

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 1 de 24

UNAD © 2022

1. Fecha		
Día	Mes	Año
10	08	2023

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 Virtual:

Informe de Auditoría Consolidado:

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 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-2-11) 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. Mónica Belalcázar Galvis monica.belalcazar@unad.edu.co
5. Equipos auditores participantes:	Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es). Mónica Belalcázar Galvis monica.belalcazar@unad.edu.co	Centro – Sede auditado(a) Sede Nacional José Celestino Mutis

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 2 de 24

UNAD © 2022

	Mónica Jakeline Bolaños monica.bolanos@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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 3 de 24

UNAD © 2022

<p>6. Criterios de auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Norma ISO 9001:2015 y NTC 5555: 2011, los requisitos de los capítulos 4,6, 7, 8, 9 y 10. 2. Documentos de referencia: Informe Auditoría Interna 2022 Informe Auditoría Externa 2022 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 2022 Normatividad aplicable al proceso C-2 Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional
<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 NTC 5555: 2011 en la Sede Nacional JCM.</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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 4 de 24

UNAD © 2022

8. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):	Jerson Basto jerson.basto@unad.edu.co Juan Sebastián Rivera sebastian.rivera@unad.edu.co Fernando Burgos fernando.burgos@unad.edu.co Gloria Páez gloria.paez@unad.edu.co Damaris Castillo Navarrete damaris.castillo@unad.edu.co Adriana Tarazona luz.tarazona@unad.edu.co Ana del Pilar Bermeo Lozano ana.bermeo@unad.edu.co Nyced Cortes nyced.cortes@unad.edu.co Daniel Bejarano daniel.bejarano@unad.edu.co Deisy Alejandra Ávila deisy.avila@unad.edu.co Diana Duran diana.duran@unad.edu.co Mijahit Anaya Salcedo mijahit.anaya@unad.edu.co Leonardo Urrego leonardo.urrego@unad.edu.co María Alejandra Triana Muñoz mariaa.triana@unad.edu.co Andrés Felipe Muñoz Pérez andres.munoz@unad.edu.co
--	--

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 5 de 24

UNAD © 2022

	<p>Oscar Julián Herrera Fajardo oscar.herrera@unad.edu.co Lilianet Álvarez lilianet.alvarez@unad.edu.co Andrea Franco andrea.franco@unad.edu.co Andrés Guerrero andres.querrero@unad.edu.co Ciro Alexander Rodríguez Fernández Ciro.rodriguez@unad.edu.co Briceida Valderrama Pedraza briceida.valderrama@unad.edu.co Martha Ruby Castellanos Poveda martha.castellanos@unad.edu.co Briceida Valderrama briceida.valderrama@unad.edu.co Yenny Sandoval jenny.sandoval@unad.edu.co Wendy Tatiana Leuro wendy.leuro@unad.edu.co Rocío Pabón maria.pabon@unad.edu.co Mario Andrés Barona Castro Mario.barona@unad.edu.co Bladimir Barraza bladimir.barraza@unad.edu.co Imelda Torres González imelda.torres@unad.edu.co Diana Carolina Salinas diana.salinas@unad.edu.co</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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 6 de 24

UNAD © 2022

9. Fecha de apertura:	27 de julio de 2023	10. Fecha de cierre:	28 de julio de 2023
------------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------

II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA
11. Descripción General de la Auditoría
<p>El ejercicio de auditoria para el proceso C2 Gestión de la Información y Conocimiento Organizacional, se desarrolla en las dos fechas programada, 27 y 28 de julio de 2023, dando cumplimiento al plan de auditoría.</p> <p>Apertura de la auditoría. Se inicia la Auditoría del Proceso C2, dando lectura al Plan de Auditoría, donde se menciona el proceso y los procedimientos a auditar, criterios, objetivo y alcance de esta. Igualmente se informa los tiempos que se establecieron para atender los procedimientos conforme a lo comunicado en el plan de auditoría.</p> <p>Se desarrolló la auditoría en los dos días programados, contando con la participación de los lideres responsables de cada uno de los procedimientos a auditar.</p>
<p>(P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas</p> <p>Se inicia la auditoria consultando sobre quienes son las partes interesadas del procedimiento, cuáles son sus expectativas y requisitos. Se evidencia la identificación de la matriz Stakeholders, relacionando a los estudiantes y egresados como sus partes interesadas. Las expectativas que se cumplen son la oportunidad de los tramites y la oportunidad de los registros de notas; para los egresados los requerimientos están relacionados con la certificación de registro de notas.</p> <p>Se consulta sobre los riesgos relacionados al procedimiento, se menciona que este no tiene riesgos asociados.</p> <p>Se indaga sobre acciones que se tengan planificadas en gestión del cambio para el procedimiento. Se indica que se está realizando reingeniería al procedimiento, se llevaron a cabo reuniones con los equipos de zona donde han presentado propuestas de mejora para las acciones que desarrolla registro y control. Evidencia: Correo reunión abril de 2023 con la LEG del proceso para revisión de reingeniería.</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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 7 de 24

UNAD © 2022

Se realiza solicitud de retiro de instructivo del procedimiento. Evidencia: Correo con solicitud de eliminación de instructivo y confirmación del trámite.

Se realizan ejercicios de socialización de los avances con el equipo de trabajo de zonas. Desde allí se generan propuesta de mejora por zonas. Evidencia: Correo de la ZSUR con la presentación de acciones de mejora para ryc, no se presentan mejoras para el procedimiento de reingeniería. Evidencia: Documento marco de consolidado de las propuestas de las zonas para la reingeniería del procedimiento.

