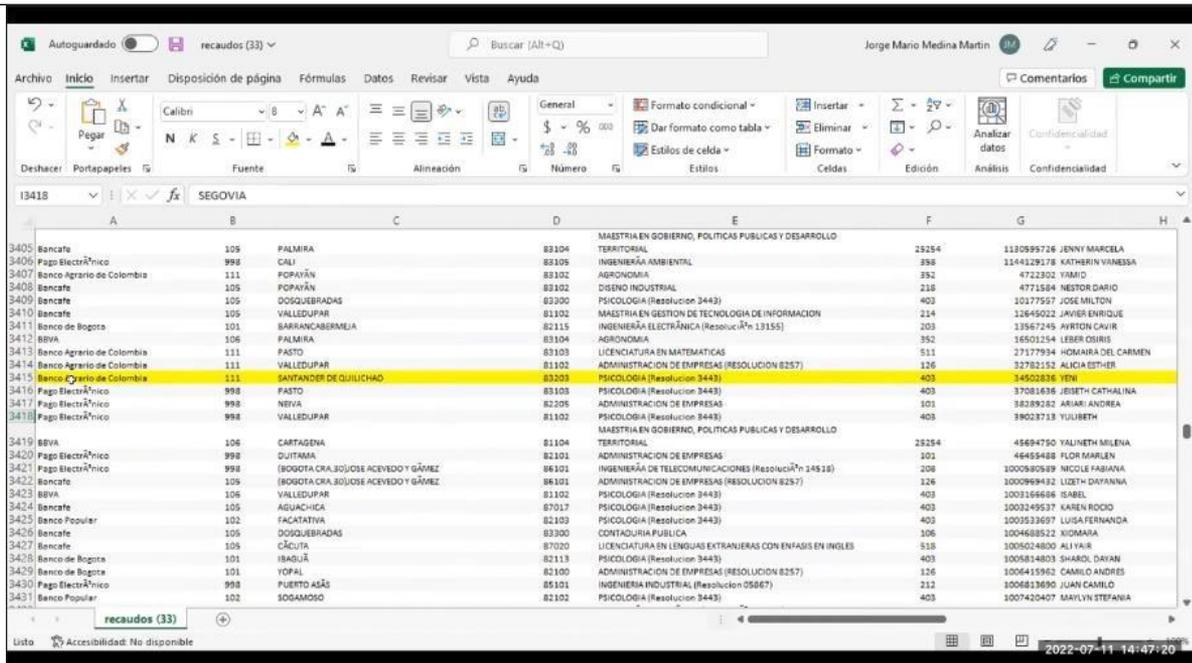
Se indaga sobre procesos de auditoría externa por parte del ministerio en el 2021 y 2022, el líder comenta que no se han tenido procesos de auditoría, solo comunicación en el 2021 pero sin citación.

- 2. (P-2-13) Expedición de Certificación y/o Constancias** a cargo del Líder Jorge Mario Medina quien inicia dando una contextualización el objetivo y el alcance del procedimiento y durante el proceso se indaga sobre el ingreso al sistema donde se tiene el consolidado de todas las solicitudes para el proceso, actualmente se realiza el cambio y división entre certificados y constancias dado que el costo es el mismo, el historial se puede tomar por recibos pagos por concepto. Se solicita revisar un caso para hacer la trazabilidad del 2021 II, se solicita la fila 3415 del estudiante Yeni Valencia Carabali quien el 24 de septiembre solicitó constancia, este pago aparece en recaudos esta tuvo un valor de 18000 pesos colombianos.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 36 de 58

UNAD © 2021

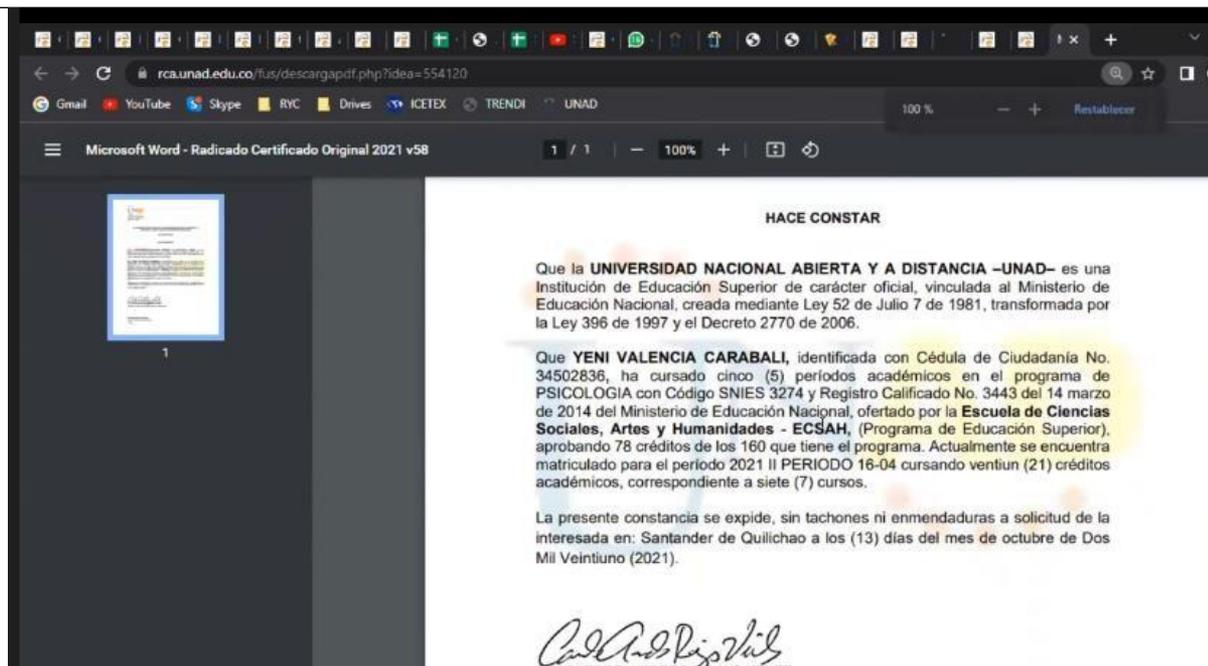


Se cuestiona cuanto tiempo se tiene destinado para dar solución a la solicitud, el líder señala que es de 3 días hábiles a partir de la solicitud, si es para apostilla es entre 10 y 15 días hábiles, esto depende de la solicitud. De regreso a la trazabilidad se presenta el FUS donde se expide el recibo de pago de la constancia, para luego solicitar de nuevo el formato de la constancia desde este punto inicia los 3 días hábiles, por último, se presenta la constancia que recibe la estudiante con fecha de 13 de octubre de 2021.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 37 de 58

UNAD © 2021



3. **(P-2-14) Recolección y Tratamiento de Datos Personales** a cargo del Líder Andrés Felipe Muños y Maria Alejandra Triana quien inicia dando una contextualización el objetivo y el alcance del procedimiento este tiene origen en finales de 2019, este procedimiento no se ha implementado en su base, dado que no se ha visto la necesidad de una nueva base de datos, se registran 6 bases de datos según normatividad y estas son actualizadas anualmente, sin embargo las capacitaciones han sido efectivas, se está buscando modificar el alcance para enforcarlo en capacitación está esperando aprobación, no hay a la fecha solicitudes para creación de una nueva base de datos. En cuanto a capacitaciones se han realizado dos de la mano en el año 2021 con la

