

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 1 de 22

UNAD © 2022

1. Fecha		
Día	Mes	Año
22	07	2024

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.		
<b>3. Proceso y/o procedimiento(s) o Sistema de gestión del SIG o Norma:</b>	<b>C-2 Proceso Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional</b>	
	P-2-1 Control Documental y Operación 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	
<b>4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor</b> (Quien consolidó el informe nacional por proceso y/o procedimiento(s) o Sistema de gestión o Norma; no aplica si es informe in situ):	<b>Nombre completo y correo electrónico institucional.</b>	<b>Número de cédula</b>
	Daniel Rodriguez Rubio <a href="mailto:Daniel.rodriquezr@unad.edu.co">Daniel.rodriquezr@unad.edu.co</a>	1032479972
	<b>Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es).</b>	<b>Centro – Sede auditado(a)</b>

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

<b>5. Equipos auditores participantes:</b>	Daniel Rodriguez Rubio <a href="mailto:Daniel.rodriquezr@unad.edu.co">Daniel.rodriquezr@unad.edu.co</a> Angela Beatriz Gamboa Moreno <a href="mailto:Angela.gamboa@unad.edu.co">Angela.gamboa@unad.edu.co</a>	Sede Nacional José Celestino Mutis
	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
		<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>PÁGINAS:</b> 2 de 22

UNAD © 2022

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

<b>6. Criterios de auditoría</b> (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	Norma NTC ISO 9001:2015 Resolución 1519 de 2020 Matriz de Marco Legal Aplicable para el Proceso C-2  <b>Documentos de referencia:</b> Reglamento Estudiantil Estatuto Organizacional Plan de Desarrollo Docenal 2023-2034 Manual Sistema Integrado de Gestión Listado Maestro de procesos y procedimientos Listado Maestro de formatos y registros Listado Maestro de Instructivos Matriz de Comunicaciones Matriz de Salidas No Conformes Sistema Integrado de Gestión y Monitoreo Administrativo - SIGMA Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora -SSAM Indicadores Sistema de Atención Integral Sistema Mapa de Riesgos 2.0 Acta(s) del Comité Técnico de Gestión Integral y MECI Informes de auditoría interna y externa, vigencia 2023
--	---

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 3 de 22

UNAD © 2022

<p><b>7. Alcance</b> (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):</p>	<p>Realizar la evaluación del proceso <b>C-2 Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional</b> y sus procedimientos contenidos en el Sistema Integrado de Gestión de la UNAD bajo los requisitos definidos en los numerales que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad bajo el estándar internacional ISO 9001:2015; así mismo se revisará el Mapa de Riesgo, los indicadores de gestión, los resultados de auditorías interna y externa realizadas, el seguimiento de las acciones de mejora establecidas en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora-SSAM. La evaluación se desarrollará de manera virtual para la sede José Celestino Mutis.</p>
---	---

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 4 de 22

UNAD © 2022

<b>8. Participantes auditados</b> (Nombres y correos electrónicos):	Jerson Basto <a href="mailto:jerson.basto@unad.edu.co">jerson.basto@unad.edu.co</a> Juan Sebastián Rivera <a href="mailto:sebastian.rivera@unad.edu.co">sebastian.rivera@unad.edu.co</a> Wendy Tatiana Leuro <a href="mailto:wendy.leuro@unad.edu.co">wendy.leuro@unad.edu.co</a> Christian Mancilla <a href="mailto:Christian.mancilla@unad.edu.co">Christian.mancilla@unad.edu.co</a> Gloria Páez <a href="mailto:gloria.paez@unad.edu.co">gloria.paez@unad.edu.co</a> Damaris Castillo Navarrete <a href="mailto:damaris.castillo@unad.edu.co">damaris.castillo@unad.edu.co</a> Adriana Tarazona <a href="mailto:luz.tarazona@unad.edu.co">luz.tarazona@unad.edu.co</a> Angie Lorena Rodríguez Mora <a href="mailto:angiel.rodriguez@unad.edu.co">angiel.rodriguez@unad.edu.co</a> Nyced Cortes <a href="mailto:nyced.cortes@unad.edu.co">nyced.cortes@unad.edu.co</a> Deisy Alejandra Ávila <a href="mailto:deisy.avila@unad.edu.co">deisy.avila@unad.edu.co</a> Diana Duran <a href="mailto:diana.duran@unad.edu.co">diana.duran@unad.edu.co</a> Leonardo Urrego <a href="mailto:leonardo.urrego@unad.edu.co">leonardo.urrego@unad.edu.co</a> Mijahit Anaya Salcedo <a href="mailto:mijahit.anaya@unad.edu.co">mijahit.anaya@unad.edu.co</a> Andrés Felipe Muñoz Pérez <a href="mailto:andres.munoz@unad.edu.co">andres.munoz@unad.edu.co</a> María Alejandra Triana Muñoz <a href="mailto:mariaa.triana@unad.edu.co">mariaa.triana@unad.edu.co</a>
--	---

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 5 de 22

UNAD © 2022

	<p>Oscar Julián Herrera Fajardo  <a href="mailto:oscar.herrera@unad.edu.co">oscar.herrera@unad.edu.co</a>          Lilianet Álvarez  <a href="mailto:lilianet.alvarez@unad.edu.co">lilianet.alvarez@unad.edu.co</a>          Andrea Franco  <a href="mailto:andrea.franco@unad.edu.co">andrea.franco@unad.edu.co</a>          Ciro Alexander Rodríguez Fernández  <a href="mailto:Ciro.rodriguez@unad.edu.co">Ciro.rodriguez@unad.edu.co</a>          Briceida Valderrama Pedraza  <a href="mailto:briceida.valderrama@unad.edu.co">briceida.valderrama@unad.edu.co</a>          Martha Ruby Castellanos Poveda  <a href="mailto:martha.castellanos@unad.edu.co">martha.castellanos@unad.edu.co</a></p>		
<b>9. Fecha de apertura:</b>	11 de junio de 2024	<b>10. Fecha de cierre:</b>	12 de junio de 2024