En el IGP del año 2022 se deja registrado la opción de creación de un botón de generación de recibos de pago por parte del estudiante (depende del concepto). Evidencia: Reporte de usabilidad del botón de recibos.

Respecto a la matriz de comunicaciones, no se tiene establecido allí una comunicación directa con usuarios.

Se realiza trazabilidad al procedimiento. Muestra: Estudiante: Jhony Curtis Durango C.C 9295441 Tecnología en automatización tecnológica industrial, Centro de matrícula: Facatativá, Evidencia del registro académico del estudiante. Registro de documentos de matrícula del estudiante y evidencia de legalización de matrícula (documentos radicados en físico en el centro).

Recalificación de notas:

Solicitud de una nota del 2019 donde no se encontraba sistematizado la solicitud de recalificación.

Nombre: Katherine Yulieth Olaya, Programa: Psicología, Centro de matrícula Ibagué. Nota del 75% curso Psicobiología 403013.

Se evidencia en el sistema el ajuste de la nota Evidencias: registro académico y formato de solicitud de recalificación

Solicitud de cambio de centro: Estudiante Luis Sebastián Cáceres C.C 1065246032 Programa: Agronomía. Traslado del centro de Valledupar a Aguachica.

Respecto a las salidas no conformes, para la presente vigencia no se ha materializado ninguna. Para este procedimiento no se tiene establecido indicador de medición. El procedimiento no tiene PQRS relacionadas para la vigencia 2023. No se dejaron acciones, observaciones o sugerencias en las auditorias (interna o externa) del año 2022. El procedimiento no tiene acciones en el SSAM.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 8 de 24

UNAD © 2022

(P-2-13) Expedición de Certificaciones y/o Constancias.

Se consulta si el procedimiento tiene riesgos asociados, se menciona que no se tienen riesgos para el procedimiento.

Frente a la planificación de acciones en gestión del cambio, se menciona que se están haciendo ejercicios de actualización de los formatos y se está en espera de la revisión de Secretaria General.

Se realiza trazabilidad del procedimiento: Muestra para trazabilidad del procedimiento Estudiante: Sandra Milena Solano Rodríguez
Programa: Licenciatura en pedagogía infantil. ZCBC Girardot Solicitud median FUS digital. 18 de mayo de 2023 envió de recibo de pago
Certificación de notas del programa del estudiante. Envío de certificación: 20 de mayo. Evidencias: Registro en el FUS y certificado de notas de la estudiante.

Respecto a las salidas no conformes, no se han materializado salidas no conformes. Para este procedimiento no se tiene establecido ningún indicador de medición. El procedimiento no tiene PQRS relacionadas para la vigencia 2023. No se dejaron acciones, observaciones o sugerencias en las auditorias (interna o externa) del año 2022. El procedimiento no tiene acciones en el SSAM.

(P-2-1) Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión

Se consultando sobre quienes son las partes interesadas del procedimiento, cuáles son sus expectativas y requisitos. Se evidencia la identificación de la matriz Stakeholders. Las partes interesadas están relacionadas con los docentes, contratistas y funcionarios administrativo. Los requisitos y expectativas que se cumplen es contar con la disponibilidad de los documentos del SIG para su consulta.

Respecto a los riesgos, el procedimiento tiene un riesgo asociado, identificado con el número 3683 que menciona “Posibilidad de afectación en el desarrollo normal de las actividades de los procedimientos por la Publicación de documento del SIG, sin las revisiones establecidas en el procedimiento Control Documental y Operacional del SIG”. Periodicidad: semestral. Fecha de entrega de acciones de mitigación, comienzos de julio con cohorte de junio. Acciones mitigación: Muestra aleatoria del 10% de los documentos para actualización, emisión y/o eliminación de la documentación del SIG atendidas en el periodo, validando los puntos de control establecidos en el procedimiento de Control Documental y Operacional del SIG. De la muestra seleccionada no se encuentran observaciones. Evidencia: Captura de pantalla del riesgo, Informe de las acciones para la mitigación. En el primer semestre del 2023 se estandarizaron 116 documentos, de los cuales se realizaron 86 modificaciones, 10 emisiones y 20 anulaciones.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 9 de 24

UNAD © 2022

Se indaga si el procedimiento tiene acciones planificadas en gestión del cambio, no se tienen planeadas acciones. Se realizó actualización del procedimiento, a partir del 8 de junio empezó a regir la actualización. Se ajustaron dos actividades de control, se unificaron a un solo momento los dos criterios de verificación. Se anuló el formato de solicitud de modificación o actualización de documentos y queda la herramienta sharepoint (solicitudes en línea). El cambio permite mejorar la identificación y seguimiento del proceso de solicitudes. El enlace de acceso se encuentra en el procedimiento o en la página del SIG, documentación, gestión de solicitudes documentales del SIG. Las solicitudes de modificación o actualización en los procesos o procedimientos se realizan a través de los líderes de calidad. Esta acción de mejora surtió de la gestión o desarrollo del procedimiento.

Respecto a cómo se actualiza, mantiene, controla y dispone la información documentada, se menciona que se controla la información a través del sharepoint disponible para la solicitud de modificaciones. Se controla a través de la página del sistema de gestión de calidad que está en custodiado desde la parte tecnológica de la universidad. Se custodian las versiones obsoletas y nuevas versiones, se cuenta con la herramienta Joomla donde se alojan todos los documentos en custodia del sistema de gestión de calidad.

Se realiza trazabilidad del procedimiento a través de una muestra. Proceso C7 Modificación procedimiento (P-7-4). Solicitud de anulación de formato (F-7-4-3) (F-7-4-4). Fecha 27 de Junio.

