

“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 10

UNAD © 2022

1. Fecha		
Día	Mes	Año
15	05	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- 1 Mejoramiento de la Gestión Organizacional -(P-1-1) Gestión de Planes de Acción y Planes de Mejora -(P-1-3) Reconocimiento de Buenas Prácticas Organizacionales -(P-1-6) Mejoramiento de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos.	
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. Angela Beatriz Gamboa Moreno angela.gamboa@unad.edu.co	Número de cédula 52823315
5. Equipos auditores participantes:	Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es). Angela Beatriz Gamboa Moreno angela.gamboa@unad.edu.co <i>Auditor Líder</i> Henderson Estrada – henderson.estrada@unad.edu.co <i>Auditor interno acompañante.</i>	Centro – Sede auditado(a) José Celestino Mutis

(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: 2 de 10

UNAD © 2022

6. Criterios de auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	Norma ISO 9001:2015 – NTC 5555:2011. No se tendrá en consideración el numeral 8.3 Diseño y desarrollo y numeral 8.4 Control de procesos productos y servicios suministrados externamente. Documentos de referencia: Plan de Desarrollo Institucional. Informe de Auditoría Interna Vigencia 2022 Informe de Auditoría Externa SGS. Vigencia 2022 Manual del Sistema Integrado de Gestión M-1. Mapa de Procesos. Listado Maestro de Procesos Listado Maestro de Formatos. Listado Maestro de Instructivos. Informe de Gestión de Proceso de Mejoramiento de la Gestión Organizacional. correspondiente al periodo de mayo 2021 – noviembre 2021, mayo 2022 – noviembre 2022 -Planes de mejoramiento (SSAM). -Indicadores del proceso estratégico C-1 2021- 2022 del SIG. -Mapa de riesgos del proceso. -Matriz de Partes Interesadas. -Matriz de comunicaciones. -Matriz de salidas no conformes. -Matriz de Responsabilidad y Autoridad del Sistema Integrado de Gestión. -Ley 1712 de 2014. (Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información) -Informe de PQRS del proceso. -Documentación registrada en el SIG. -Mediciones de percepción del servicio.
---	---

“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 10

UNAD © 2022

	-Manual de funciones y competencias laborales. -Normatividad y documentos aplicables al proceso		
7. Alcance (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	Se evaluó el Sistema de Gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2015, específicamente del Proceso Estratégico C-1 Mejoramiento de la Gestión Organizacional y demás documentos y normas aplicables al proceso en mención y a sus Procedimientos asociados a saber: - (P-1-1) Gestión de Planes de Acción y Planes de Mejora - (P-1-3) Reconocimiento de Buenas Prácticas Organizacionales - (P-1-6) Mejoramiento de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos.		
8. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):	-Christian Leonardo Mancilla christian.mancilla@unad.edu.co Equipo de trabajo GCMO		
9. Fecha de apertura:	9 de mayo de 2023	10. Fecha de cierre:	9 de mayo de 2023

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 4 de 10

UNAD © 2022

II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

11. Descripción General de la Auditoría

Se da inicio a la auditoria, con la reunión de apertura donde se presentaron los auditores, se procedió a leer el plan de auditoría solicitando aprobación para grabar la auditoria, posteriormente se aprueba por parte de todos los asistentes, sin ninguna novedad o ajuste a dicho plan.

Iniciando la auditoria el señor Christian Leonardo Mancilla Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional, realiza la presentación del equipo de trabajo de la gerencia, describe que a partir de estrategias y metodologías, ayudan al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo, atendiendo requisitos internos y externos, instrumentos como la de matriz de stakeholders, para dar cumplimiento de requisitos, y de acuerdo al SIG la formalización de procesos y procedimientos, participación institucional y apoyo a Macroproyectos, además de atender a las Responsabilidades Sustantivas y todo lo relacionado al contexto organizacional de unidades funcionales a partir de la identificación de oportunidades de mejora en los flujos de trabajo y de la implementación de estrategias fortalecer el desarrollo de los procesos del SIG y la entrega de los servicios de la Universidad.

En la auditoría se revisaron los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se realizaron preguntas acordes al cumplimiento del ciclo PHVA ante la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: 1. PLANEAR: revisar lo planificado para cumplir las expectativas y necesidades de las partes interesadas en cuanto Mejorar la gestión organizacional a partir de la identificación de oportunidades de mejora en los flujos de trabajo y de la implementación de estrategias que permitan fortalecer el desarrollo de los procesos del SIG y la entrega de los servicios de la Universidad. 2. HACER: Validar como, donde y a quien se presta el servicio; 3. VERIFICAR: oportunidades de mejora, continua con el análisis, determinación e implementación de estrategias y/o acciones y finaliza con el seguimiento y evaluación de las mismas. Aplica para los ejercicios desarrollados a través de planes acción, planes de mejora, optimización de trámites y reconocimiento de buenas prácticas, y 4. ACTUAR: Análisis, planificación y ejecución de acciones para mejorar los resultados de la evaluación aplicada y que estén descritas en un plan de mejoramiento.