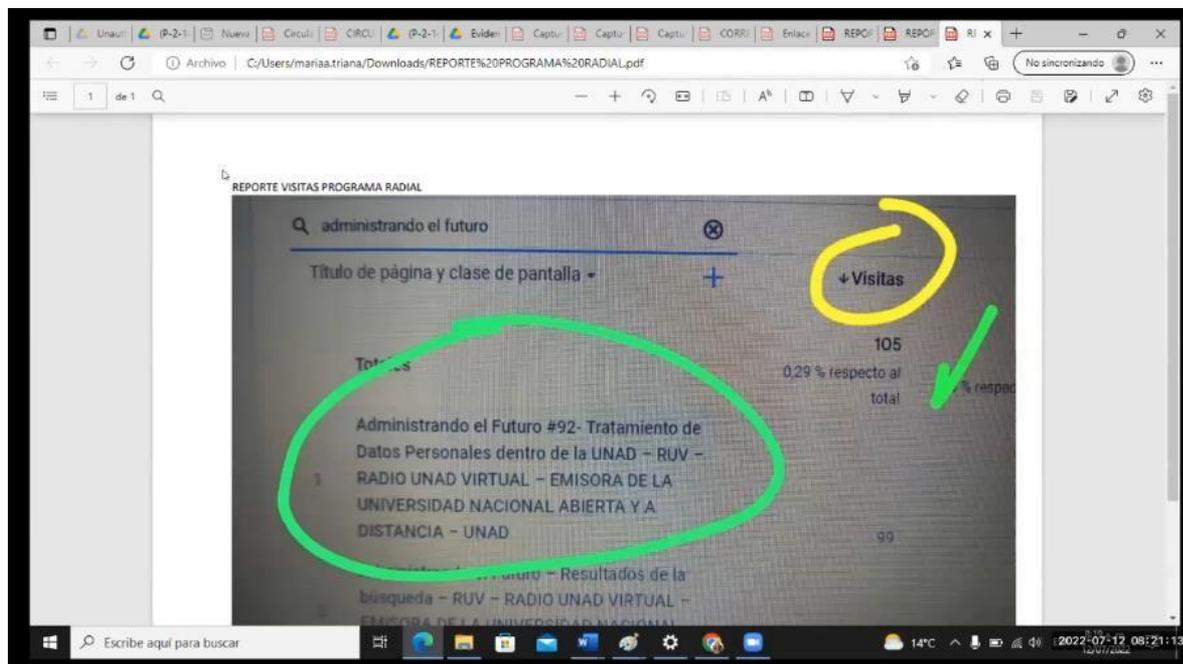
“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 38 de 58

UNAD © 2021

superintendencia de industria y comercio, la participación no tuvo tanta acogida, por lo que en el 2022 se optó por un programa radial, entrevista que fue socializada por medio de una circular con toda la comunidad.

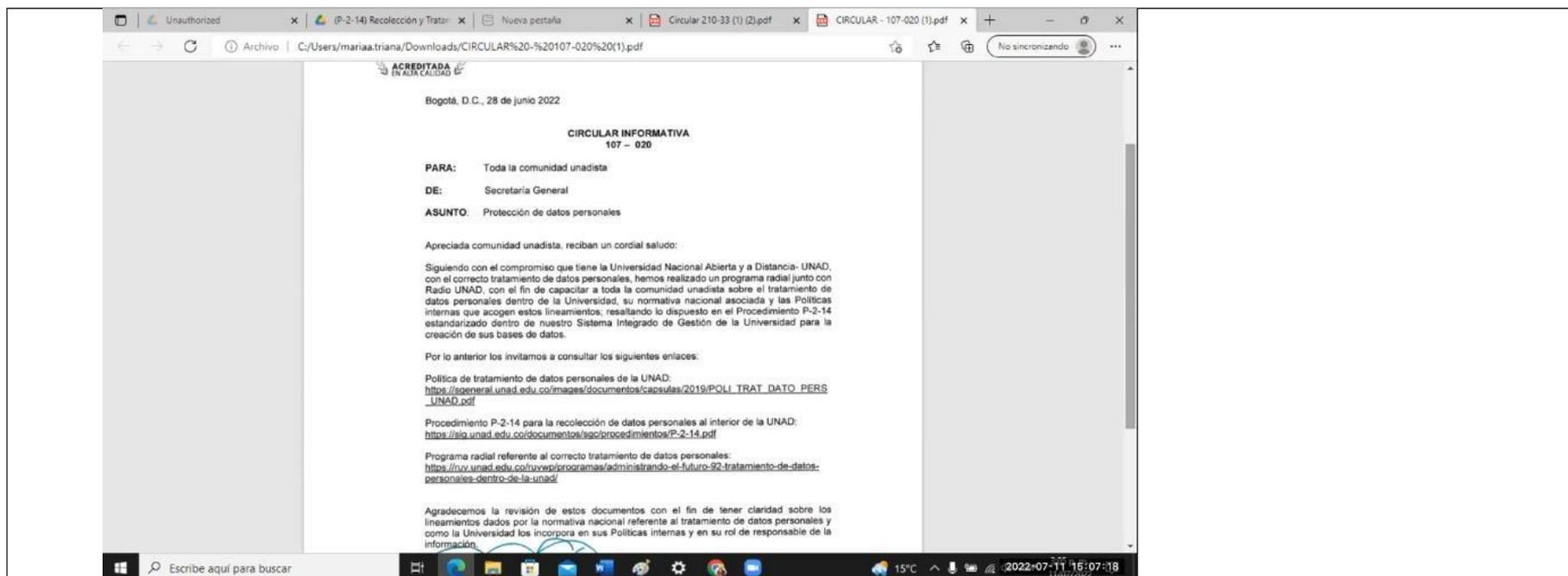
Se solicita evidencia de la socialización de capacitación del tratamiento de datos durante el año, el líder señala que como evidencia se cuenta con el programa radial este genera un audio de media hora y una circular, se cuestiona cuantas visitas ha tenido el recurso en Radio UNAD, la grabación fue realizada en mayo y publicada en junio.



“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 39 de 58

UNAD © 2021



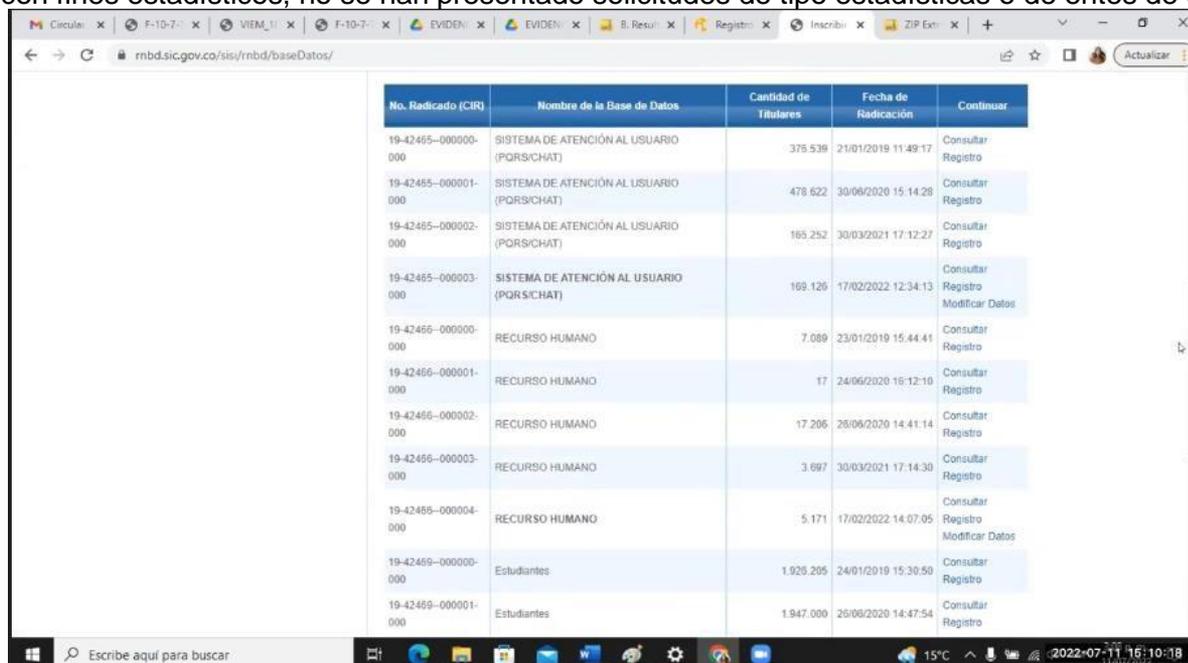
Durante el proceso se indaga sobre la trazabilidad de alguna de las bases de datos de las 6 que se manejan, estas fueron previas a la creación del procedimiento, se presenta el usuario con las bases de datos que se tiene en la plataforma de registro nacional de bases de datos en la superintendencia de industria y comercio, Se consulta nombre de las bases de datos identificando la importancia de duplicar las bases de datos tanto digitales como las físicas con ejemplos como Recurso Humano y Recurso Humano Físico, se solicita nombrar las 6 bases de datos que existen.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 40 de 58

UNAD © 2021

Se consulta si han recibido alguna solicitud de transferencia de información, a lo que el líder resuelve que, aunque han recibido algunas solicitudes, la universidad no suministra ninguna información a terceros, únicamente se suministra a entidades de control con fines estadísticos, no se han presentado solicitudes de tipo estadísticas o de entes de control.