<b>II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA</b>
<b>11. Descripción General de la Auditoría</b>
<p>El ejercicio de revisión por auditoría interna al Proceso C-2 de Gestión de la Información y el Conocimiento Organizacional, se desarrolla el 11 y 12 de junio, fechas concretadas con los equipos de trabajo y cumpliendo con lo declarado en plan de auditoría.</p> <p><b>Reunión de apertura de la Auditoría Interna.</b></p> <p>Se inicia la reunión de apertura, dando lectura al plan de auditoría interna, el cual fue remitido con anterioridad a los equipos de trabajo que conforman el proceso; donde se mencionan cada uno de los grupos de procedimientos que se van a auditar, articulado con el alcance y los criterios establecidos para realizar la auditoría.</p> <p>Se desarrolló la auditoría en los dos días programados, contando con la participación de los líderes responsables de cada uno de los procedimientos a auditar.</p>

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 6 de 22

UNAD © 2022

### **P-2-6 Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas.**

Se inicia la auditoría mencionando que la dinámica a utilizar será evaluar el conocimiento de la ruta para identificar la ubicación de cada uno de los procedimientos dentro del SIG.

Se revisa el objetivo y el alcance del procedimiento y se identifican las actividades de control operacional declaradas en las actividades del procedimiento, para posteriormente dar paso a la selección de la muestra para identificar el cumplimiento al procedimiento.

Se inicia la revisión del procedimiento informando que la actividad 1 se ejecuta mediante un formulario en línea administrado por Registro y Control, el cual registra los datos de los estudiantes y se almacena en los servidores dispuestos en la nube, gestionado por la GPIT.

Se toman dos muestras para realizar el seguimiento: Robinson Donoso Leal del programa de Administración de Empresas del CEAD José Acevedo y Gómez y el estudiante Fabian Machado Suarez del programa de Negocios Internacionales del CEAD Ocaña.

Para la 1ra muestra: Se revisa el SII 4.0 y el Edunat, en el cual se evidencia el reporte de calificaciones de los estudiantes, se permite exportar la información del estudiante de la muestra tomada, junto con el historial de calificaciones por periodo. Por Edunat, se evidencia el registro académico del estudiante, las notas reportadas por cada uno de los porcentajes (25% y 75%), para su correcta publicación de notas.

Se obtiene el apoyo del Ing. Miguel Pinto, quien evidencia lo relacionado a la asignación en campus para esta muestra. Para el 11 de enero se hizo la inscripción para el periodo académico 16-01, con el fin de garantizar la asignación docente y garantizar dicho acompañamiento; se genera el acta de matrícula para el 19 de enero de 2024.

2da muestra: El estudiante realizó la inscripción el 28 de noviembre de 2023, el dato de pago de la matrícula llegó para el 10 de enero de 2024 para poder realizar el procesamiento de datos.

De los dos estudiantes seleccionados como muestras, ninguno realizó la solicitud de generación de certificaciones o constancias, ni cambios de centro o de programa.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 7 de 22

UNAD © 2022

En cumplimiento con la información de transparencia, desde Registro y Control se propuso el formulario de inscripción de solicitud de incorporación, el 12 de octubre, donde, este elemento se agregaría al Ítem 5 de OPAS.

Se realiza la revisión de la matriz de stakeholders para el procedimiento, verificando sus necesidades y expectativas frente a la gestión de Registro y Control, en el cual se evidencian los estudiantes y egresados, donde se enmarcan las expectativas entorno a cumplir con 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.

Se realiza la pregunta sobre los riesgos relacionados al procedimiento, mencionando que este no cuenta con riesgos asociados.

#### **P-2-13 Expedición de Certificación y/o Constancias.**

Se mantiene la dinámica de revisión verificando que el equipo de trabajo conozca la ruta para llegar hasta el procedimiento, el cual manejan de manera ágil y acertada; se realiza la revisión del objetivo y el alcance, para posteriormente revisar las actividades de control operacional del procedimiento y dar paso a la solicitud de las muestras.

Se inicia con la muestra del estudiante Junior Enrique Fuentes Santos del programa de Ing. Industrial, el cual realizó solicitud de certificado de notas y certificado de constancia de matrícula el 19 de mayo, del periodo académico 16-01 y se brindó respuesta el 20 de mayo. El estudiante devuelve la solicitud el 27 de mayo y se cuenta con 3 días hábiles para responder y se brinda respuesta al estudiante el 30 de mayo con los certificados solicitados.

Se revisó la matriz de stakeholders en el que se evidenciaron los estudiantes como partes interesadas, en donde se relacionan los procedimientos de expedición de certificados y de gestión de información del estudiante y el uso del FUS Digital.

Se revisó el riesgo asociado con código 2173, el cual se nombra como “Que falte alguna nota en el Registro académico en el momento en que el estudiante solicite una certificación de notas.” El cual tiene un seguimiento semestral y se encuentran los seguimientos al día, al momento de la auditoría que sería el semestre 2023-2.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 8 de 22

UNAD © 2022

Se revisó el indicador asociado, que es el 006 de satisfacción en el suministro de información de Registro y Control, que tiene un registro de información semestral, para el cual, se aumentó la meta para 2023.1 a un 80% de cumplimiento, logrando superar esta meta para el periodo 2023-2 con un 95,72% como la satisfacción hacia la calidad del suministro de la información. Para el momento de la revisión, no se había finalizado 1er semestre de 2024, razón por la cual solo se cuenta con información a 2023-2, por los cortes manejados en el reporte.

#### **P-2-7 Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación.**

Se verifica el objetivo y alcance del procedimiento para luego proceder con la lectura de las actividades, enfocándose en las actividades de control operacional, para pasar a la revisión de la ejecución del procedimiento.

Se evidencia seguimiento desde la primera actividad, para lo cual cuentan con un formulario de solicitud de información, bien sea para capacitaciones o por los servicios publicados en <https://biblioteca.unad.edu.co/>. En dicho formulario diligenciado, se realiza la verificación que el solicitante haga parte de la institución, independiente del estamento, informando que el mayor volumen de solicitudes se da por la parte académica de la institución.