Solicitud de cambio del procedimiento. Se cambia el estado para el aval por parte del Gerente, se aprueba con ajustes por parte del Gerente, se envía al LEG del proceso para tener en cuenta las observaciones realizadas, se envía nuevamente solicitud con los ajustes solicitados, se envía notificación al LEG sobre la aprobación. Versión publicada el 29 de mayo de 2023 en la página del SIG. Evidencias: correos de notificación del cambio en el procedimiento.

Frente a las salidas no conformes, se tiene identificada la ruta de acción en caso de presentarse una salida no conforme. Para esta vigencia no se han materializado salidas no conformes.

Para este procedimiento no se tiene establecido un indicador de medición. El procedimiento no tiene PQRS relacionadas para la vigencia 2023. No se dejaron acciones, observaciones o sugerencias en las auditorías (interna o externa) del año 2022. El procedimiento no tiene acciones en el SSAM.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 10 de 24

UNAD © 2022

P-2-15) Gestión del Conocimiento Organizacional

Se consulta sobre sobre quienes son las partes interesadas del procedimiento, cuáles son sus expectativas y requisitos. Se evidencia la identificación de la matriz Stakeholders. Las partes interesadas están relacionadas con los contratistas, docentes, funcionarios administrativos. Los requisitos y expectativas están relacionados con el acceso al conocimiento organizacional para el desarrollo del aprendizaje.

El procedimiento no tiene riesgos asociados.

Frente a las acciones que se puedan tener en gestión del cambio, se menciona que se tiene proyectado realizar mejoras al procedimiento, esto teniendo en cuenta la preauditoria realizada el año pasado de la norma 2101 donde se dejó una recomendación relacionada con una mayor visibilización de cómo se identifica el conocimiento en la organización y articular más el procedimiento con las unidades, procesos o procedimientos que contribuyen a la gestión del conocimiento. Evidencia: Borrador del documento de la nueva propuesta del procedimiento.

Para la matriz de comunicaciones, el procedimiento no tiene temática específica a comunicar, el proceso genera su propia comunicación a través del SIG. A través de la gestión de amadrinamiento del SIG, se realizó socialización en las zonas del procedimiento. Fecha: 21 de junio de 2023, Sesión 12. La programación y grabaciones de las diferentes sesiones de amadrinamiento se encuentran publicadas en la página del SIG.

Trazabilidad del procedimiento: Se toma la muestra de buena práctica Tema: Retención y permanencia componente aspirantes. Zona Amazonia Orinoquia. Objetivo: Desarrollar una estrategia diferencial para aspirantes a través de la creación de espacios experienciales presenciales y virtuales para la sensibilización y motivación frente al modelo de educación, metodología de estudio y ofertas de programas académicos de la UNAD, dirigida a los estudiantes de la educación media vocacional de las diferentes instituciones educativas de la Zona Amazonia Orinoquia. Unidad que ejecuta: VISAE, Consejería Académica. Evidencia: Documento buena práctica gestión del conocimiento. Enlace video que da cuenta de la estrategia: <https://www.youtube.com/watch?v=klEgQTzyfss>

En el SIGMA, en el proyecto 30, meta 14707 plan de desarrollo vigencia 2019-2023, se dejó una meta con respecto a las buenas prácticas. Evidencia: acciones en el SIGMA de las cuatro zonas (ZAO, ZCAR, ZCBOY Y ZSUR).

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 11 de 24

UNAD © 2022

Frente a las salidas no conformes para esta vigencia, no se han materializado salidas no conformes.

Para este procedimiento no se tiene establecido un indicador de medición. El procedimiento no tiene PQRS relacionadas para la vigencia 2023. No se dejaron acciones, observaciones o sugerencias en las auditorías (interna o externa) del año 2022.

El procedimiento tiene una acción en el SSAM derivada del ejercicio de preauditoría externa del SGSS de la norma 2101. Plan 1248 Acción 12242. Fecha aprobación: 14 de junio de 2023. Plazo de ejecución: 28 de junio al 31 de octubre de 2023. Producto: Procedimiento de gestión del conocimiento actualizado.

(P-2-16) Atención al Usuario Nivel 1 y 2.

Se consulta sobre sobre quienes son las partes interesadas del procedimiento, cuáles son sus expectativas y requisitos. Se evidencia la identificación de la matriz Stakeholders. Las partes interesadas están relacionadas con los estudiantes, administrativos, docentes, aspirantes, egresados y externos. Las expectativas y requisitos que se cumplen es la atención presencial y a través de canales de comunicación, con respuestas oportunas a las solicitudes.

En cuanto a los riesgos, el procedimiento tiene dos riesgos asociados. Riesgo 3684 “Respuestas inoportunas a PQRS” Periodicidad: seguimiento semanal, reporte mensual de la eficiencia e impacto del seguimiento a las PQRS. El último reporte se realizó en el mes de Junio. Acciones de mitigación del riesgo: Envío de correos a las unidades informando las PQRS que están por vencer o tienen poco tiempo de respuesta. Los tiempos de respuesta son de seis días y los derechos de petición quince días. Para el mes de junio se recibieron 951 solicitudes, con un promedio de respuesta de 3,8 días. Evidencia: Captura de pantalla del riesgo Informe de las acciones de mitigación PQRS y enlace de acceso a la página web del sistema de atención al usuario.