No. Radicado (CIR)	Nombre de la Base de Datos	Cantidad de Titulares	Fecha de Radicación	Continuar
19-42465-00000-000	SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PORSICHAT)	376.539	21/01/2019 11:49:17	Consultar Registro
19-42465-00001-000	SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PORSICHAT)	478.622	30/06/2020 15:14:28	Consultar Registro
19-42465-00002-000	SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PORSICHAT)	165.252	30/03/2021 17:12:27	Consultar Registro
19-42465-00003-000	SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PORSICHAT)	169.126	17/02/2022 12:34:13	Consultar Registro Modificar Datos
19-42465-00000-000	RECURSO HUMANO	7.089	23/01/2019 15:44:41	Consultar Registro
19-42465-00001-000	RECURSO HUMANO	17	24/06/2020 16:12:10	Consultar Registro
19-42465-00002-000	RECURSO HUMANO	17.206	26/06/2020 14:41:14	Consultar Registro
19-42465-00003-000	RECURSO HUMANO	3.697	30/03/2021 17:14:30	Consultar Registro
19-42465-00004-000	RECURSO HUMANO	5.171	17/02/2022 14:07:05	Consultar Registro Modificar Datos
19-42465-00000-000	Estudiantes	1.925.205	24/01/2019 15:30:50	Consultar Registro
19-42465-00001-000	Estudiantes	1.947.000	26/06/2020 14:47:54	Consultar Registro

Se consulta sin han recibido reclamos que se hayan recibido en la vigencia 2022, no se ha recibido en el 2022, se recibió una solicitud en el 2021 que solicitaba que no le enviaran información relacionada a la universidad.

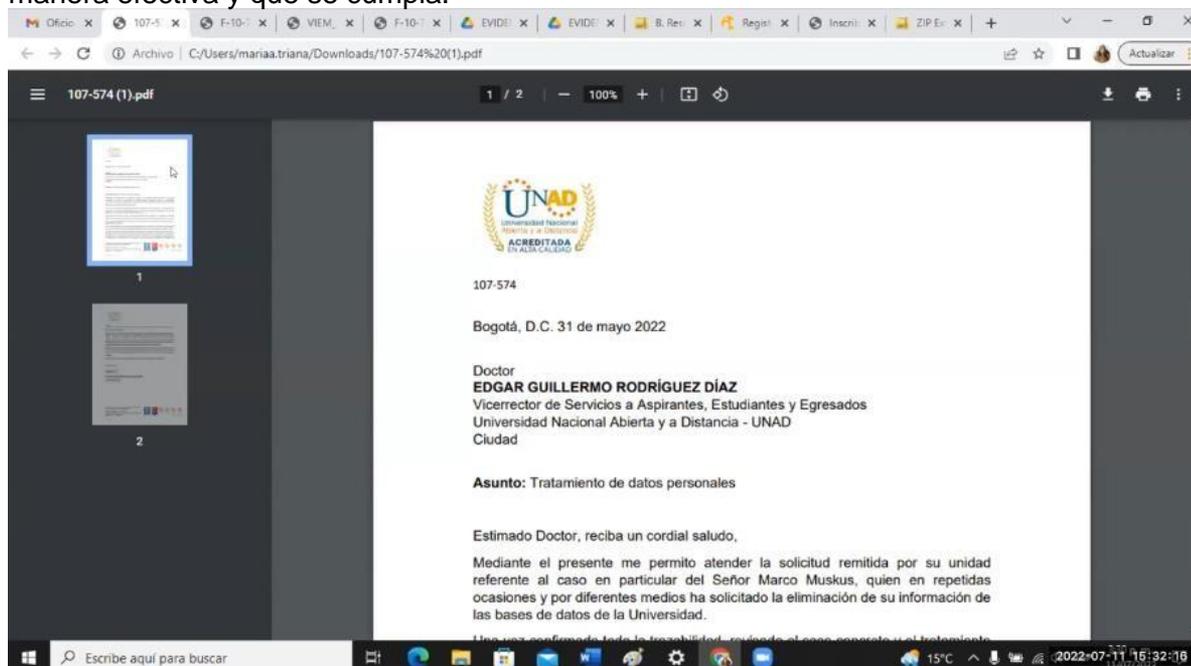
“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 41 de 58

UNAD © 2021

Se le solicita que presente la trazabilidad en este caso como fue la solución dada, aunque como los casos son mínimos no amerita acción de mejora, sin embargo, se muestra un caso similar de solicitud por parte de una PQR, del señor Marco Antonio Muskus Muskus un egresado que obtuvo respuesta a su solicitud, se muestra la trazabilidad por correo y una respuesta dada a Vicerrectoría.

Se realiza la sugerencia de garantizar en la trazabilidad más allá de la resolución para que estas solicitudes se lleven a cabo de manera efectiva y que se cumpla.

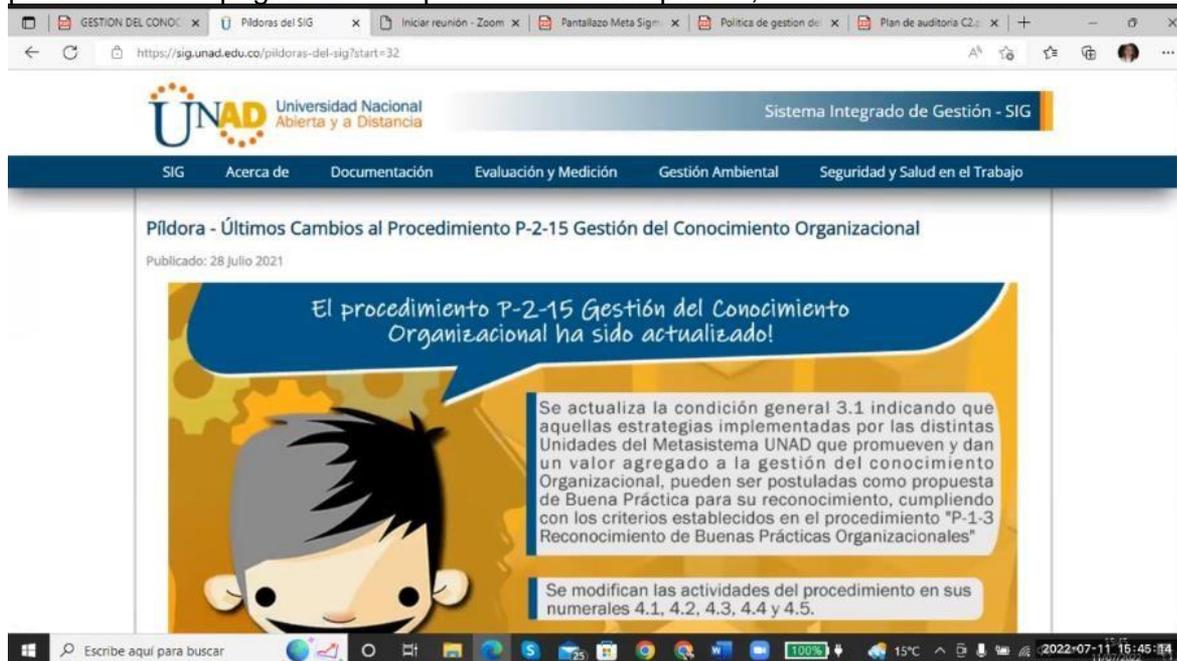


“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 42 de 58

UNAD © 2021

4. **(P-2-15) Gestión del Conocimiento Organizacional** a cargo del Líder Damaris Castillo Navarro quien inicia dando una contextualización el objetivo y el alcance del procedimiento surge de la ISO 9001, este procedimiento tuvo ajustes en el año 2021, se solicita evidencia de la socialización de estos últimos ajustes y modificaciones, la líder indica que las socializaciones ser realizan por medio de la página del SIG por medio de una píldora, se detallan de manera corta los ajustes realizados.



GESTION DEL COND. x Píldoras del SIG x Iniciar reunión - Zoom x Pantallazo Meta Sigm x Política de gestion de x Plan de auditoría C2. x

https://sig.unad.edu.co/pildoras-del-sig?start=32

UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia Sistema Integrado de Gestión - SIG

SIG Acerca de Documentación Evaluación y Medición Gestión Ambiental Seguridad y Salud en el Trabajo

Píldora - Últimos Cambios al Procedimiento P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional
Publicado: 28 Julio 2021

El procedimiento P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional ha sido actualizado!

