

“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: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 1 de 15

1. Fecha		
Día	Mes	Año
20	10	2020

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

Informe de Auditoría (In Situ):

Informe de Auditoría Consolidado:

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA.		
3. Proceso y/o procedimiento / componente Auditado:	1. (C-9) Gestión del Bienestar Integral Unadista 2. (P-9-1) Desarrollo de las Líneas de Acción del Bienestar Integral Unadista	
4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor	Nombre completo y correo electrónico institucional.	Número de cédula
	Sandra Izquierdo sandra.izquierdo@unad.edu.co	52.271.545
5. Equipos auditores participantes:	Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es).	Centro – Sede auditado(a)
	Sandra Izquierdo sandra.izquierdo@unad.edu.co	Sede nacional - VISAE
	Helen Rocío Martínez helen.martinez@unad.edu.co	
	Benjamín Triana benjamín.triana@unad.edu.co	
	Celia del Carmen López Bohórquez celia.lopez@unad.edu.co	Zona Occidente -Medellin
	DANIEL BEJARANO GARRIDO Daniel.bejarano_@unad.edu.co Luz Aleida Prada Guevara luz.prada@unad.edu.co.	CEAD José Acevedo y Gómez
RONALD DARÍO CASTRO CANIZALES ronald.castro@unad.edu.co	Zona Boyacá - Tunja	
6. Criterios de auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	Normas ISO 9001:2015, MECI 2014, Plan de Desarrollo, PAP solidario, Manual del SIG, Procesos, procedimientos, formatos, instructivos, guías, indicadores del SIG, Mapas de Riesgos, PQRS, Mediciones de percepción del servicio, SSAM y demás normatividad y documentos aplicables.	

“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: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 2 de 15

7. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):	<p>SEDE NACIONAL - VISAE</p> <p>Dr.- Edgar Guillermo Rodríguez edgar.rodriguez@unad.edu.co Vicerrector de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados y equipo de trabajo.</p> <p>Dra. Aura Marcela Correa Arroyave aura.correa@unad.edu.co Líder Nacional de Bienestar integral</p> <p>Javier Julián Pulgarín Ríos javier.pulgarin@unad.edu.co Mayerlyn Bautista Ortiz bienestar.zcori@unad.edu.co Jesús María Duque Mejía jesus.duque@unad.edu.co Edith Gioconda Muñoz Soler edith.munoz@unad.edu.co Elicenia Arias Piedrahita elicensia.arias@unad.edu.co Mónica Belalcázar Galvis monica.belalcazar@unad.edu.co Gustavo Cotacio Cuellar gustavo.cotacio@unad.edu.co Adriana Isabel Franco Jiménez adriana.franco@unad.edu.co Adriana Tarazona luz.tarazona@unad.edu.co Paola Andrea Lombana Figueroa paola.lombana@unad.edu.co Marly Bustos Aguilar marly.bustos@unad.edu.co María del Pilar Cardona Sánchez maria.cardona@unad.edu.co Alejandra María Ospina Osorio alejandra.ospina@unad.edu.co Diana Isabel Romero dianai.romero@unad.edu.co</p> <p>Lista de asistencia: https://drive.google.com/file/d/1azh0UEZM_2xbiHdYNftpdhu1nzDFdB1w/view?usp=sharing</p> <p>Zona Occidente.</p> <p>Gloria Herrera Sánchez, gloria.herrera@unad.edu.co Gloria Liliana Bastidas Jacanamijoy, gloria.bastidas@unad.edu.co Silvia de la Trinidad Vergara García, silvia.vergara@unad.edu.co Juan Hernando Hernández, juanh.hernandez@unad.edu.co Luz María García Lopera, luz.garcia@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: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 3 de 15