Riesgo 3860 “Aumento en la radicación peticiones y reclamos”. Periodicidad del reporte: Trimestral. Reporte: Abril - Junio 2023 Acciones de mitigación: Promoción de la cultura del servicio Unadista. Radicación de 2038 solicitudes de abril a junio. Tiempo de respuesta 4,3 días. Nivel de satisfacción: Incremento de mayo a junio. Disminución de PQRS en un 17,7% esto debido a las acciones implementadas como auto gestionables desde el campus virtual, cualificaciones en el buen servicio, capacitaciones por zonas para la atención y cultura del buen servicio. Cualificación en la promoción de la cultura del servicio Unadista. Evidencia: Circular 101.104. Grabación de la capacitación en la ZAO. Socialización de la circular y listado de las personas que participaron.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 12 de 24

UNAD © 2022

Respecto a las acciones que se tienen planificadas desde la gestión del cambio, se menciona que se tiene acciones desde el plan anticorrupción, componente de atención al ciudadano. Estas acciones se encuentran en el SSAM. Acción 11706 Actualización de los protocolos de atención para los distintos canales de atención dispuestos a los diferentes grupos. Producto final: protocolos de atención actualizado. Se realiza de manera articulada con la Consejería Académica y el eje de inclusión. Nivel de avance: no se ha reportado avance ya que esta acción inició en el mes de mayo, pero ya se está trabajando en la actualización de los protocolos que se tienen construidos.

Se consulta sobre la matriz de comunicaciones, donde se identifica el conocimiento y manejo de esta, se comunica a los ciudadanos el acceso a la información de radicación de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones. Se comunica a través de los diferentes canales de atención al usuario y lo publicado en la pagina web de la Universidad.

Trazabilidad del procedimiento a través de una muestra. Reporte de solicitudes por los diferentes canales de comunicación. Se reciben solicitudes a través del Contac Center, se realiza caracterización de estas, si no se resuelven en la primera atención (Nivel 1) pasa a Nivel 2, se radica la solicitud por parte del usuario o personal de apoyo.

Muestra: Solicitud nivel 1. Se dejan registradas en un formulario las consultas. Consulta a través del correo electrónico: atencionalusuariuo@unad.edu.co Usuaria: Liyis Rocío Rivas, fecha: 2 de diciembre de 2022. correo electrónico: rocioliyismail.com Fuera del país. Consulta de información: Aspirante a bachillerato. Evidencia: correo electrónico remitido por la usuaria y trazabilidad de la información entregada.

Solicitud Nivel 2. PQRS número 229140. Solicitud: Derecho de petición. Fecha de registro: 14 de abril de 2023. Fecha de radicación: 14 de abril de 2023. Fecha de respuesta: 27 de abril de 2023. Consulta de información: Convenio Generación E. Usuaria: Yina Marcela Ricardo Diaz. Ciudad: Medellín. Evidencia: Trazabilidad de la solicitud realizada por el estudiante.

Se realiza reporte de solicitudes PQRS resueltas y se envían a los líderes de unidad para su respectivo análisis. Se realiza informe semestral de PQRS con el análisis de unidades. Evidencia: Reporte segundo trimestre PQRS 2023, publicado en la página de atención al usuario. Reporte semestral: Segundo semestres del 2022. Evidencia GPIT. 83 PQRS registradas. Temática: Accesos a cursos no disponibles (12) y contenidos de cursos (71). Cuando se requiere, se plantean acciones de mejora y se registran en el SSAM.

En cuanto a salidas no conformes, para la vigencia 2023 no se ha materializado ninguna salida no conforme.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 13 de 24

UNAD © 2022

El procedimiento cuenta con un indicador asociado “Índice de percepción de calidad de la atención de PQRS”. Se cumple con un 97.7% la meta del indicador. No se realiza incremento en la meta del indicador teniendo en cuenta que algunas evaluaciones no son objetivas por parte del usuario y eso puede afectar el comportamiento. Evidencia: Reporte del indicador junio de 2023.

El procedimiento cuenta con PQRS asignadas (4), relacionadas con los recursos del SAI Tipología (aplicación SAI). Evidencia: reporte de PQRS.

No se dejaron acciones, observaciones o sugerencias en las auditorias desarrolladas (interna o externa) del año 2022.

(P-2-17) Gestión de la comunicación interna y externa

Se consulta sobre sobre quienes son las partes interesadas del procedimiento, cuáles son sus expectativas y requisitos. Se evidencia la identificación de la matriz Stakeholders. Las partes interesadas están relacionadas con la plataforma humana, proveedores, órganos colegiados, entes de control, estudiantes, egresados, aspirantes, agremiaciones y aliados. Las expectativas o requisitos que se cumplen están relacionados con las solicitudes de las unidades conforme a sus necesidades de comunicación.

El procedimiento no tiene riesgos asociados.

Frente a las acciones planificadas desde la gestión del cambio, se tienen proyectados ajustes al control y seguimiento de las solicitudes recibidas, impacto y tiempos de entrega de estas a partir de la generación de los productos. Otra mejora está relacionada con la satisfacción del usuario y el impacto percibido a partir de la comunicación masiva o publicación en los medios de comunicación de la universidad.

Respecto a la matriz de comunicaciones, se identifican los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la Universidad, el objetivo de la comunicación depende de las unidades solicitantes y son estas la que actualizan la información.

Trazabilidad del procedimiento. Los tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas, según los servicios, es de ocho días hábiles, teniendo en cuenta la prioridad, se puede determinar tres días de entrega. Muestra: Solicitud publicación de noticia Curso de cuidado de tus mascotas. Evidencia: Correo de trazabilidad de la solicitud. Usuario: Yusneidis Duarte Navarro, Fecha: 8 de junio. Solicitud diseño

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 14 de 24

UNAD © 2022

pieza grafica. Usuario: Jhonatan David Arias, Docente ECSAH, Fecha: 23 de junio. Pieza de escucharte para publicación de pieza gráfica, publicación de evento y campaña de mercadeo. Evidencia: Correo de trazabilidad de la solicitud.