Se actualiza la condición general 3.1 indicando que aquellas estrategias implementadas por las distintas Unidades del Metasistema UNAD que promueven y dan un valor agregado a la gestión del conocimiento Organizacional, pueden ser postuladas como propuesta de Buena Práctica para su reconocimiento, cumpliendo con los criterios establecidos en el procedimiento "P-1-3 Reconocimiento de Buenas Prácticas Organizacionales"

Se modifican las actividades del procedimiento en sus numerales 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 y 4.5.

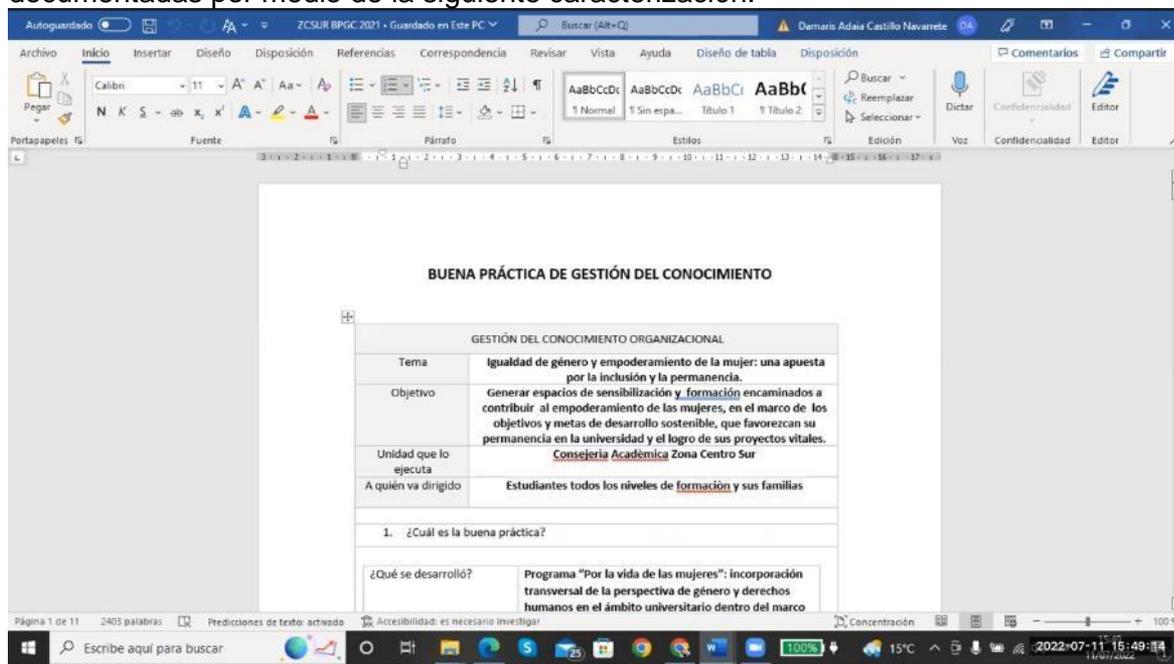
Escribe aquí para buscar 100% 15°C 2022-07-11 15:45:14

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 43 de 58

UNAD © 2021

El procedimiento tiene 6 actividades de control operacional, los responsables son las unidades del metasisistema, durante la explicación se consulta como se analiza el conocimiento organizacional, la líder indica que esto se realiza de acuerdo con las metas que se tengan a nivel institucional, se consulta se estas llegan en forma de solicitudes, a lo cual se responde que esto se realiza al interior de las unidades y se muestra un ejemplo con las zonas en especial la Buena práctica de gestión de conocimiento en relación a la gestión de la permanencia en la que se dialogaron sobre metodologías empleadas por las zonas las cuales fueron documentadas por medio de la siguiente caracterización:



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	
Tema	Igualdad de género y empoderamiento de la mujer: una apuesta por la inclusión y la permanencia.
Objetivo	Generar espacios de sensibilización y formación encaminados a contribuir al empoderamiento de las mujeres, en el marco de los objetivos y metas de desarrollo sostenible, que favorezcan su permanencia en la universidad y el logro de sus proyectos vitales.
Unidad que lo ejecuta	Consejería Académica Zona Centro Sur
A quién va dirigido	Estudiantes todos los niveles de formación y sus familias

1. ¿Cuál es la buena práctica?

¿Qué se desarrolló? Programa "Por la vida de las mujeres": incorporación transversal de la perspectiva de género y derechos humanos en el ámbito universitario dentro del marco

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 44 de 58

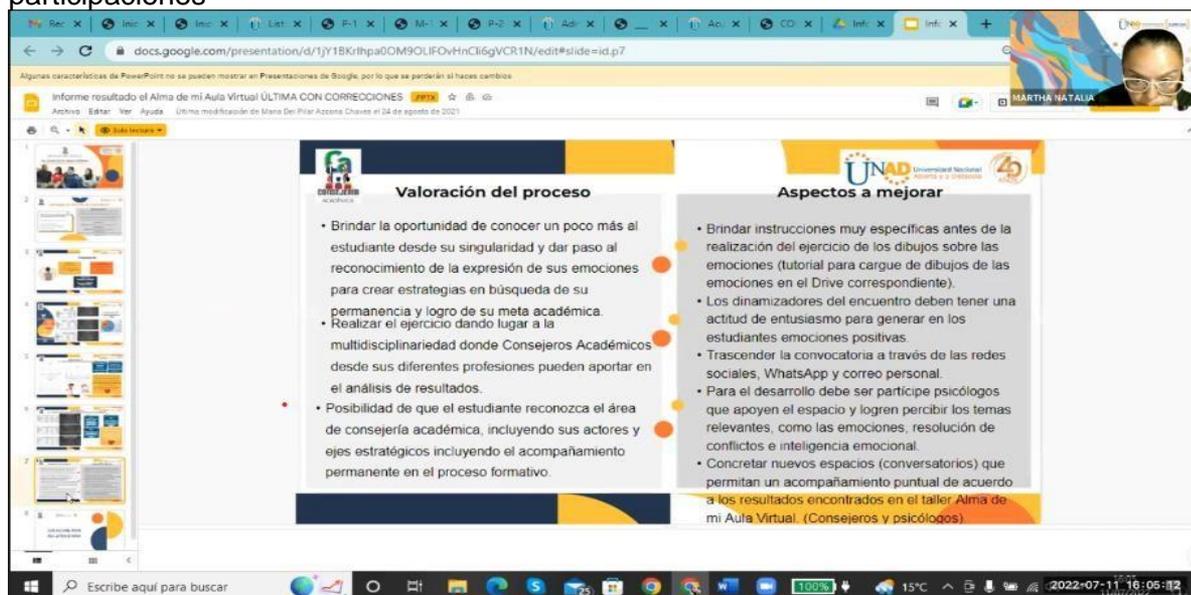
UNAD © 2021

Esta propuesta hace parte de la vigencia del 2021, se tiene registro de las zonas ZCORI, ZSUR, ZOOC, ZCBOY, para este año se proyectan las zonas faltantes. Las temáticas son diversas van más allá de registro y permanencia.

Se solicita hacer trazabilidad en el procedimiento, esta dinámica se realizó a través de correos electrónicos, se solicita evidencia del paso a paso de la buena práctica, lo cuales según indica la líder hacen parte de los criterios del procedimiento sobre buenas practicas

Se cuestiona sobre la sistematización de los formatos ¿estos aparecen en algún sitio?, la líder expone que estos no aparecen públicos al momento

Se solicita abrir evidencia sobre Alma de mi Aula Virtual, donde se presentan grabaciones y un informe resultado de las participaciones



Informe resultado de Alma de mi Aula Virtual ÚLTIMA CON CORRECCIONES

Algunas características de PowerPoint no se pueden mostrar en Presentaciones de Google, por lo que se perderán si haces cambios.

Archivo Editar Ver Ayuda Última modificación de María Del Pilar Aceña Chávez el 24 de agosto de 2021

MARTHA NATALIA

Valoración del proceso

- Brindar la oportunidad de conocer un poco más al estudiante desde su singularidad y dar paso al reconocimiento de la expresión de sus emociones para crear estrategias en búsqueda de su permanencia y logro de su meta académica.
- Realizar el ejercicio dando lugar a la multidisciplinariedad donde Consejeros Académicos desde sus diferentes profesiones pueden aportar en el análisis de resultados.
- Posibilidad de que el estudiante reconozca el área de consejería académica, incluyendo sus actores y ejes estratégicos incluyendo el acompañamiento permanente en el proceso formativo.