Se da paso a la toma de muestras para evaluar el procedimiento: El estudiante Víctor Manuel Patiño de la Zona Caribe solicita un espacio para las estrategias de búsqueda de información de la base de datos, para lo cual le informan que para dicha capacitación debe contar con un mínimo de 5 personas para que se pueda realizar. El estudiante no vuelve a responder, por lo que dicha solicitud queda hasta ahí.

Se toma una segunda muestra de una docente ocasional Yina Rojas del CEAD José Acevedo y Gómez sobre el tema relacionado con las Normas Apa, solicitud realizada el 22 de marzo de 2024, para lo cual se surten los trámites correspondientes, respondiendo que dicha capacitación se realizará el 04 de abril.

Se indaga sobre cómo socializan dichos canales para solicitud de capacitaciones y charlas sobre temas específicos, para lo cual el equipo de Biblioteca responde que realizan en la inducción a docentes y estudiantes un espacio para exponer las líneas de capacitación de la e-biblioteca, así como las rutas de formación para la investigación; se comparte dicha información en las pantallas de la biblioteca. De igual manera, se indaga sobre aquellos criterios para solicitar esos espacios de conocimiento, para lo que el equipo responde que el criterio de calidad es que sea Unadista y que se cuente con los temas solicitados para la capacitación. Por otra parte, en el seguimiento que se

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 9 de 22

UNAD © 2022

realiza a las actividades de aprendizaje, se cuenta con un Excel en línea que contiene el reporte de las capacitaciones con la información específica de cada una, para tener un control sobre las mismas.

Se indaga sobre el instructivo para el cargue de trabajos de grado, habiendo una concordancia de información, toda vez que el equipo auditado expone sobre el OPAC, el cual es un servicio abierto, siendo este el inventario físico de los libros que se tienen en la biblioteca, y que también cuenta con el repositorio virtual, el cual cuenta con los trabajos de grado de los estudiantes, para lo cual exponen que toda información que se genere en el repositorio, se copia al estudiante y al asesor, manteniendo una comunicación constante y actualizada sobre el cargue de los trabajos de grado.

Se pregunta sobre la matriz de stakeholders, para lo cual se identifican a los estudiantes, donde, para cubrir sus necesidades y expectativas, se identifica el poder contar con los servicios y recursos de la e-biblioteca y tener disponibilidad y acceso a los servicios. Este Stakeholder cuenta con un riesgo asociado, el cual se menciona en el siguiente párrafo.

Cuentan con un riesgo asociado con el código 2387, sobre desinformación o desconocimiento del usuario en el momento de utilizar las bases de datos y repositorio institucional, el cual es reportado de manera semestral y se encuentra al día su reporte a 2023-2, en concordancia con la fecha de auditoría, con las encuestas de satisfacción, los informes de capacitación e informes de usabilidad.

Cuentan con el indicador 002 sobre la usabilidad del repositorio institucional de la e-biblioteca, el cual se reporta de manera semestral, y tuvo un comportamiento bajo respecto al periodo 2023-1, donde, el equipo auditado menciona que, al haberse realizado una limpieza de spam, hubo una afectación al universo de Google analytics, que es la herramienta mediante la cual obtienen estos datos estadísticos de los recursos consultados.

La revisión finaliza a conformidad, en la cual no se dejan hallazgos de auditoría, toda vez que todas las actividades se cumplen conforme los declarado en el procedimiento y los productos generados son conformes.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 10 de 22

UNAD © 2022

### **P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales.**

Siguiendo la dinámica de revisión, se da cuenta del conocimiento y manejo de la página del SIG, en donde se evidenció la ruta para ingresar al procedimiento para identificar la apropiación del objetivo y alcance de este.

Se expone que todas las solicitudes para la prestación de cualquier servicio manejado mediante medios y mediaciones comunicacionales se debe realizar mediante el uso de un formulario en línea, el cual, dentro de sus opciones cuenta con un apartado para caracterizar la solicitud, teniendo en cuenta cada uno de los instructivos de los servicios que se puedan prestar. Una vez diligenciado este formulario, esta solicitud llega a cada uno de los correos del equipo de VIMMEP, así como a su correo institucional, pero su duplica al colaborador responsable y se da respuesta teniendo en cuenta la disposición de tiempo y espacio (según se requiera) del equipo.

Se solicita una muestra para el instructivo de programa radial, en el cual se evidencia una solicitud de la profesora Tania Sánchez Prieto, enviada el 12 de marzo, donde, el equipo de trabajo responde enviando el instructivo respectivo y formatos de guion y derechos de voz, asimismo, el equipo de medios responde mencionando la capacitación sobre cómo hacer el guion y poder surtir todos los detalles logísticos para realizar el contrato; se cuenta dentro de los documentos de soporte para la ejecución de la solicitud el contrato de cesión de derechos de autor firmado que tiene también fecha de 12 de marzo, junto con el formato de guion. Esta muestra seleccionada es para la reactivación del programa “Éticamente”, se realiza la revisión de criterios con los filtros aplicables (que haga parte de la UNAD el solicitante y la caracterización del estamento); así como los criterios de calidad, en el cual evalúan las condiciones técnicas para la grabación, revisión del contenido, durabilidad del programa, si el programa es académico, cultural o musical para poder verificar la información a difundir, que no se traten temas sensibles que puedan comprometer la emisora ni los medios comunicacionales emitidos por la institución. Para dar cumplimiento exhaustivo al procedimiento, el equipo de trabajo no remite a los solicitantes solamente a la revisión de los instructivos, sino que realizan una reunión en la cual explican todos los detalles técnicos y logísticos para que el programa sea exitoso, lo cual se cataloga como una buena práctica de gestión, toda vez que controlan cada actividad surtida en el procedimiento.

Se toma una segunda muestra para el instructivo de webconference para un programa musical solicitado por el docente Jesús Castillo, donde, también solicita un espacio físico (el auditorio principal de la sede nacional); expone la necesidad de la grabación del evento con conexiones internas y externas y solicita también una sala de zoom para la conexión. Se sustenta que, en ocasiones, las solicitudes de webconference van articuladas con la gestión de TV Unad Virtual, cuando son de manera híbrida, donde, para este evento tuvo su realización el jueves 02 de mayo, fue transmitido por el canal de YouTube de la UNAD y tuvo una duración aproximada de 9 horas.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 11 de 22

UNAD © 2022

Cuentan con 2 riesgos asociados al procedimiento, con códigos 2389 y 2061.