La Doctora **Oliva Andrea Ortiz**, nos habla acerca del manual del Sistema de Gestión, elementos, informe de Gestión por procesos, cumplimiento de objetivos estratégicos, (se comparte el manual de SIG como evidencia documental),

Identifica que el proceso Inicia con la identificación de oportunidades de mejora, continua con el análisis, determinación e implementación de estrategias y/o acciones y finaliza con el seguimiento y evaluación de estas. Aplica para los ejercicios desarrollados a través de planes acción, planes de mejora, optimización de trámites y reconocimiento de buenas prácticas.

“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 10

UNAD © 2022

El Ingeniero Enyar Jamilton Cárdenas Líder Estratégico de Gestión (Mejoramiento de la Gestión Organizacional) anexa la evidencia del documento denominada 2do_IGP_2022_C1.pdf, INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO - IGP (C-1) MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Periodo 16-mayo-2022 al 15- noviembre-2022, el objetivo del informe es Mejorar la gestión organizacional a partir de la identificación de oportunidades de mejora en los flujos de trabajo y de la implementación de estrategias que permitan fortalecer el desarrollo de los procesos del SIG y la entrega de los servicios de la Universidad.

Se evidencia puntos de control en la descripción del PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PLANES DE ACCIÓN Y PLANES DE MEJORA en la actividad 4 Registrar Concertación de acciones que le van a ser asignadas, 5 Revisar resultado de concertación de acciones, 7 Revisar plan para aprobación, 10 Revisar reporte de avance de implementación, se observa seguimiento de acciones por parte del funcionario encargado de esta actividad y su seguimiento de acciones) anexando evidencia control - concertación acciones en SSAM.pdf. logrando así Formular, implementar y hacer seguimiento a las acciones definidas para atender hallazgos identificados en la gestión organizacional para el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión - SIG.

El procedimiento aplica a todo los Procesos, y herramientas transversales del Sistema Integrado de Gestión – SIG para el cumplimiento de los requisitos definidos para atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, acorde con las normas internas y externas aplicables.

La UNAD para realizar la planificación eficaz y el control de sus procesos, cuenta con un Mapa de procesos-proceso de tipo estratégico color amarillo, proceso C-1 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL refiere PROCEDIMIENTO: RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES el cual tiene como objetivo: Reconocer la implementación de buenas prácticas organizacionales que contribuyen con el mejoramiento continuo en la gestión institucional, la Doctora Sandra Izquierdo describe su alcance describe que son para aquellas prácticas implementadas por los actores de la universidad (Cuerpo académico, cuerpo administrativo, estudiantes y egresados) que han contribuido con el mejoramiento de la gestión propia de la UNAD en los diferentes multicontextos. Inicia con la postulación de la propuesta de buena práctica y va hasta el reconocimiento de esta con posibilidad de presentación a convocatorias externas y se anexa como evidencia: *Práctica Terapias Alternativas* (Proyecto SanArte), esta buena practica tiene como objetivo Integrar los saberes de las Medicinas y las Terapias Alternativas y Complementarias como lo es la (acupuntura, naturopatía, sinter-gética, neurociencia, humanismo sanador, mindfulness, ayurveda), que ofrece la UNAD, a través del proyecto SanArte para el fortalecimiento de la salud y el bienestar integral de todos los miembros de la comunidad educativa.

“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 10

UNAD © 2022

Se realizó la trazabilidad en el procedimiento revisando cada punto de control por medio de la practica SanArte, 2 Revisar completitud del registro de postulación, 5 Verificar resultado de evaluación, 10 Realizar seguimiento al estado de vigencia o cambios de buenas Prácticas Reconocidas.

Se evidencia el manejo del PROCEDIMIENTO RELACIONADO: MEJORAMIENTO DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS su interacción con el cliente por medio acciones que permitan simplificar, estandarizar, eliminar y automatizar trámites y otros procedimientos administrativos, para facilitar acceso a la información, reducir costos, tiempos, documentos y pasos, que faciliten la interacción y desarrollo de actividades por parte de los diferentes grupos de interés, se anexan como evidencias, https://informacion.unad.edu.co/images/2023/PLAN_ANTICORRUPCION_Y_ATEN_CIUDADANO_UNAD_2023.pdf

Vigencia 2022 https://informacion.unad.edu.co/images/2023/Tercer_Seguim_Pan_Antoc_sep-dic_2022.pdf.

Se anexa evidencia para planes de mejora al procedimiento evidencia: Planificación mejora procedimiento trámites.pdf, donde se evidencia los cambios documentales al procedimiento, reunión de verificación al procedimiento, solicitud de ajustes al procedimiento ante la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional.

En la descripción del procedimiento se realiza la trazabilidad por medio de los puntos de control mediante el documento https://informacion.unad.edu.co/images/2023/PLAN_ANTICORRUPCION_Y_ATEN_CIUDADANO_UNAD_2023.pdf 2. Determinar los tramites u OPAS a mejorar (lideres de procedimiento) 4 Revisar avances y soportes suministrados en el SSAM, 5 Incorporar en el IGP de C-1 el seguimiento a la implementación de las mejoras de los trámites.