Aspectos a mejorar

- Brindar instrucciones muy específicas antes de la realización del ejercicio de los dibujos sobre las emociones (tutorial para cargue de dibujos de las emociones en el Drive correspondiente).
- Los dinamizadores del encuentro deben tener una actitud de entusiasmo para generar en los estudiantes emociones positivas.
- Trascender la convocatoria a través de las redes sociales, WhatsApp y correo personal.
- Para el desarrollo debe ser participe psicólogos que apoyen el espacio y logren percibir los temas relevantes, como las emociones, resolución de conflictos e inteligencia emocional.
- Concretar nuevos espacios (conversatorios) que permitan un acompañamiento puntual de acuerdo a los resultados encontrados en el taller Alma de mi Aula Virtual. (Consejeros y psicólogos).

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 45 de 58

UNAD © 2021

Se cuestiona como podría validarse que se realicen estos aspectos a mejorar para la vigencia 2022, la líder comenta que se tendría que realizar un seguimiento a la buena práctica, pero ya el resultado sería visto en la próxima entrega de la buena practica

5. (P-2-11) Medios y mediaciones comunicacionales a cargo de la Líder Andrea Franco quien inicia dando una contextualización el objetivo y el alcance del procedimiento, en este proceso se indaga sobre cómo se encuentra sistematizado o como se hace control a la recepción y respuesta de solicitudes, este procedimiento se maneja por 5 instructivos uno por línea, y un correo asociado para recibir la solicitud inicial y luego se envía el instructivo relacionado con el servicio específico que requiera, bien sea Radio UNAD Virtual, Canal UNAD, sistema webconference y comunicación grafica.

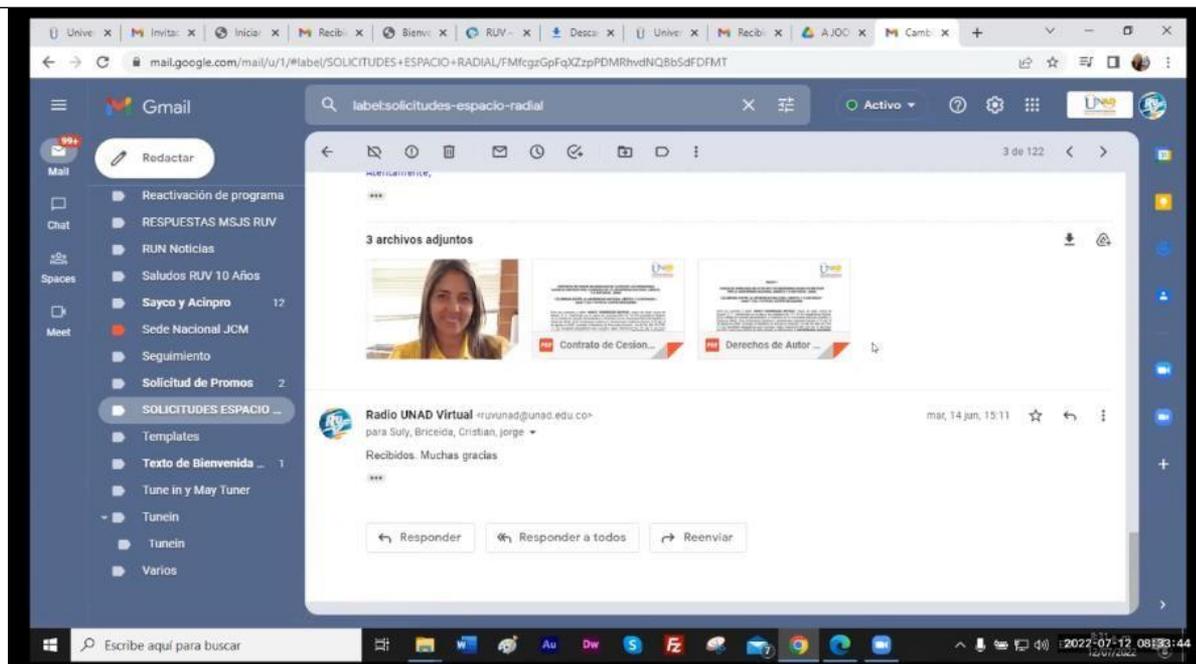
Se solicita mirar que solicitudes se tienen de Radio UNAD en el correo se identifica el caso de Henry Bernardo Mancera Prieto quien envía la solicitud de reactivar un programa que se había realizado hace 10 años, se le envían los formatos requeridos para la realización del programa tanto para invitados como para el uso de voz de menores, el programa se llamaría “la academia en la nube” se presentan la trazabilidad por medio de correos de respuesta, al momento se espera que el profesor Henry consolide 4 capítulos y así abrir una nueva temporada del tal programa.

Se cuestiona como se verifica el cumplimiento de condiciones para prestar el servicio, ¿la respuesta por donde se envía?, la líder argumenta que se envían los instructivos y se genera una capacitación, la notificación se realiza por medio de correo electrónico y todo se maneja en drive

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 46 de 58

UNAD © 2021



Se indaga sobre cuánto tiempo se tiene establecido para la ejecución del programa de radio desde su solicitud, este proceso puede durar hasta mes y medio y depende de los cambios que se deseen realizar por parte de la producción postproducción del programa. Se solicita realizar la trazabilidad de un caso que se esté publicando, se toma el caso de Tramando sentidos un programa realizado por Carlos Arturo Romero Huertas, se identifica que se avanzó con el cumplimiento sin la recepción de los documentos previos, se le confirma la solicitud del servicio.

Se solicita revisar como se hizo el servicio si se cuenta con la grabación el enlace, como se preserva y conserva este material, la líder comenta que el profesor cuenta con un Google calendar donde se guarda la agenda de realización y grabación del programa

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 47 de 58

UNAD © 2021

tramando sentidos los viernes en la mañana, se graba vía Skype, meet o zoom, o inclusive los profesores se dirigen al estudio de manera presencial, una vez grabado el productor lo edita y en las próximas semanas se emite, los viernes a las 10 de la mañana, luego se aloja en el sitio principal de la emisora.

Se indaga sobre la socialización de la nueva herramienta de la radio UNAD, su nueva página la líder dice que este proceso aún no ha finalizado por completo dado que faltan aún capítulos por subir,



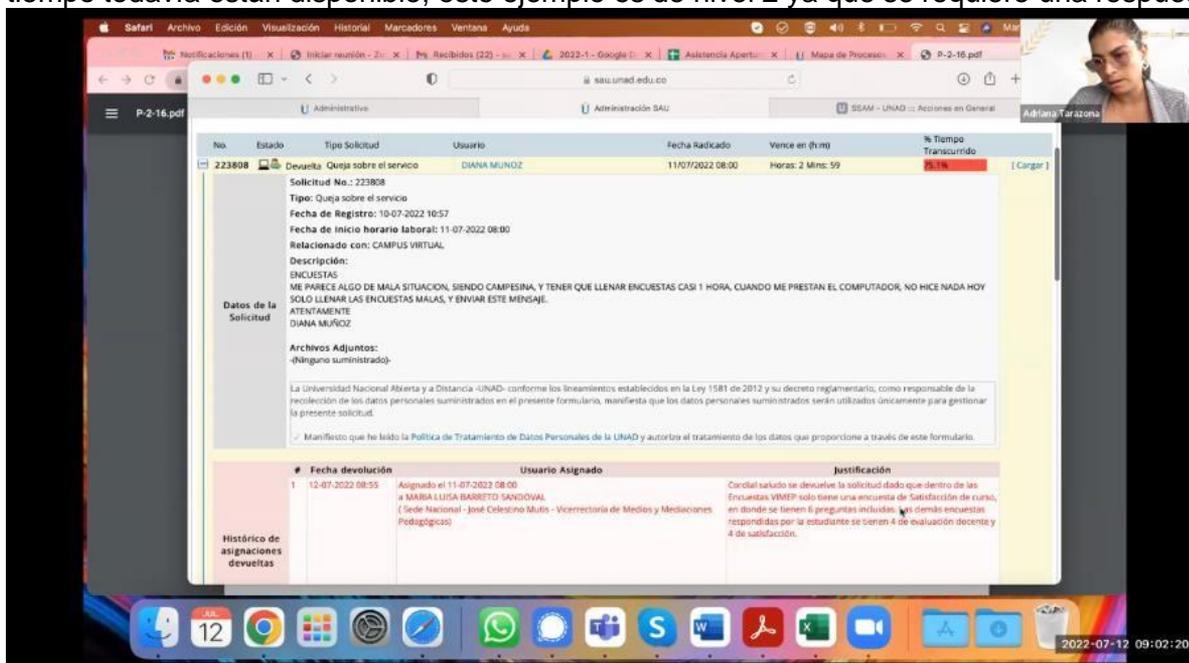
La socialización se realiza semanalmente los lunes en la mañana, el portal cuenta con la nueva versión Radio UNAD 2.0, sin embargo, preserva el sitio anterior denominado como Radio UNAD 1.0.