Riesgo 2061: Enfocado en la ausencia de contenidos radiales para emitir o consultar, el cual tiene un periodo de seguimiento semestral, donde, para el momento de revisión por auditoría, se encuentra al día el reporte del riesgo para el periodo 2023-2, con fecha de reporte del 01 de febrero, con acciones de mitigación sobre los programas radiales disponibles y emitidos, y un informe de participación de la RUV en la Red Universitaria de Radio para el intercambio de contenidos con instituciones educativas universitarias; y las estrategias de divulgación a la comunidad universitaria para la elaboración de contenidos radiales.

Riesgo 2389: Insuficiencia en la capacidad de almacenamiento y administración de contenidos audiovisuales, cuenta con un periodo de seguimiento de las acciones de mitigación semestral, donde, al momento de revisar el riesgo, se encuentra al día el reporte de las acciones de mitigación de este. Para el periodo 2023-2 se carga un informe de almacenamiento de contenido por parte del equipo de trabajo de la VIMMEP para preservar el material audiovisual producido.

Cuentan con dos indicadores de gestión, donde, para el 008: se relaciona con los suscriptores del canal de YouTube de la universidad, el cual nos brinda el impacto sobre si el canal ha tenido una buena acogida y realmente ha tenido una óptima movilización, en la cual para el año 2023 sobrepasaron los 100.000 suscriptores y cierran el periodo 2023-2 con un total de 118.931 suscriptores, mediante estrategias de contacto directa para generar continuidad en los programas y que cada vigencia se miran las proyecciones y jornadas de trabajo para continuar potenciando el canal.

Se tiene el indicador 009: relaciona el promedio de oyentes en vivo para la Radio Unad Virtual, el cual busca que la radio sea también una herramienta pedagógica para los estudiantes por todas las temáticas académicas contenidas en la emisora, donde, para el periodo 2023-2 tuvo una baja en el promedio de oyentes con un total de 507, frente a su meta establecida, la cual se debe a un receso en el ciclo estudiantil en los primeros meses del semestre, así como las gestiones relacionados con la contratación docente. Se mantienen las estrategias para movilizar los contenidos radiales.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 12 de 22

UNAD © 2022

### **P-2-2 Gestión Documental.**

Se inicia la presentación del procedimiento evaluando la apropiación del objetivo y el alcance, mencionando que es un procedimiento ejecutado a nivel nacional, no solo por cumplimiento de las responsabilidades institucionales, sino por cumplimiento a la normatividad archivística. En la cual, exponen que no se ha encontrado necesidad de actualizar ciertas actividades del procedimiento, toda vez que la normativa aplicable data del año 2000 con la Ley 594, la cual es la ley general de archivos. En continuidad con la exposición del procedimiento, para la actividad 2 se relacionan 2 instructivos que por ley de transparencia se deben tener obligatoriamente.

Se realiza la trazabilidad y toma de muestra para el procedimiento, en el cual se evalúa la actividad 4 como control operacional, en la cual se cuentan con dos ventanillas de gestión de correspondencia (En la Sede Nacional José Celestino Mutis y Sede Calle 53); para la gestión de dicha correspondencia, la universidad cuenta con contrato con la empresa Servientrega, en la cual se cuenta con correspondencia certificada, en la que hay fotografías para la evidencia del envío y en ocasiones se pide huella para mecanismo de verificación que quiera aportar al usuario final, esta correspondencia certificada recibe su nombre en cumplimiento al Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.

Para dar trazabilidad a dicha ruta de trabajo, se solicita una muestra de un envío, en la cual se cuenta con el reporte de actas de liquidación originales del municipio de Castilla – Neiva, las cuales fueron enviadas desde Bogotá hacía Acacías y recibe la Sra. Jessica Medina, en la cual, para el cumplimiento a la correspondencia certificada, se hace mediante el registro de la cédula de la persona receptora de la correspondencia.

Las Tablas de Retención Documental – TRD, se tienen publicadas actualmente por la página de transparencia de la Universidad y también en la página de la Secretaría General, las cuales tienen su versión actual del 2020. TRD que fue adoptada mediante resolución rectoral 4138 de febrero de 2022 y va de la mano con el Plan de Implementación de las TRD. Se cuenta con el certificado del Archivo General de la Nación del Registro Único de Series Documentales – RUSD bajo el código TRD-458 para el 04 de enero de 2022; esta vigencia no tiene una periodicidad establecida, sino que es a necesidad de la institución.

Entorno a las capacitaciones al personal de manejo archivístico, se realizó una reinducción el 24 de abril a los líderes de gestión documental en las zonas a nivel nacional, sobre las transferencias documentales para que se puedan socializar dentro de las zonas de cada uno. Por último, al momento de la revisión ya se había hecho el envío del cronograma de las transferencias documentales para la vigencia 2024, mediante Circular Informativa 107-012 del 19 de marzo de 2024.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 13 de 22

UNAD © 2022

Se revisan los Stakeholders del procedimiento, en el cual se encuentra el AGN, los funcionarios de planta y contratistas, donde, para estos últimos, se relaciona el riesgo 3795 sobre que no se realicen las respectivas transferencias documentales de acuerdo con el cronograma previsto, el cual se expondrá en el siguiente párrafo.

Riesgo 3795: “Que no se realicen las respectivas transferencias documentales de acuerdo al cronograma previsto en el procedimiento de Gestión Documental.”, el cual tiene una periodicidad de reporte semestral, el cual cuenta con su último seguimiento el 10 de junio de la presente vigencia, en la cual se cargó la circular con el cronograma de las transferencias documentales de la vigencia y para el periodo de seguimiento anterior, se cuenta con un comprimido con el cronograma y la ejecución de las transferencias documentales a nivel nacional.