Dentro de este procedimiento se tiene como fin proporcionar a los ciudadanos agilidad en el desarrollo de los trámites, mejorando la confianza en los servicios que presta la Universidad en el marco de la estrategia del Gobierno “Estado Simple, Colombia Ágil” y facilitar la interacción entre ciudadanos y servidores públicos Unadistas, con el fin de mejorar la prestación de los servicios. A nivel institucional se adelantará la racionalización de los siguientes trámites a nivel interno, lo cual no afectará a lo publicado en el Sistema Único de Información de Tramites - SUIT; por lo tanto, no se hace registro en la aplicación destinada para tal fin por el DAFP, es importante aclarar que los trámites del SUIT cuentan con racionalización desde su registro. El Adecuado control de las siguientes acciones se realiza a través del Sistema de Seguimiento y Acciones de Mejora – SSAM, el cual se encuentra alojado en la Intranet de la UNAD.

Evidencia: PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO UNAD SEGUIMIENTO TERCER CUATRIMESTRE (control Interno).

Se realizó la revisión de los recursos tecnológicos enfatizando la importancia del SSAM, con mejoras referentes a las alertas como acción preventiva y de pertinencia, además se realizó identificación de indicadores y riesgos del proceso.

Evidencia: evidencia control - concertación acciones en SSAM.pdf.

MATRIZ DE INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, <https://sig.unad.edu.co/documentos/sig/matriz-indicadores/>

“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 10

UNAD © 2022

Se resalta el aspecto de mejorar la gestión organizacional a partir de la identificación de oportunidades de mejora en los flujos de trabajo y de la implementación de estrategias que permitan fortalecer el desarrollo de los procesos del SIG y la entrega de los servicios de la Universidad.

Se resalta aspecto del cómo se planifican las acciones mediante el Componente del Sistema Integrado de Gestión de la universidad, que sirve como herramienta de gestión sistemática y transparente para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad en la prestación de los servicios a cargo de la entidad, satisfacción de los usuarios y beneficiarios de dichos servicios, abordaje de los riesgos y oportunidades asociados con su contexto y sus objetivos, y conformidad con los requisitos de las normas técnicas existentes en campos y áreas aplicables; teniendo como objetivo mejorar el desempeño global de la universidad y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible a todo nivel. Está enmarcado en los planes estratégicos para el desarrollo de su misionalidad. (Evidencia Riesgos proceso C1).

El equipo auditor manifiesta a los auditados que para la auditoria vigencia 2022 no se presentaron hallazgos, No Conformidades para el Proceso de Gestión de la Calidad en lo concerniente al Proceso C-1 Mejoramiento de la Gestión Organizacional.

“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 10

UNAD © 2022

III. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:						
12. Hallazgos de auditoría: Registre la información solicitada de: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm), teniéndose en cuenta el procedimiento de Auditorías Integrales.						
Centro o lugar auditado	Proceso(s) y/o Procedimiento(s) o Sistema de Gestión o Norma auditado(s)	Tipo de Hallazgo: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm)	Numeral y literal de la Norma o requisito implicado en el hallazgo	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO: (¿Qué se incumplió? ¿Cómo se incumplió? ¿Cuándo se incumplió?, ¿Dónde se incumplió?)	¿Es un hallazgo reincidente de auditorías pasadas?	Documento o registro evidencia del hallazgo
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

“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 10

UNAD © 2022

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 (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.
- 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:

- Se evidencia dominio del proceso y sus procedimientos por parte de los auditados.
- Se resalta en el PROCEDIMIENTO P-1-3: RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES, la eficiencia en cuanto a los riesgos asociados y puntualidad en la periodicidad planteada para los seguimientos.
- En cuanto el procedimiento P-1-6 PROCEDIMIENTO RELACIONADO: MEJORAMIENTO DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, se resalta el cumplimiento a cabalidad del objetivo planteado y logro de la reducción en los tramites institucionales tanto internos como externos conforme a los controles establecidos.

Procedimiento p-1-1 PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PLANES DE ACCIÓN Y PLANES DE MEJORA, se exalta la eficacia en el seguimiento de las acciones definidas para atender hallazgos identificados en la gestión organizacional, contribuyendo a la mejora continua.

- Se visualiza el trabajo en equipo de los integrantes de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional, fortaleza que permite realizar un trabajo eficiente, pertinente y eficaz, contribuyendo a la mejora continua del proceso.

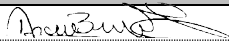
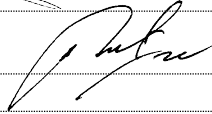
13.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA (OBSERVACIONES: situaciones que no son incumplimientos de requisitos pero que de no atenderse pueden llegar a constituirse en un futuro):

“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 10

UNAD © 2022

13.3 RECOMENDACIONES:
13.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Angela Beatriz Gamboa Moreno	AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR	
Christian Mancilla Méndez	(si es informe In Situ/Virtual) Director(a) Auditado(a) / Líder Procedimiento 1 (si es informe Consolidado)	
	Líder Procedimiento 2 (si es informe Consolidado)	
	Líder Procedimiento n (si es informe Consolidado)	