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 48 de 58

UNAD © 2021

6. **(P-2-16) Atención al Usuario Nivel 1 y 2** a cargo de la Líder Adriana Tarazona quien inicia dando una contextualización el objetivo y el alcance del procedimiento, así como sus actividades de control operacional, con estas claridades se solicita revisar las solicitudes que se han desarrollado en la actual vigencia, para mirar la trazabilidad, la líder presenta las solicitudes que se han venido desarrollando, se solicita mirar las solicitudes de la semana pasada para evidenciar, se toma el caso de las solicitud 223808 que es una queja sobre el servicio, relacionada al campus virtual y sobre las encuestas que el estudiante debió solucionar, se muestra que la solicitud está avanzando esta en 75,1% del tiempo transcurrido disponible para ser transferida, para el usuario los tiempo todavía están disponible, este ejemplo es de nivel 2 ya que se requiere una respuesta de un tercero



No.	Estado	Tipo Solicitud	Usuario	Fecha Radicado	Vence en (h:m)	% Tiempo Transcurrido
223808	Devuelta	Queja sobre el servicio	DIANA MUÑOZ	11/07/2022 08:00	Horas: 2 Min: 59	75,1%

Datos de la Solicitud

Solicitud No.: 223808
 Tipo: Queja sobre el servicio
 Fecha de Registro: 10-07-2022 10:57
 Fecha de Inicio horario laboral: 11-07-2022 08:00
 Relacionado con: CAMPUS VIRTUAL
 Descripción:
 ENCUESTAS
 ME PARECE ALGO DE MALA SITUACION, SIENDO CAMPESINA, Y TENER QUE LLENAR ENCUESTAS CASI 1 HORA, CUANDO ME PRESTAN EL COMPUTADOR, NO HICE NADA HOY SOLO LLENAR LAS ENCUESTAS MALAS, Y ENVIAR ESTE MENSAJE.
 ATENTAMENTE
 DIANA MUÑOZ

Historico de asignaciones devueltas

#	Fecha devolución	Usuario Asignado	Justificación
1	12-07-2022 08:55	Asignado el 11-07-2022 08:00 a MARIA LUISA BARRETO SANDOVAL (Sede Nacional - José Celestino Muis - Vicerectoría de Medios y Mediciones Pedagógicas)	Condiel saludo se devuelve la solicitud dado que dentro de las Encuestas VIMEP solo tiene una encuesta de Satisfacción de curso, en donde se tienen 6 preguntas incluidas, las demás encuestas requeridas por la estudiante se tienen 4 de evaluación docente y 4 de satisfacción.

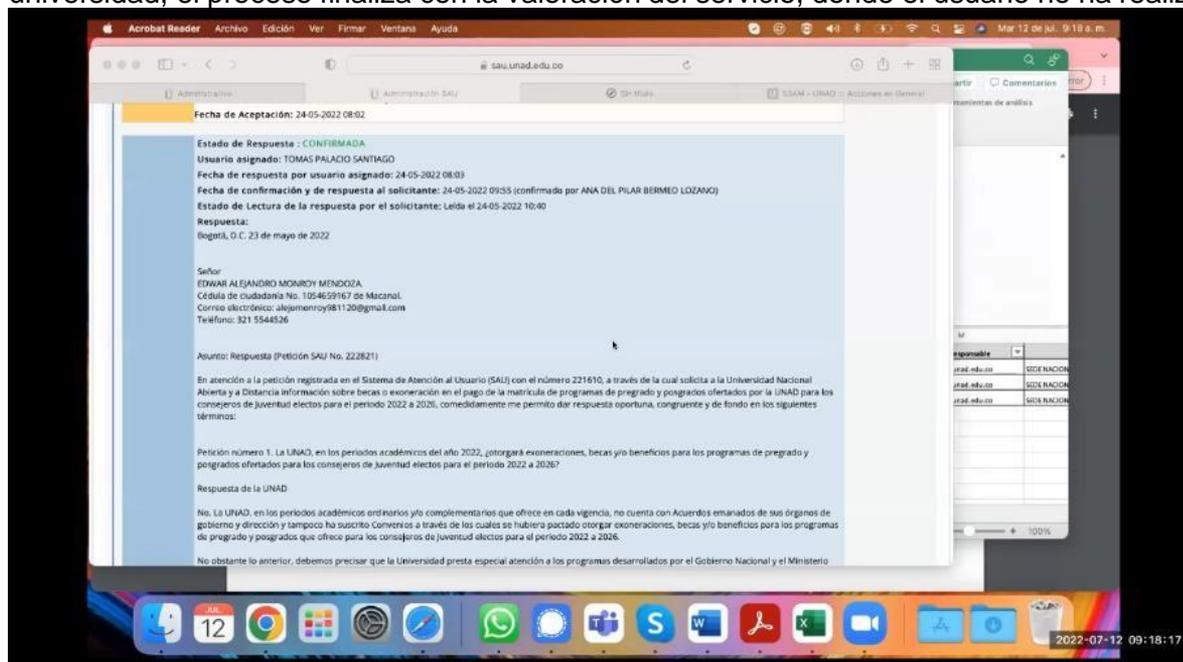
“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 49 de 58

UNAD © 2021

Se muestra un caso de una solicitud nivel 1, la líder presenta el Excel del Contac center, este proceso presenta la caracterización de los datos, iniciando por el asesor que responde, el tipo de canal y tipo de solicitud, el tipo de usuario, datos personales y tema de consulta se toma como ejemplo el caso de un egresado que realiza una consulta sobre orientación de programas de posgrado, esta se realizó por medio de llamada, se solicita evidencia de llamada de Diana María Sánchez.

Se solicita revisión de la solicitud PQR con numero 22821 esta fue realizada el 21 de mayo 2022, el usuario fue Edwar Alejandro Monroy Mendoza, el tema relacionado es Becas, esta equivale a una solicitud de 3er nivel ya que incluye un derecho de petición, sobre el acceso a becas de los consejeros de juventudes, se presenta el derecho de petición, y la respuesta entregada por la universidad, el proceso finaliza con la valoración del servicio, donde el usuario no ha realizado valoración del servicio prestado.

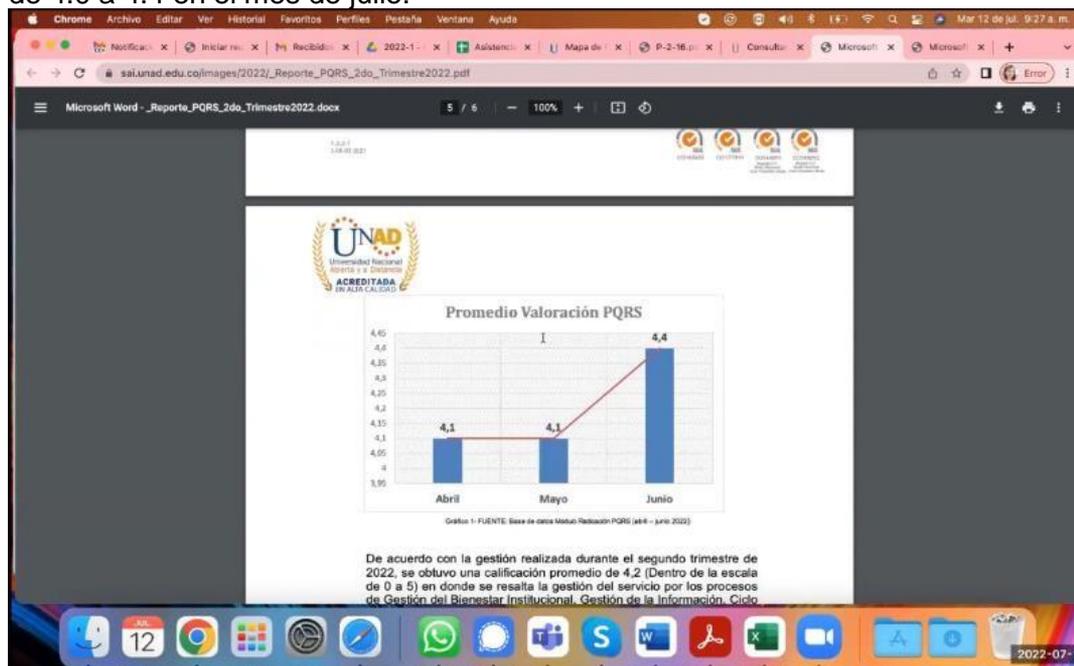


“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 50 de 58

UNAD © 2021

Se solicita el informe semestral de PQR del 2021 II, estos son publicados en la página del SAI, se presenta el reporte del primer trimestre 2022, se hace la validación de la cantidad de PQRS recibidas las cuales fueron 1843 del 1 de abril al 30 de julio, se tiene un promedio de respuesta del 3.6 algo que es bueno en términos de atención, la valoración ha incrementado el promedio que era de 4.0 a 4.4 en el mes de julio.