Frente a las salidas no conformes para esta vigencia, no se han materializado salidas no conformes. Para este procedimiento no se tiene establecido un indicador de medición. El procedimiento no tiene PQRS relacionadas para la vigencia 2023. No se dejaron acciones, observaciones o sugerencias en las auditorias (interna o externa) del año 2022.

(P-2-12) Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de información del Ministerio de Educación Nacional.

Se consulta sobre sobre quienes son las partes interesadas del procedimiento, cuáles son sus expectativas y requisitos. Se evidencia la identificación de la matriz Stakeholders. Las partes interesadas están relacionadas con las unidades que deben hacer registro de información para ser reportada al MEN (Investigación, Gerencia Administrativa y Financiera, Bienestar, VISAE (estudiantes, egresados) VIDER, TH.

El procedimiento cuenta con un riesgo relacionado. Riesgo 163 “Que la información para reportes externos no cumpla las condiciones requeridas”. Acciones de mitigación: Validación de la información a través de herramientas tecnológicas para que no se generen errores antes subir el reporte. Periodicidad del reporte: Semestral. Último reporte: 16 de mayo 2023. Evidencia: Correo solicitud de reporte de la información a las unidades correspondientes.

Frente a las acciones que se puedan tener en gestión del cambio, se menciona que no se tiene proyectada ninguna acción. Los cambios que se puedan llegar a dar estarán sujetos a lineamientos que dé el Ministerio de Educación.

Se identifica la matriz de comunicaciones, se les informa a las unidades el reporte que se debe hacer del SNIES conforme a los requerimientos del Ministerio de Educación y en las fechas establecidas por la entidad.

Trazabilidad del procedimiento. Muestra: Solicitud de información y recibido de la misma por parte de la Secretaria General (Recurso Histórico). Evidencia: Correo Secretaria General con trazabilidad de la solicitud. Reporte de TH. Evidencia: Correo de envío con el formato del Ministerio de Educación. Dependiendo de la información solicitada se establece un formato o plantilla diferente. Punto de control relacionado en el riesgo. Evidencia: Informe preliminar de auditoría del MEN al reporte SNIES.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 15 de 24

UNAD © 2022

Frente a las salidas no conformes para esta vigencia, no se han materializado salidas no conformes. Para este procedimiento no se tiene establecido un indicador de medición. El procedimiento no tiene PQRS relacionadas para la vigencia 2023. No se dejaron acciones, observaciones o sugerencias en las auditorias (interna o externa) del año 2022.

(P-2-14) Recolección y Tratamiento de Datos Personales

Se consulta sobre quienes son las partes interesadas del procedimiento, cuáles son sus expectativas y requisitos. Se evidencia la identificación de la matriz Stakeholders. Las partes interesadas están relacionadas con la Plataforma Humana y Unidades de la Universidad. Entidades externas como la Superintendencia de Industria y Comercio, Ministerio de Educación. Los requisitos que se cumplen están relacionados con el cumplimiento de confidencialidad de la información y la política de tratamiento de datos.

Respecto a los riesgos, este procedimiento no tiene asociado ninguno. No se tienen acciones proyectadas en la gestión del cambio. El procedimiento no tiene establecida información en la matriz de comunicaciones.

Se consulta frente a como se actualiza, mantiene, controla y dispone la información documentada. La Universidad cuenta con ocho bases de datos registradas y cuenta con la autorización de tratamiento de datos personales. Bases de datos (Video Vigilancia, Sistema de Atención al Usuario, Recursos Humanos, Estudiantes, Egresados, Sistemas Administrativos y Financieros, Recurso Humano, Recurso Humano Físico). La salvaguarda de la información la tiene cada una de las unidades que están relacionadas con las bases de datos.

La última base de datos gestionada por la Universidad fue de Video vigilancia en Julio del 2019. Esta gestión no se realizó conforme al procedimiento ya que no se encontraba estandarizado en su momento. El procedimiento se establece como requerimiento de ley.

Trazabilidad del procedimiento: Muestra: Tratamiento de confidencialidad. Evidencia: Copia de tratamiento de datos confidencialidad

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 16 de 24

UNAD © 2022

Evidencia: Solicitud de revocatoria de tratamiento de datos. La Universidad debe realizar actualización de las bases de datos en el sistema de información de la Superintendencia de Industria y Comercio. La última actualización de bases de datos fue la de estudiantes en el sistema de superintendencia de industria y comercio.

Desde el procedimiento se realizan capacitaciones semestrales, se han desarrollaron dos acciones en lo que ha corrido del año, una a través de una circular informativa 107-001, asunto: Tratamiento de datos personales, Fecha: 3 de febrero de 2023. Se envía circular a los correos electrónicos de la plataforma humana. Se cuenta con una guía para el tratamiento de datos personales la cual se remitió con la circular. Evidencia: Envío de la circular a la plataforma humana.

La segunda estrategia esta relacionada con la grabación de un programa de radio (Administrando del futuro #93) Tratamiento de datos personales dentro de la UNAD. Fecha de emisión:23 de febrero de 2023. Evidencia: Enlace del programa de radio.

Frente a las salidas no conformes para esta vigencia, no se han materializado salidas no conformes. Para este procedimiento no se tiene establecido un indicador de medición. El procedimiento no tiene PQRS relacionadas para la vigencia 2023. No se dejaron acciones, observaciones o sugerencias en las auditorias (interna o externa) del año 2022.