Se cuenta con el indicador 003 relacionado como “Gestión Documental”, en el cual se documentan el total de transferencias documentales realizadas oportunamente y tiene un periodo de reporte anual, con corte a diciembre de cada vigencia, donde, al momento de la revisión, contaba con un 100% de cumplimiento, reportada por sede nacional y por cada zona, cumpliendo con las 199 transferencias planeadas.

#### **P-2-14 Recolección y Tratamiento de Datos Personales.**

Se evidencia la importancia del cumplimiento del procedimiento mediante la lectura y apropiación del objetivo y alcance de este, toda vez que se adoptan las disposiciones brindadas por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, mediante la resolución interna 367 de 2019, mediante la cual se expide el Manual de Políticas y Procedimientos Internos para el Tratamiento de Datos Personales de la UNAD.

La importancia de la creación de este procedimiento surge toda vez que pueden ocurrir situaciones que se creen nuevas bases de datos al suministrar mediante un chat el correo electrónico u otra información personal que se requiera para gestionar un trámite, lo que abre un espectro en que no haya una cobertura sobre la protección de datos personales, por ello el planteamiento del procedimiento y la expedición de la Resolución interna mencionada anteriormente, garantizando con medidas técnicas y tecnológicas que se pueda salvaguardar la información suministrada.

No se ha registrado una nueva base de datos desde que se estandarizó el procedimiento y actualmente se cuenta con 8 bases de datos, donde, la última base de datos gestionada por la universidad es la de “videovigilancia”, la cual, mediante conducta concluyente estarían dando aprobación al manejo de esta base de datos, mediante los banners que rezan “usted está siendo grabado y monitoreado”, cumpliendo con lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 14 de 22

UNAD © 2022

Para dar trazabilidad al procedimiento, se solicita poder evidenciar las 8 bases de datos gestionadas por la universidad, para lo cual se revisa el Registro Nacional de Base de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio, que es la parte en la que se alojan las bases de datos y sus actualizaciones año a año. Se encuentran las bases de datos: Sistema de Atención al Usuario (PQRS/CHAT); Recurso Humano; Estudiantes; UNADSYS; Sistemas Administrativos y Financieros; Recurso Humano Físico; Estudiantes – Física; y Videovigilancia. Donde, la salvaguarda de la información, la tiene cada una de las unidades que están relacionadas con las bases de datos.

Desde el procedimiento se tiene declarado en la condición general 3.6 realizar capacitaciones semestrales a todo el personal de la UNAD para el conocimiento y aplicación para el correcto tratamiento de datos personales. Para cumplir dicha disposición, se cuenta con la socialización del procedimiento, brindando énfasis en la normativa mediante capacitaciones virtuales y programas de radio, donde, para la presente vigencia, se envió la circular 107-019 del 27 de mayo, dirigida a los Líderes responsables de las bases de datos, para invitarlos a una capacitación sobre el tratamiento de datos personales, la cual tendría lugar el 13 de junio.

Se debe realizar la actualización de las bases de datos a inicio de año, donde, para la presente vigencia, dicha actualización se envía a los líderes de unidad responsable de la actualización de la base de datos, mediante oficio 107-119 del 12 de febrero de 2024 con una solicitud de respuesta para antes del 19 de febrero del año en curso.

Se indaga sobre los stakeholders del procedimiento, en el cual se cuenta con la Superintendencia de Industria y Comercio, verificando que la universidad realice un correcto tratamiento de los datos personales y se administre la RNBD.

El procedimiento no cuenta con riesgos asociados en el aplicativo de mapa de riesgos.

#### **P-2-12 Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional.**

Se inicia validando la ruta de conocimiento sobre el objetivo y el alcance del procedimiento, para posteriormente ir con la lectura de las actividades en las que, si bien intervienen varias unidades, hay dos unidades que lideran la gestión; la Oficina Asesora de Planeación que es quien solicita la información a las distintas unidades y la Coordinación de Registro y Control para la revisión del diligenciamiento de las plantillas para el registro de SNIES.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 15 de 22

UNAD © 2022

La información para reportar ante el Ministerio de Educación Nacional en el SNIES es mediante 6 plantillas, que son los grandes grupos: Internacionalización; Bienestar; Talento Humano; Extensión (desarrollo regional y proyección comunitaria); investigación; y grados.

Se realiza la trazabilidad del procedimiento mediante la toma de una muestra de Extensión en temas de actividad cultural, para lo que se cuenta con dos pestañas, una propiamente de “actividad cultural” y otra del recurso humano necesario para dicha actividad. Para hacer seguimiento a estas actividades de reporte, la Oficina Asesora de Planeación, envió el 6 de marzo un correo electrónico a los líderes responsables del diligenciamiento de las plantillas con las instrucciones y recomendaciones para el cargue exitoso de las plantillas. Correo en el cual también informan sobre el cronograma SNIES, donde, para primer semestre se cuenta con un único corte de envío para 29 de junio y para segundo semestre un único corte de envío para el 29 de noviembre. Como seguimiento a este reporte, el 23 de abril, la Oficina Asesora de Planeación envía un correo a los líderes responsables del cargue de las plantillas con el manual conceptual y funcional SNIES para poder solventar inquietudes sobre el diligenciamiento de las plantillas. Asimismo, se envía un correo adicional el 9 de mayo recordando la importancia del envío oportuno de las plantillas para poder realizar las observaciones pertinentes y se recuerdan las fechas de corte de los dos semestres.

Se toma otra muestra de un reporte de 2023-2, en el cual se solicitó el cargue para el grupo de extensión. La verificación que realiza el MEN surge de las variables que piden cargar y que generan un reporte donde adjuntan las evidencias de las inconsistencias de las evidencias revisadas y que se deben subsanar, quedando en evidencia el cumplimiento de la actividad 9 del procedimiento sobre el ejercicio de auditoría del MEN, surtiéndose mediante la revisión por parte del ente y las subsanaciones por parte de la institución. Hay una garantía de la trazabilidad de la información reportada, se genera un histórico del cargue, en el cual se logra salvaguardar la información de los reportes cargados en la plataforma SNIES.

Se revisan los Stakeholders del procedimiento, se cuenta con el Ministerio de Educación Nacional, donde su necesidad y expectativa se enfoca en el reporte de la información y se valida que la información está articulada con la matriz de comunicaciones del SIG para el proceso.