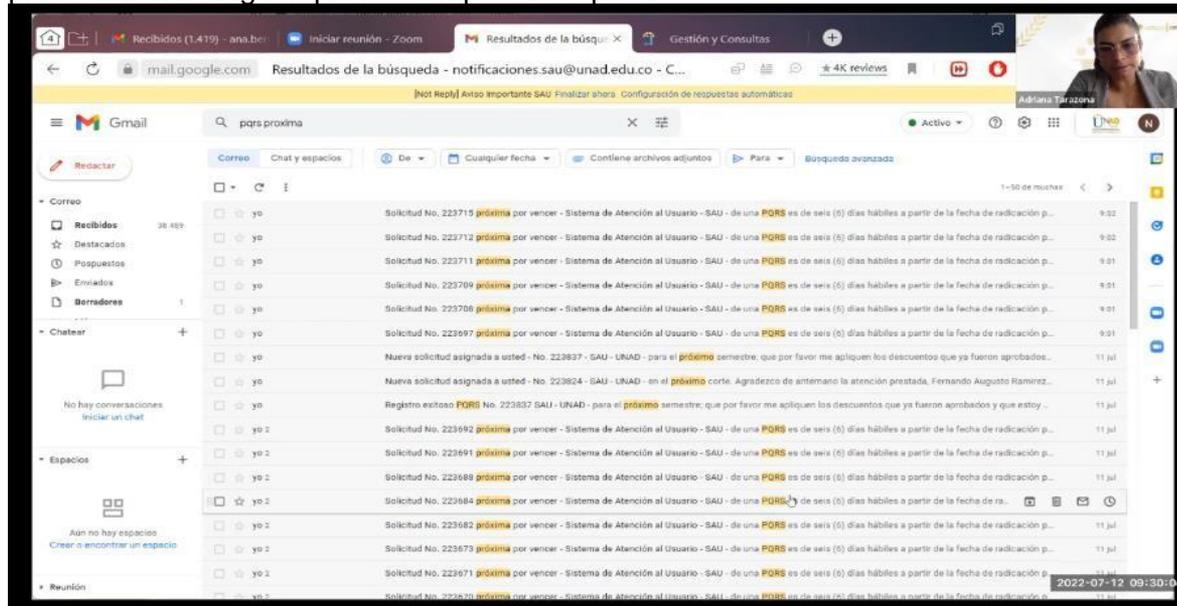


“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 51 de 58

UNAD © 2021

Se solicita conocer el avance la actividad de control operacional frente al envío y remisión de PQRS, el líder comenta que inicialmente se cuenta con el correo de alertas que hace control y seguimiento de las PQRS que tienen pendiente las unidades para dar solución a manera de recordatorio, de las solicitudes próximas de vencerse, este procedimiento está dentro del procedimiento al igual que los tiempos de espera.



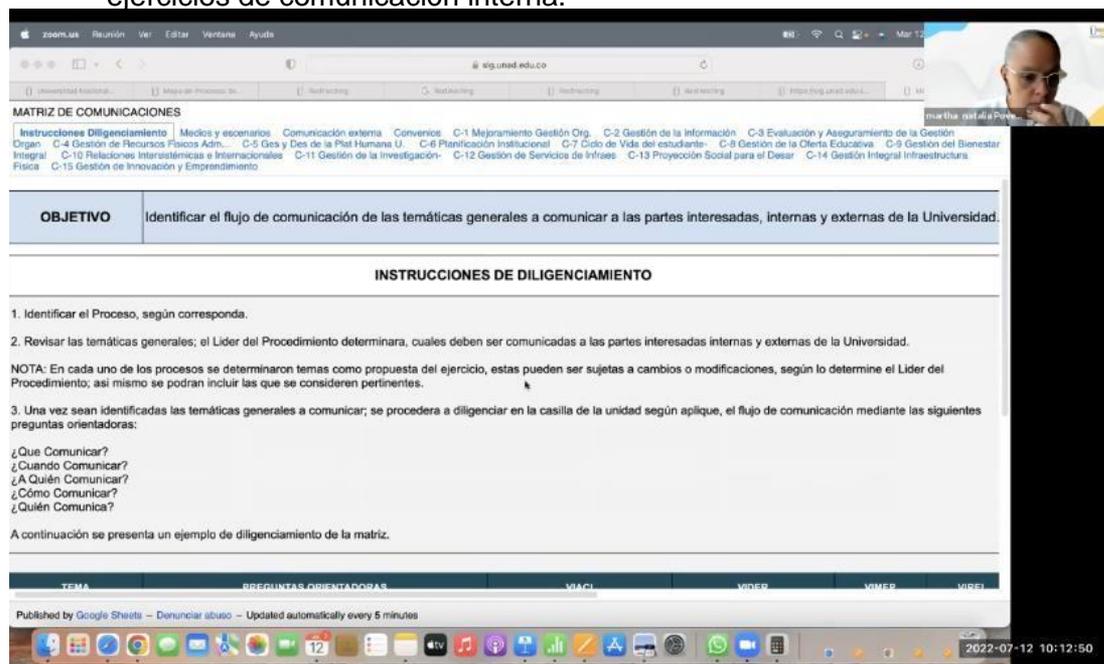
7. (P-2-17) Gestión de la Comunicación y Marketing a cargo de la Líder Deisy Avila quien inicia dando una contextualización el objetivo y el alcance del procedimiento, así como sus diferentes canales de comunicación y los formatos como gestión comunicación unidades, y gestión de comunicaciones zonas, usados para la comunicación zonal regional interna o externa y los asociados de manera directa con campañas de marketing, también presenta las actividades de control operacional, continuando

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 52 de 58

UNAD © 2021

se pregunta sobre los lineamientos que se tienen para el desarrollo de estas estrategias comunicacionales, la líder presenta la matriz de comunicaciones, este instrumento consolida respuestas a ¿Qué comunicar?, ¿Cuándo comunicar?, ¿a quién comunicar?, ¿cómo comunicar?, ¿quién comunica?. Se muestra casos de comunicación externa como el caso de inscripciones, así como los ejercicios de comunicación interna.



MATRIZ DE COMUNICACIONES

Instrucciones Diligenciamiento | Medios y escenarios | Comunicación externa | Convenios | C-1 Mejoramiento Gestión Org. | C-2 Gestión de la Información | C-3 Evaluación y Aseguramiento de la Gestión
Orgen | C-4 Gestión de Recursos Fisicos Adm. | C-5 Gira y Des de la Psit Humana U. | C-6 Planiicación Institucional | C-7 Sido de Vida del estudiante | C-8 Gestión de la Oferta Educativa | C-9 Gestión del Bienestar
Integral | C-10 Relaciones Interatémicas e Internacionales | C-11 Gestión de la Investigación | C-12 Gestión de Servicios de Infraes | C-13 Proyección Social para el Desar | C-14 Gestión Integral Infraestructuras
Fisica | C-15 Gestión de Innovación y Emprendimiento

OBJETIVO	Identificar el flujo de comunicación de las temáticas generales a comunicar a las partes interesadas, internas y externas de la Universidad.
-----------------	--

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

1. Identificar el Proceso, según corresponda.
2. Revisar las temáticas generales; el Líder del Procedimiento determinará, cuales deben ser comunicadas a las partes interesadas internas y externas de la Universidad.