(P-2-2) Gestión documental

Se consulta sobre sobre quienes son las partes interesadas del procedimiento, cuáles son sus expectativas y requisitos. Se evidencia la identificación de la matriz Stakeholders. Las partes interesadas están relacionadas con Plataforma humana de la universidad, entes de control y Archivo General de la Nación. Las expectativas por cumplir son atender oportunamente todos los requerimientos de información que desde el archivo general se solicitan. Se han desarrollado varias estrategias y herramientas respecto a gestión documental no solo para la universidad sino también en conjunto con el Archivo General como lo es la guía de buenas prácticas de las historias académicas (2018). Evidencia: la guía de buenas prácticas de las historias académicas.

Respecto a los riesgos, el procedimiento tiene asociado un riesgo 3795 relacionado con “Que no se realicen las respectivas transferencias documentales de acuerdo con el cronograma previsto en el procedimiento de gestión documental”. Periodicidad: Semestral. Último reporte: 26 de Julio de 2023. Acciones de mitigación del riesgo: Programación de los ejercicios de transferencia documental. Evidencia: Circular 107-011 del 18 de abril de 2023. Asunto: Cronograma de transferencias documentales. Se realiza actualización de las tablas de retención documental (24 de febrero de 2023). Evidencia. Correo de convocatoria a la Capacitación,

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 17 de 24

UNAD © 2022

Circular 107- 005 Asunto: Capacitaciones plan de implementación actualización de tablas de retención documental UNAD. 1 de marzo de 2023, programación de las sesiones de capacitación, grabación y listado de asistencia.

El procedimiento no tiene previstas acciones en gestión del cambio.

Frente a las capacitaciones que se han realizado, se menciona que se han desarrollado capacitaciones y conversatorios archivísticos. Se realizan capacitaciones desde sede nacional a los líderes de gestión documental en zona y ellos a su vez a las unidades en los centros. Muestra: Programación de capacitaciones de sede nacional, Capacitación realizada en el centro de Palmira, Tema: transferencia documental, dirigida a docentes. Fecha: 1 de junio de 2023. Grabación y listado de asistencia. Capacitación realizada en el JAG Temática: transferencia documental (presentación, asistencia y grabación).

Trazabilidad del procedimiento: Muestra: Punto de control Actividad 4. Tramitar documentación interna y/o externa. Actividades relacionadas con la correspondencia (ventanilla única de correspondencia Sede Nacional). Correspondencia se ajusta a los lineamientos del Acuerdo 060 de 2001. La Universidad tiene contrato con la empresa Servientrega (carga y comunicación en sobres) para la ejecución de las acciones de correspondencia. El control se realiza a través de las Planillas únicas de correspondencia, planillas de recorridos (mañana y tarde). Evidencia. Acuerdo 060 de 2001 (archivo general de la nación), Listado de codificación de cada dependencia de la Universidad. Planilla de recibido 27 de julio sede nacional. Planilla de entregado de las unidades. Planilla de envíos Julio de 2023 (Nacional o internacional). Tabla de retención documental (VISAE). Punto de control Actividad 5: Organizar el documento. relacionado con las capacitaciones de gestión documental.

Según la programación de transferencia documental, a la fecha, algunas unidades ya han realizado el ejercicio. Evidencia: Transferencia documental de la oficina de Control Interno Disciplinario. Otras unidades han realizado solicitud de reprogramación. Evidencia: Solicitud de aplazamiento VISAE (aplazamiento para el 16 y 17 de noviembre).

Frente a las salidas no conformes para esta vigencia, no se han materializado salidas no conformes. El procedimiento no tiene PQRS asignadas a la fecha. No se tienen acciones de mejora de ejercicios de auditoría interna o externa.

El procedimiento tiene un indicador asociado, relacionado con: “Gestión documental”. El reporte se realiza de sede nacional y zonas. Último reporte diciembre de 2022. Se cumple con el indicador, está relacionado con la transferencia documental, cumpliendo con el cronograma establecido para esta actividad.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 18 de 24

UNAD © 2022

Respecto a acciones de mejora, se tienen 4 acciones en el SSAM. Se dan desde la revisión del procedimiento de manera interna respecto a la organización archivística. Centros que tienen asociada la acción de mejora: Girardot. Descripción: Cumplir con las requisiciones normativas y los pendientes que se encuentran establecidos en el informe de visita al centro de Girardot, en lo relacionado con el procedimiento de gestión documental. Producto final: Inventario documental en formato FUID, formatos tipo a tipo e informe con registro fotográfico al 100%. Avance de la acción: 86%. Cali. Descripción: Cumplir con las requisiciones normativas y los pendientes que se encuentran establecidos en el informe de visita al centro de Cali, en lo relacionado con el procedimiento de gestión documental. Producto final: Inventario documental en formato FUID, formatos tipo a tipo e informe con registro fotográfico al 100%. Avance de la acción: 99%. Pasto: Descripción: Cumplir con las requisiciones normativas y los pendientes que se encuentran establecidos en el informe de visita al centro de Pasto, en lo relacionado con el procedimiento de gestión documental. Producto final: Inventario documental en formato FUID, formatos tipo a tipo e informe con registro fotográfico al 100%. Avance de la acción: 85%. JAG. Descripción: Cumplir con las cinco observaciones que quedan como acciones de mejoramiento a emprender en el informe de visita al centro por parte del SIGEDO nacional, y de esta manera lograr el cumplimiento al 100% de las dinámicas de la gestión documental y que son establecidas en el procedimiento de SIGEDO. Producto final: Informe de cumplimiento con las observaciones. Nivel de avance: 70%. Evidencias: Captura de pantalla de las cuatro acciones. Evidencias. Captura de pantalla de las cuatro acciones

(P-2-11) Medios y Mediaciones Comunicacionales.