Se cuenta con el riesgo 163 en cuanto a que la información para reportes externos no cumpla las condiciones requeridas, con una periodicidad de reporte semestral, que, para el momento del ejercicio de auditoría, se contaba con el reporte al día, donde, el último reporte de acción de mitigación para el riesgo se hizo el 20 de mayo con el correo de las fechas para reporte de SNIES.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 16 de 22

UNAD © 2022

### **P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing.**

Se inicia con la presentación del procedimiento en el cual mencionan que se han venido trabajando articuladamente con la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional algunas actualizaciones y optimizaciones, con elementos que permitan ampliar el alcance a lo que ya es hoy la Gerencia de Comunicaciones y Marketing que nació a con el acuerdo 039 de 2019 y que ha logrado un proceso de maduración que exige la actualización del procedimiento, con la óptica de la potenciación de las estrategias de comunicación institucional como campañas de marketing digital y/o convencional.

Se procede a revisar la trazabilidad del procedimiento: Se toma la muestra de una solicitud de elaboración de una pieza publicitaria para un evento de transformación digital de la ECBTI de la Zona Caribe. Solicitan la elaboración de la pieza para el **V Encuentro Internacional de Transformación Digital “Una mirada más allá de la tecnología en territorio desde la perspectiva de la ingeniería”** para realizarse el sábado 06 de abril; mediante correo electrónico del 15 de marzo, en el cual se adjuntaron los formatos F-2-17-1 de diseño de pieza gráfica y el formato F-2-17-2 de publicación de eventos; en esta misma fecha la GCMK responde con el recibido de la solicitud. Se da respuesta a la solicitud con las piezas gráficas mediante correo electrónico del 2 de abril, estando dentro de los tiempos establecidos en la condición general 3.1 del procedimiento, teniendo en cuenta las festividades celebradas en ese periodo en que se realizó la solicitud. El mismo 2 de abril se realizan distintas comunicaciones para la corrección de la pieza y para el 4 de abril ya queda enviada la versión final de las piezas y se aprueban en esta misma fecha. Posteriormente, una vez aprobadas las piezas por el solicitante, se da el aval al Web Master para publicar en la página de la universidad; y aval al Community Manager para publicar la pieza en redes sociales. Al momento de revisar estos espacios de publicación, se evidencia que la publicación en las redes sociales de la universidad es correcta. Por otra parte, al momento de revisar la publicación de la pieza grafica en la página de la universidad, se evidencia que cargaron una pieza diferente a la manejada en el hilo de correos de solicitud y respuesta, toda vez que era la pieza de un evento diferente, donde, claramente cuenta con una información diferente (fecha y nombre del evento), razón por la cual se deja una observación frente a esta evidencia.

Actualmente el procedimiento está trabajando en el levantamiento de riesgos.

No cuentan con indicadores en la matriz de indicadores del SIG; sin embargo, si cuentan con un seguimiento interno de las gestiones realizadas directamente por el procedimiento. Tienen diferentes frentes de revisión como “contenidos informativos”, “cuidado de imagen institucional”, “marketing”, “comunicación digital” y “atención integral”, en los cuales, dentro de cada uno de estos grupos cuentan con una serie de indicadores para el seguimiento de la gestión. Se deja una recomendación de poder capitalizar esta información que ya se está capturando, para incluirla dentro de la matriz de indicadores del SIG.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 17 de 22

UNAD © 2022

### **P-2-16 Atención al Usuario Nivel 1 y 2.**

Se inicia la revisión del procedimiento manteniendo la dinámica de la apropiación y entendimiento del objetivo y el alcance de este, para dar paso a la revisión de las actividades y puesta en marcha de este, en el cual se menciona que los medios de comunicación con los usuarios son mediante asesoría virtual, chat, autogestionador (para una respuesta rápida e inmediata), línea telefónica y una parte presencial. Por lo anterior, se da paso a la toma de muestras, teniendo en cuenta el nivel de estas.

Muestra 1: Solicitud recibida por correo electrónico, enviada por el usuario Fabian Arévalo el 9 de junio de 2024, con asunto sobre la política de gratuidad; se da respuesta el 12 de junio, informando directamente el micrositio que tiene alojada dicha información y en la cual se publicarán actualizaciones sobre fechas y requisitos para la política de gratuidad.

Muestra 2: Solicitud realizada mediante correo electrónico, enviada el 11 de junio por el usuario Juan Andrés Vega del programa Ing. Industrial, del CEAD Sogamoso, sobre una inconformidad frente a un descuento aplicado por la ley de víctimas. Teniendo en cuenta la naturaleza de la solicitud, se remite a la Oficina de Registro y Control de Sogamoso en la misma fecha de recepción y esta oficina responde al usuario en los términos solicitados en el mismo día que se redirecciona la solicitud desde atención al usuario.

Muestra 3: Se revisa una PQRS asignada por el colaborador Carlos Javier, quien es el encargado de direccionar las solicitudes que lleguen relacionadas al campus; se recibe la solicitud de la usuaria Sandra Johanna el 30 de enero y se brinda respuesta el 31 de enero con el tema asignado como proceso de inscripción a grados, asignada a la GPIT por y para el colaborador Carlos Javier. En el seguimiento revisado se evidencia que la usuaria solicita información sobre la fecha de inicio y finalización del programa de Ing. De Sistemas, por lo que la respuesta brindada se da en términos del envío de la programación académica para la vigencia 2024.

Muestra 4: Se revisa otra PQRS, pero esta vez asignada por la colaboradora Angie Lorena. Es una solicitud por devolución de derechos pecuniarios, recibida y respondida el 29 de enero por el usuario Fabian Andrés Maldonado, en la que menciona un doble pago generado por él y por el ICETEX, la cual fue asignada a la VISAE, a la funcionaria María Teresa Acosta, donde la respuesta brindada es con los pasos a seguir para realizar el seguimiento a la devolución, toda vez que no se tenía aun en posesión de la vicerrectoría la documentación para iniciar con el trámite de reintegro del dinero y que debe realizar la solicitud formal al correo de devoluciones dispuesto por la VISAE.