	<p>Angélica Rocío Bonilla Porras, angelica.bonilla@unad.edu.co Leonardo Bonilla Ramírez, leonardo.bonilla@unad.edu.co Martha Lucía Naranjo Muñoz, martha.naranjo@unad.edu.co Walter Jairo Aristizábal Berrío, walter.aristizabal@unad.edu.co Adriana María Palacio Palacio, unicaadriana2010@hotmail.com Celia del Carmen López B, celia.lopez@unad.edu.co Jesús María Duque Mejía, jesus.duque@unad.edu.co</p> <p>Nodo CEAD José Acevedo y Gómez Proceso Gestión del Bienestar Integral Unadista Líder Elicenia Arias Piedrahita elicenia.arias@unad.edu.co</p>		
8. Objetivo de la auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	<p>Evaluar de conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD y el cumplimiento de los requisitos establecidos, el cumplimiento del Proceso de Gestión del Bienestar Integral Unadista (C-9) y del procedimiento asociado (P-9-1) Desarrollo de las Líneas de acción del Bienestar Integral Unadista, a partir de la valoración de la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso y sus componentes, identificando las oportunidades de mejora y buscando el perfeccionamiento del servicio ofrecido a los usuarios y beneficiarios y el cumplimiento de la misión institucional.</p>		
9. Alcance (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	<p>El alcance de la auditoría son los procesos y programas contenidos en el Sistema Integrado de Gestión de la UNAD bajo los requisitos definidos en los referenciales el Componente de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014; así mismo se revisarán los Mapas de Riesgos y los resultados de auditorías previas previstos en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora-SSAM.</p>		
10. Fecha de apertura:	19-08-2020	11. Fecha de cierre:	28-08-2020

“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: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 4 de 15

II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA
12. Descripción General de la Auditoría
<p>SEDE NACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se da inicio al desarrollo de la auditoría conforme a los elementos y términos establecidos en el Plan de auditoría, indagando inicialmente por el requisito 4.1 de la norma ISO 9001:2015, frente a la comprensión de la organización y su contexto, en el cual la Dra. Aura Marcela Correa y su Equipo del Sistema de Bienestar Integral, dan cuenta del conocimiento de cómo se realiza el análisis de contexto y las metas que en el Plan de Desarrollo Institucional están relacionadas con el proceso y la unidad que lo coordina. En el Plan de desarrollo, el Proyecto 13 denominado Bienestar Integral Unadista, aborda 7 metas relacionadas con el proceso de Gestión de Bienestar integral sus diferentes líneas de acción. Se procede a revisar el sistema SIGMA para verificar el seguimiento oportuno al cumplimiento de las metas. • Frente a los cambios, indican que el Procedimiento P-9-3 Nodos Virtuales fue eliminado en octubre de 2019, bajo el argumento de que este no hacía referencia a la prestación de un servicio. Los parámetros y condiciones que antes se encontraban descritos en ese procedimiento ahora están plasmados en un instructivo; sin embargo, al consultar el SIG no se encuentra publicado ningún instructivo asociado al proceso C-9. Se evidencia confusión entre lo que es un instructivo y lo que es un formato, ya que a lo que hacen referencia es al formato F-9-1-1 Formato de Planeación, Ejecución y Seguimiento-PES Bienestar Integral Unadista. En este formato se encuentra una inconsistencia que debe revisar la GCMO como administradora del SG, ya que en el formato indica que la versión es la 0-12-03-2020, pero en la página de los formatos asociados a los procesos y procedimientos se indica que la versión de este formato es la 0-15-05-2020. • Frente al requisito 4.2, comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el equipo auditado da cuenta de la herramienta matriz de Stakeholders y de los diferentes elementos que la componen y la información que allí se consigna. Allí se establece como requisito para el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes, la existencia y cumplimiento del Estatuto de Bienestar. Sin embargo, desde el equipo auditor se indaga por este documento e indican que se encuentra en desarrollo y que actualmente cuentan con el Reglamento de Bienestar. Igualmente, dentro del procedimiento P-9-1 la primera actividad consiste en la identificación de expectativas de los beneficiarios de las líneas de acción de Bienestar.