Se consulta sobre sobre quienes son las partes interesadas del procedimiento, cuáles son sus expectativas y requisitos. Se evidencia la identificación de la matriz Stakeholders. Las partes interesadas están relacionadas con los estudiantes y plataforma humana. Las expectativas por cumplir son disponer de material audiovisual y pedagógico, desarrollar productos audiovisuales, desarrollo de material de identidad institucional para los procesos formativos para los estudiantes.

El procedimiento tiene dos riesgos asociados, 2061 relacionado con “Ausencia de contenidos radiales para emitir o consultar. Periodicidad. Semestral. Fecha de reporte: 18 de julio de 2023. Acciones. Participación de RUV en la red de radio de instituciones educativas y obtención de contenidos radiales por intercambio con otras instituciones universitarias. Evidencias: Informe mitigación del riesgo (Participación de la RUV en la radio universitaria, estudio de solicitudes de la plataforma humana, estrategias de divulgación). Evidencia: Capsula informativa Huroneando, los tenedores en la historia. Se publican en radio. Publicación en YouTube y Facebook, ¿Que nos da sueño luego de almorzar?

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 19 de 24

UNAD © 2022

Riesgo 2389 relacionado con “Insuficiencia en la capacidad de almacenamiento y administración de contenidos audiovisuales”. Periodicidad: semestral. Fecha de reporte: 26 de julio de 2023. Acciones de mitigación: Solicitud de espacio de almacenamiento digital para administración de contenido audiovisual y sistematización, monitoreo y solicitud de espacio de almacenamiento. Evidencia: Informe de acciones (capacidad y almacenamiento en los equipos de edición).

Respeto a las acciones planificadas desde gestión del cambio, se menciona que a finales del 2022 e inicio del 2023 se realizaron actualizaciones de los instructivos relacionados en el procedimiento. Los instructivos ya se encuentran estandarizados en el SIG.

Se identifica la matriz de comunicaciones, relacionado con el tema: Socialización de contenidos informativos, formativos y promocionales en los contextos académicos, pedagógicos, tecnológicos, comunitario y económico. Se comunica a toda la comunidad Unadista y público en general a través de los medios de comunicación institucional.

Trazabilidad del procedimiento: No se han realizado ajuste en el procedimiento con los nuevos formatos o instructivos teniendo en cuenta los cambios de drive a OneDrive. El procedimiento cuenta con los servicios de: radio, TV UNAD virtual, comunicación grafica web conference, producción audiovisual. Muestra. Solicitud de pieza grafica Prospecta Colombia 2023. Usuaría: Marilú Avendaño. Fecha de solicitud en el formulario, 24 de marzo de 2023. Envío de la pieza gráfica: 17 de mayo de 2023. Evidencia: Trazabilidad del correo con la solicitud. Muestra: Solicitud de cuña publicitaria de vento “La investigación de las ciencias en el aula desde lo práctico y el ejercicio experimental. Unidad Educación Permanente. Usuaría: Sandra Eliana Hincapié. Fecha de solicitud: 18 de mayo de 2023. Fecha de entrega: 29 de mayo. Emisión de la cuña: 8 de julio de 2023. Evidencia: Trazabilidad del correo con la solicitud y emisión del material en tres horarios diferentes.

El procedimiento hasta el 2022 contaba con dos indicadores, uno relacionado con “Gestión de la información” que medía la asistencia de los usuarios a las webconferencia organizacionales. Se realiza análisis situacional del comportamiento y asertividad del indicador, se tiene en cuenta la alta usabilidad de las webconferencia en pandemia y su posterior disminución, por ello se solicita la eliminación de este.

El indicador relacionado con “Uso de servicios radio y canal UNAD” estaba medido por las consultas de los programas de radio y las visualizaciones en el canal UNAD. Se realiza análisis del comportamiento del indicador y se identifica que este tiene una fluctuación de usabilidad y que esto depende de los usuarios. Se solicita a la Gerencia de Calidad la modificación del indicador dejando un indicador para radio y otro para tv. Evidencia. Correo de reporte del nuevo indicador.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 20 de 24

UNAD © 2022

No se tienen acciones de mejora de los ejercicios de auditoría interna o externa del año 2022, sin embargo, se identificaron unas oportunidades de mejora relacionadas con la actualización de los instructivos (formularios en línea) para garantizar la trazabilidad de las solicitudes. Se está realizando la migración de la información a OneDrive.

Para el procedimiento no se tienen acciones en el SSAM.

(P-2-7) Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación.

Se consulta sobre sobre quienes son las partes interesadas del procedimiento, cuáles son sus expectativas y requisitos. Se evidencia la identificación de la matriz Stakeholders. Las partes interesadas están relacionadas con los estudiantes y docentes. Las expectativas que se cumplen están relacionadas con el acceso a los servicios que ofrece la biblioteca y el material de apoyo disponible.

El procedimiento tiene un riesgo asociado, con número 2387 relacionado con “Desinformación o desconocimiento del usuario en el momento de utilizar las bases de datos y repositorio institucional que posee la biblioteca como recurso de formación académica e investigativa”. Periodicidad de reporte: semestral. Fecha de reporte 18 julio de 2023. Acciones de mitigación: Encuesta de satisfacción del servicio, envío de respuestas a los correos enviados por parte de los usuarios a través del correo electrónico institucional y capacitaciones periódicas a todos los usuarios (curso de inducción e-biblioteca). Evidencia: Informe de reporte de acciones de mitigación.