Se realiza un informe trimestral de PQRS, que para el momento de la revisión se cuenta con el del primer trimestre de 2024, en el cual se informa que se brindó respuesta a 2177 solicitudes de PQRS; contiene también la cantidad de PQRS registradas por tipología; se cuenta

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 18 de 22

UNAD © 2022

con la diferenciación de la cantidad de solicitudes por unidad y por tipo de solicitud; por último, se cuenta con el porcentaje de PQRS por zona. Asimismo, se evidencia el seguimiento de las PQRS pendientes por respuesta, donde, se seleccionó la muestra de la Docente Karen Carreño, que, mediante correo del 16 de febrero, se brindaba un recordatorio de estas solicitudes en espera de ser atendidas.

Cuentan con dos riesgos asociados, el riesgo 3684 el cual se solicitó su eliminación ante la Oficina de Control Interno; y el riesgo 3860.

Riesgo 3860: Aumento en la radicación peticiones y reclamos, el cual tiene un periodo de seguimiento trimestral, el cual, al momento de la revisión tenía su seguimiento al día de primer trimestre de 2024, cargado el 11 de junio, en el cual como seguimiento se carga el informe de PQRS que contiene, entre otros, la evaluación de la calidad de la atención a las partes interesadas del procedimiento.

Se revisa la matriz de stakeholders del procedimiento, identificando los estudiantes, docentes y funcionarios de planta administrativa a quienes se les aplique las actividades contenidas en el procedimiento en atención a las distintas solicitudes y respuestas brindadas teniendo en cuenta su nivel (Nivel 1 y 2 de solicitudes).

Se cuenta con el indicador 007 que mide el índice de percepción de calidad en atención a las PQRS, el cual está discriminado por proceso y se registra la calificación promedio de las respuestas brindadas a las solicitudes asignadas; dicha información se reporta de manera mensual y para el mes de mayo se cuenta con un logro respecto a la meta del 88.4%. Estas calificaciones por debajo de la meta se dan por todo lo relacionado con el manejo y migración de información del cambio del SAU al uso del SAI.

#### **P-2-1 Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión.**

Se revisa el objetivo y alcance del procedimiento, para dar paso a la lectura de las actividades e iniciar a evidenciar la trazabilidad del procedimiento, donde, en primera instancia se indaga sobre cómo se actualiza, mantiene, controla y dispone la información documentada, en la cual se menciona que se gestiona mediante el uso del SharePoint disponible para la solicitud de modificaciones; de igual manera, se cuenta con el control de los listados maestros de documentos mediante la página del Sistema Integrado de Gestión y que se tiene custodiado mediante herramientas tecnológicas. Asimismo, se custodian diferentes versiones de los documentos que conforman el SIG.

Se procede a revisar la trazabilidad y cumplimiento del procedimiento tomando 3 muestras de actualizaciones documentales, una para el Sistema de Gestión de la Calidad, otra para el Sistema de Gestión Ambiental y la última para el Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 19 de 22

UNAD © 2022

Muestra 1: Se toma una solicitud de actualización para el Sistema de Gestión de la Calidad, en la que se recibió una solicitud del LEG del Proceso C4, para la modificación del formato F-4-4-21, dicha solicitud es recibida mediante el formulario de office 365 dispuesto para tal fin el día 06 de mayo, el cual debe contar no solamente con el documento a actualizar, sino que viene con otros dos archivos: uno de relación de los documentos a actualizar; y el visto bueno por parte del líder, para proceder con la actualización del formato. Se realiza la revisión por parte del equipo de la Gerencia de Calidad y se aprueba su actualización por parte del líder de la unidad, donde, mediante mensaje automatizado, el 08 de mayo se envía un correo al LEG solicitante que se ha gestionado su solicitud documental, para proceder con la socialización del cambio realizado por parte de la unidad solicitante.

Muestra 2: Una solicitud de actualización de dos formatos del Sistema de Gestión ambiental, los formatos F-6-3-23 y F-6-3-9, solicitud elevada el 9 de febrero por la Líder Zonal Ambiental, la cual cuenta con el aval del líder de unidad mediante correo electrónico de fecha 8 de febrero y se adjunta el archivo que relaciona los dos formatos para su modificación y se cuenta con la revisión por parte de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional, para finalmente responder mediante mensaje automático al correo de la Líder Zonal Ambiental, que la solicitud fue gestionada y pueden proceder a la socialización de los cambios.

Muestra 3: Para la muestra del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, para la vigencia 2024 no se habían presentado solicitudes, por lo que se procedió a revisar la más actual de 2023. Se recibe el 4 de julio de 2023, para la modificación del instructivo I-5-6-9 y el formato F-5-6-36; cuenta con el correo de aprobación del líder de fecha 23 de junio de 2023. Se da gestión a la solicitud y se informa a la líder de SST mediante mensaje automático al correo electrónico el 6 de julio de 2023

Finalizada la revisión de las muestras, se procedió a revisar las partes interesadas del procedimiento, identificando a la plataforma humana Unadista entorno a las solicitudes de modificación documental que se pueda generar desde cada uno de los procedimientos, y la disponibilidad de la documentación del SIG

Se revisa el riesgo 3683: Es la posibilidad de afectación en el desarrollo normal de las actividades de los procedimientos por la Publicación de documentos del SIG sin las revisiones establecidas en el procedimiento Control Documental y Operacional del SIG, el cual tiene un periodo de reporte de información semestral. Este riesgo cuenta con su seguimiento al día para el periodo 2023-2, con un reporte del listado histórico de actualizaciones documentales para el segundo semestre, para un total de 84 documentos revisados en dicho periodo.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 20 de 22

UNAD © 2022

### **P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional.**

Se da la lectura del procedimiento, su objetivo y alcance, definiendo que se aplica de manera transversal a todas las unidades del metasistema de la UNAD; desde la gestión del conocimiento articulan mediante la condición general 3.1 que, aquellas estrategias que brinden un valor agregado a la gestión institucional pueden ser postuladas como propuesta de Buena Práctica, mediante lo declarado por el procedimiento P-1-3.