NOTA: En cada uno de los procesos se determinaron temas como propuesta del ejercicio, estas pueden ser sujetas a cambios o modificaciones, según lo determine el Líder del Procedimiento; así mismo se podrán incluir las que se consideren pertinentes.

3. Una vez sean identificadas las temáticas generales a comunicar; se procederá a diligenciar en la casilla de la unidad según aplique, el flujo de comunicación mediante las siguientes preguntas orientadoras:

¿Que Comunicar?
¿Cuándo Comunicar?
¿A Quién Comunicar?
¿Cómo Comunicar?
¿Quién Comunica?

A continuación se presenta un ejemplo de diligenciamiento de la matriz.

TEMA	PREGUNTAS ORIENTADORAS	UNIDAD	VIDER	VIDER	VIDER
------	------------------------	--------	-------	-------	-------

Published by Google Sheets – Denunciar abuso – Updated automatically every 5 minutes

Se presenta la política de comunicaciones y marketing como un compilado de artículos que muestra los lineamientos que se tienen para el desarrollo de las estrategias comunicacionales.

Se solicita realizar la trazabilidad de un caso desde la necesidad, el diseño, la entrega del producto y su publicación, así como el seguimiento a las solicitudes, Diana Duran profesional encargada de la depuración de solicitudes, en el correo electrónico

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 53 de 58

UNAD © 2021

institucional, se solicita revisar una solicitud de videos el caso elegido es la solicitud de Angie Lorena García Diaz, este correo se relaciona al tema de un video con las palabras del rector en el día del docente, en este correo se adjunta el formato, una vez revisado, se envía al productor audiovisual para que este gestione la respuesta de la solicitud del video, este responde con sus requerimientos para el video los cuales se informan al solicitante, sin embargo en este caso el solicitante cancela la producción del video señalando la no realización del evento, esta información es remitida de nuevo al productor audiovisual. La trazabilidad quedo realizada completamente y se solicita nuevamente otro caso para una trazabilidad en la que se entrega el producto y se publica Se elije el correo Noticia SUA con solicitante Loren Daniela Peñaloza Álvarez, adjunta un texto de noticia y el formato para recolección de noticias, este tiene toda la información que se requiere para generar la noticia, esta información es remitida a la oficina de comunicaciones donde se pide pronta respuesta, como respuesta se solicita por parte de la líder Angelica Natalia Téllez Duarte mayor información, esta es nuevamente remitida al solicitante para completar la información y dar pronta respuesta, al dar la respuesta, esta se reenvía a la líder encargada de la redacción quien al finalizar el proceso envía un enlace como resultado de la noticia publicada. Se presenta la noticia publicada y se solicita la fecha inicial en la que se recibe la solicitud que fue el 16 de mayo de 2022 y la fecha en la que se publica es 24 de mayo.



“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 55 de 58

UNAD © 2021

13. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR: - Registre en este espacio los **Aspectos Positivos o Fortalezas** generados en el desarrollo del ejercicio auditor.
- En segundo lugar, registre en la respectiva sección las **Oportunidades de Mejora u Observaciones** determinadas en el mencionado ejercicio auditor. Éstas no se consideran incumplimientos de Norma, 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** 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.

13.1 ASPECTOS POSITIVOS O FORTALEZAS:

Fortalezas:

1. Conocimiento del proceso y procedimiento.
2. ubicación de la información de manera operativa y práctica en la mayoría de los procedimientos
3. Empoderamientos no solo de los líderes sino también de las personas que hacen parte de cada equipo de trabajo.
4. Atención a las observaciones establecidas en el informe de la auditoría externa 2021, como se evidencio en el (P-2-16) Atención al Usuario Nivel 1 y 2.

13.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES (situaciones que no son incumplimientos de requisitos pero que de no atenderse pueden llegar a serlos en un futuro):

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 56 de 58

UNAD © 2021

Observaciones:

1. Generar estrategias de control, que permitan el cumplimiento de la entrega documental (IGP) que permita validar las acciones de mejora y contextualizar sobre las mejoras de proceso de forma oportuna y tangible, para el (P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas, como también para el (P-2-13) Expedición de Certificación y/o Constancias.
2. Generar estrategias de control a corto plazo para evidenciar la eficacia del procedimiento desde sus actividades de control y generar sus respectivos ajustes de manera perentoria sin que afecte el mejoramiento de los programas y servicios ofertados por la institución, para el (P-2-9) Gestión Ejercicios de Consulta.
3. Analizar el impacto de la estrategia de socialización del procedimiento (P-2-9) Gestión Ejercicios de Consulta usada a la fecha (circular informativa) para garantizar la participación de la comunidad en los ejercicios de consulta a estamentos y partes interesadas que componen la comunidad Unadista, o en su efecto generar estrategia de socialización efectivas.
4. Analizar una posible actualización del procedimiento atendiendo a las dificultades presentadas para el (P-2-9) Gestión Ejercicios de Consulta.
5. Generar una estrategia de control que permita consolidar la información de solicitudes, la recepción de formatos y respuestas a los mismos, ya que se evidencia que a través del correo este control no se tiene, lo que ha llevado a prestar el servicio sin garantizar una optimización de las actividades de control operacional, establecidas en el procedimiento para el (P-2-11) Medios y mediaciones comunicacionales.

13.3 RECOMENDACIONES:

Recomendaciones:

1. Socializar bajo nuevas estrategias rutas de comunicación para centralizar diferentes solicitudes como en el caso del (P-2-14) Recolección y Tratamiento de Datos Personales, ya que las solicitudes pasan por diferentes dependencias y no se garantiza que todos lleguen al correo asignado.

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

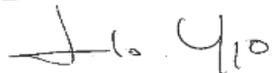
	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 57 de 58

UNAD © 2021

2. Contemplar un seguimiento a las solicitudes de comunicación a usuarios atendiendo a los oficios emitidos por secretaría general para el (P-2-14) Recolección y Tratamiento de Datos Personales, para no incurrir en faltas que afecten la Universidad.
3. Hacer entrega de las evidencias respectivas solicitadas por el auditor en los tiempos estipulados para el (P-2-17) Gestión de la Comunicación y Marketing, (P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas y (P-2-13) Expedición de Certificación y/o Constancias, ya que se requirió de una segunda solicitud para acceder a ellos.

13.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:

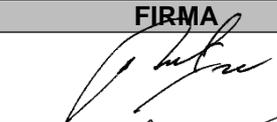
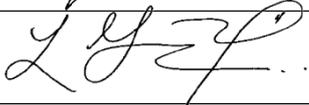
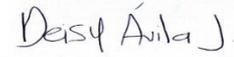
Revisar las observaciones y sugerencias contempladas en esta auditoría, para tener la trazabilidad de mejora en aspectos que se pueden llegar a materializar si no se presta su debida atención, dejando de ser observaciones y pasar a ser algún tipo de hallazgo.

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Martha Natalia Poveda Najar	AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR (si es informe In Situ/VIRTUAL) Director(a) Auditado(a) / Líder Procedimiento 1 (si es informe Consolidado) Líder Procedimiento 2 (si es informe Consolidado)	 CC. 52847341 de Bogotá
ANDRÉS ERNESTO SALINAS DUARTE.	Líder Procedimientos (P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas - (P-2-13) Expedición de Certificaciones y/o Constancias.	
ESTHER CONSTANZA VENEGAS CASTRO	Líder Procedimientos (P-2-2) Gestión documental - (P-2-14) Recolección y Tratamiento de Datos Personales.	
LEONARDO ANDRÉS URREGO CUBILLOS	Líder Procedimiento (P-2-12) Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de información del Ministerio de Educación Nacional.	

“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: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 58 de 58

UNAD © 2021

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
CHRISTIAN LEONARDO MANCILLA MÉNDEZ	Líder Procedimientos (P-2-1) Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión - (P-2-15) Gestión del Conocimiento Organizacional.	
LEONARDO EMILIO YUNDA PERLAZA	Líder Procedimientos (P-2-7) Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación - (P-2-11) Medios y Mediaciones Comunicacionales.	
DEISY ALEJANDRA ÁVILA JIMÉNEZ	Líder Procedimientos (P-2-17) Gestión de la comunicación interna y externa - (P-2-18) Gestión de campañas de marketing.	
EDGAR GUILLERMO RODRÍGUEZ DÍAZ	Líder Procedimientos (P-2-9) Gestión ejercicios de consulta - (P-2-16) Atención al Usuario Nivel 1 y 2.	