Respecto a las acciones planificadas en gestión del cambio, se tiene pendiente la actualización de dos guías a instructivos que se encuentran en el repositorio de biblioteca (Guía para incorporar contenidos didácticos de los cursos virtuales al repositorio institucional de la UNAD y Guía para el cargue de contenidos bibliográficos bajo la licencia digital del Centro Colombiano de Derechos Reprográficos -CDR- al repositorio institucional de la UNAD).

Se identifica la matriz de comunicaciones, relacionado con el tema: Divulgación de las nuevas adquisiciones en recursos bibliográficos. Se comunica a toda la comunidad Unadista a través de los medios de comunicación institucionales. Tema: Noticias de carácter académico investigativo. Se comunica a toda la comunidad Unadista a través del microsítio de la e-biblioteca, correo electrónico y redes sociales.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 21 de 24

UNAD © 2022

Trazabilidad del procedimiento. Servicios que presta biblioteca: Presencial (material bibliográfico, orientación capacitación) y en línea. Muestra: Solicitud de capacitación en diferentes temas. Usuaría: Ana Carolina Torres. Docente. Centro: CEAD JAG. Tema: Estrategias de búsqueda de información en base de datos. Fecha de solicitud: 24 de abril de 2023. Evidencia: Formulario de registro de solicitud, correo de confirmación del servicio (sesión 23 de mayo), grabación de la capacitación y listado de asistencia.

Se tiene dos indicadores asociados, sin embargo, se ha solicitado ajuste al indicador “usabilidad de la base de datos de la biblioteca” y “usabilidad de repositorio institucional de la e-biblioteca UNAD” ya que se ha sobrepasado la meta propuesta por el incremento de la usabilidad de los recursos.

Para el primer semestre del año I semestre 2023 se recibieron a nivel nacional 17 PQRS (13 peticiones, 1 reporte de incidente tecnológico, 1 queja sobre el servicio, 1 consulta de información y 1 sugerencia para la mejora). Evidencia: Documento análisis de PQRS 2023.

Para el procedimiento, no se materializaron salidas no conformes, no se dejaron acciones, observaciones o sugerencias en las auditorías (interna o externa) del año 2022. No se tienen acciones en el SSAM.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 23 de 24

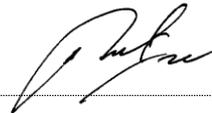
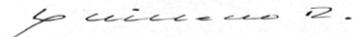
UNAD © 2022

<p>13. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR: - Registre en este espacio los Aspectos Positivos o Fortalezas generados en el desarrollo del ejercicio auditor.</p> <p>- En segundo lugar, registre en la respectiva sección las Oportunidades de Mejora (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.</p> <p>- En tercer lugar, registre a continuación las recomendaciones o sugerencias derivadas de la auditoría interna realizada, de haber lugar a ello.</p> <p>- Por último, registre en este espacio aquellos aspectos importantes a tener en cuenta por parte del auditor interno designado para la próxima auditoría.</p>
<p>13.1 ASPECTOS POSITIVOS O FORTALEZAS:</p> <p>Durante los dos días de auditoria se logró reconocer el desempeño del proceso, sus características y la rigurosidad en varios de ellos, teniendo en cuenta que algunos dan cumplimiento a requisitos de entidades externas.</p> <p>Se evidencia apropiación de elementos de la norma (matriz de comunicaciones, matriz de stakeholders, mapa de riesgos, mapa de salidas no conformes)</p> <p>Respecto a los indicadores, se está realizando el proceso de migración de la información a OneDrive por lo cual algunos de ellos no se revisaron en la herramienta en la auditoria, sin embargo, se cuenta con la información para el reporte del 2023.</p> <p>La mayoría de los procedimientos realizan ejercicios de revisión interna para la mejora de este, buscando ser más eficiente en su desarrollo y en beneficio de los usuarios.</p> <p>Un procedimiento no ha tenido ejecución (recolección de tratamiento de datos personales), pero se evidencia la apropiación de este y los ejercicios de análisis para la mejora o su ajuste conforme a las necesidades institucionales.</p> <p>Se resalta el ejercicio que se desarrolla en el procedimiento de Gestión Documental) desde el liderazgo nacional y los que se desarrollan en zona para la correcta implementación de los requerimientos del Archivo General.</p> <p>Finalmente, se resalta el acompañamiento de la LEG del proceso Damaris Castillo, desde su ejercicio con los equipos y el acompañamiento en el desarrollo de la auditoría.</p>
<p>13.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA (OBSERVACIONES: situaciones que no son incumplimientos de requisitos pero que de no atenderse pueden llegar a constituirse en un futuro):</p> <p>No se dejan oportunidades de mejora ni observaciones</p>
<p>13.3 RECOMENDACIONES:</p> <p>No se dejan recomendaciones</p>
<p>13.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:</p> <p>N/A</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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 24 de 24

UNAD © 2022

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Mónica Belalcázar Galvis	AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR	Mónica Belalcázar G.
Jerson Basto Lamilla	Líder Procedimientos (P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas (P-2-13) Expedición de Certificaciones y/o Constancias.	
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	
Edgar Guillermo Rodríguez Díaz.	Líder Procedimiento (P-2-16) Atención al Usuario Nivel 1 y 2.	
Deisy Alejandra Ávila Jiménez.	Líder Procedimiento (P-2-17) Gestión de la comunicación interna y externa	Deisy Ávila J.
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.	Ho L 70
Esther Constanza Venegas Castro	Líder Procedimientos (P-2-14) Recolección y Tratamiento de Datos Personales (P-2-2) Gestión documental	
Leonardo Yunda Perlaza	Líder Procedimiento (P-2-11) Medios y Mediaciones Comunicacionales. (P-2-7) Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación.	