Se realiza la trazabilidad para las actividades declaradas en el procedimiento: Se brindan los lineamientos para la gestión del conocimiento y los pasos a seguir, caracterizando algunas buenas prácticas por las unidades del metasistema. Se expone como gestión del conocimiento de la GCMO, la estrategia de Amadrinamiento Zonal, se muestra la capacitación realizada en gestión del conocimiento en la Sesión 12 de la vigencia 2023, realizada el 21 de junio. Para la vigencia 2024 la estrategia cambió y ahora se están enviando infografías con información relevante sobre distintos temas, donde, entre otras, se cuenta con la creación de una infografía con datos importantes sobre la Gestión del Conocimiento, la cual en el momento de la revisión estaba en proceso de revisión para ser enviada a la plataforma humana.

Se presenta un segundo seguimiento sobre la estrategia de amadrinamiento realizada para la Zona Centro Boyacá, en la que se remitió una invitación de inducción y reinducción para elementos que componen el Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Gestión de la Calidad; invitación enviada mediante correo electrónico el 21 de mayo, para realizarse el 22 de mayo.

El procedimiento no cuenta con riesgos asociados a la gestión de este.

Se revisa la matriz de stakeholders, en la que se identifican 3 partes interesadas: docentes, funcionarios administrativos y contratistas de apoyo a la gestión, donde, las necesidades se enfocan en la mejora de la gestión mediante la proyección de nuevas estrategias de gestión del conocimiento que fortalezcan el desempeño personal y profesional, y unas expectativas enfocadas en el acceso al conocimiento organizacional necesario para desarrollar sus actividades.

Para el procedimiento no se tienen establecidos indicadores de gestión y medición.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 21 de 22

UNAD © 2022

<b>III. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:</b>						
<b>12. Hallazgos de auditoría:</b> 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
<b>13. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR:</b> - Registre en este espacio los <b>Aspectos Positivos o Fortalezas</b> generados en el desarrollo del ejercicio auditor. <ul style="list-style-type: none"> <li>- En segundo lugar, registre en la respectiva sección las <b>Oportunidades de Mejora (Observaciones)</b> 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.</li> <li>- En tercer lugar, registre a continuación las <b>recomendaciones</b> o sugerencias derivadas de la auditoría interna realizada, de haber lugar a ello.</li> <li>- Por último, registre en este espacio aquellos <b>aspectos importantes</b> a tener en cuenta por parte del auditor interno designado para la próxima auditoría.</li> </ul>						
<b>13.1 ASPECTOS POSITIVOS O FORTALEZAS:</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se evidenció la articulación entre los equipos de trabajo para la consecución de los objetivos y las metas trazadas en cada uno de los procedimientos. Se evidencia la dedicación y rigurosidad del proceso, teniendo en cuenta que muchos de los procedimientos dan cumplimiento a requisitos de entes de control.</li> <li>- En el seguimiento de los indicadores se denota un gran esfuerzo en contar con buenos resultados, producto de las estrategias gestadas al interior de cada uno de los equipos de trabajo, contando con una conformidad en el cumplimiento de estos.</li> <li>- Se realiza un seguimiento adecuado, oportuno y suficiente de las acciones de mitigación de los riesgos asociados a cada procedimiento, por cuanto no se ha materializado ninguno de estos y los reportes se han mantenido acorde a las acciones de mitigación declaradas en el planteamiento de cada uno de los riesgos.</li> <li>- Se evidencia una gran apropiación y conocimiento de la organización, no solo en las temáticas propias de cada procedimiento, sino de cada uno de los elementos que componen el Sistema Integrado de Gestión, como lo es el acceso a documentos, manuales y matrices.</li> <li>- Por último, se resalta el gran compromiso de la LEG del proceso, la Ingeniera Damaris Castillo, quien mantiene una constante comunicación con los equipos de trabajo, para la preparación de cada uno los equipos de trabajo de los procedimientos, así como el acompañamiento total en el desarrollo de la auditoría.</li> </ul>						
<b>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):</b>						
En la revisión del procedimiento P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing, se presentó una pieza gráfica conforme a la solicitud, pero que, al momento de publicarse en la página institucional, se cargó una pieza diferente a la solicitada. Por lo anterior, es importante contar con un mayor rigor en la revisión de los productos generados en el procedimiento, para que estén acordes con toda la trazabilidad de las solicitudes allegadas.						

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 22 de 22

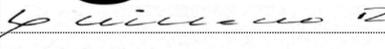
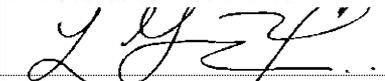
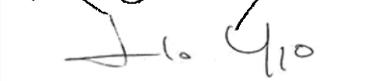
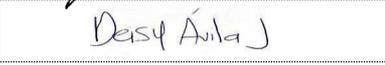
UNAD © 2022

**13.3 RECOMENDACIONES:**

En el ejercicio de seguimiento y medición realizada por el procedimiento P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing, se recomienda que los elementos identificados como indicadores de seguimiento, puedan ser articulados en la matriz de del SIG.

**13.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:**

N/A

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Daniel Rodriguez Rubio	<b>AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR</b>	
Esther Constanza Venegas Castro	<b>Líder Procedimientos</b> P-2-2 Gestión Documental. P-2-14 Recolección y Tratamiento de Datos Personales.	
Edgar Guillermo Rodriguez Díaz	<b>Líder Procedimiento</b> P-2-16 Atención al Usuario Nivel 1 y 2.	
Leonardo Yunda Perlaza	<b>Líder Procedimientos</b> P-2-7 Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación. P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales.	
Leonardo Andrés Urrego Cubillos	<b>Líder de Procedimiento</b> P-2-12 Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional.	
Christian Leonardo Mancilla Méndez	<b>Líder Procedimiento</b> P-2-1 Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión. P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional.	
Deisy Alejandra Ávila Jiménez	<b>Líder Procedimiento</b> P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing.	
Jerson Basto Lamilla	<b>Líder de Procedimientos</b> P-2-6 Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas. P-2-13 Expedición de Certificaciones y/o Constancias.	