“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: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 5 de 15

- Frente a los requisitos 4.4 y 9.1, se procedió a la revisión de los siguientes indicadores: IND-C9-001, IND-C9-002, IND-C9-005, IND-C9-003, y IND-C9-004, se evidenció en la jornada de auditoría que los reportes de los indicadores se encuentran al día frente a las vigencias de mediciones establecidas. También cuentan con Encuesta de satisfacción y Encuesta de impacto cuya medición se encuentra reportada en el IGP, y frente a las cuales se indica una calificación promedio de 4.1 en ambas, por parte de los participantes. Sin embargo, el reporte no da cuenta de los aspectos detallados de los instrumentos (encuestas) y de las acciones de mejora que se toman teniendo en cuenta la información que estos aporten.
- La unidad responsable indica que se tienen formulados 3 riesgos en el mapa de riesgos, los cuales se verifica su reporte oportuno y su pertinente seguimiento (3754 baja participación – 3756 comunicación – 3757 bajo impacto).
- Frente a los hallazgos de auditorías externas, el plan de mejoramiento formulado por la unidad ya se encuentra cerrado por cumplimiento del mismo.
- Frente al Requisito 6.2 se indagó a los participantes de la auditoría por el conocimiento de los objetivos del SIG y su documentación y aunque tardaron un poco en encontrar la ruta, dieron cuenta de su conocimiento.
- Frente al Requisito 6.3. frente a la gestión del cambio, debido a la contingencia sanitaria generada por la propagación del COVID, la unidad realizó un Plan de contingencia, que le permitirá ampliar los escenarios de bienestar a través de redes sociales y canales digitales como Zoom, así mismo fortalecieron los canales de comunicación para fomentar la participación en los nodos virtuales de Bienestar. Igualmente, la unidad indica que Frente a la Gestión del cambio de Bienestar Institucional a Bienestar Integral Unadista (derivada del Estatuto Organizacional), se ajustó la caracterización del proceso y el procedimiento, los cuales ya fueron estandarizados, los indicadores fueron actualizados, se sigue adelantando en el estatuto de Bienestar, el documento del sistema y el ajuste de los riesgos. (aportan evidencia de solicitud de ajuste y actualización de riesgos)
- Frente al Requisito 7.2 Competencia, la unidad indica que la responsabilidad de garantizar la idoneidad y competencia de los funcionarios encargados de dinamizar el proceso es la GTHUM, frente a esto la GTHUM indica que se hay establecidos unos perfiles que se describen en las resoluciones de vinculación, especificando las funciones específicas relacionadas con el Bienestar Integral Unadista. Aportan como evidencia una resolución de vinculación, pero no se evidencia un documento descriptivo de los perfiles.
- Frente al requisito 7.4, Se solicitó ajuste a la matriz a la oficina de comunicaciones el 12 de agosto y a la fecha de la presente auditoria no se ha actualizado. Al solicitar a la Líder de Bienestar la descripción y explicación de la Matriz de

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

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 6 de 15

comunicaciones se evidenció confusión entre los aspectos de quien comunica y a quien comunica, y en la matriz no hay claridad de “a quien” se comunica.

- Frente a los planes de mejora por auditoría interna, en SSAM se hallan registradas 10 acciones de mejora correspondientes a dos planes por este motivo. Se evidencia que los reportes de desarrollo y seguimiento a las acciones se han realizado de acuerdo con las fechas establecidas. La unidad indica que ante la materialización de las SNC frente esto se construyó un nuevo Plan y los cambios en la programación y las nuevas programaciones se comunicaron a la comunidad a través de la página web institucional y mensajería por correo electrónico.
- Frente al requisito 9.3, se indagó si se han realizado mejoras o cambios al proceso como resultado de auditorías internas o externas, la unidad indica que se eliminó un procedimiento y que la GTHUM está en vía de formular un procedimiento de Bienestar de la Plataforma Humana Unadista.
- Frente al requisito 10, se procede a revisar el IGP, en donde se evidencia que la unidad da cuenta de los resultados del desarrollo del procedimiento y de algunas situaciones que dificultaron su cumplimiento total, sin embargo, no se observa que se planteen en el IGP oportunidades de mejora derivadas de los datos y análisis reportados. En el IGP se indica que la participación de los estamentos administrativo y docente aun es baja, pero en dicho documento no se indica que acciones se adelantarán frente a este resultado. La unidad indica que para tal fin se ha formulado en SSAM el Plan de mejoramiento C9-748, sin embargo, ante diversas fallas de conectividad y acceso por parte de la funcionaria encargada del SSAM no se logró hacer una revisión rigurosa de este plan.
- Se procede a revisar la plataforma online de los nodos de bienestar y se evidencia la presencia y comunicación permanente de actividades por cada una de las líneas de acción. Se evidencia un buen manejo de la información en dicha plataforma y la sistematización de las participaciones es reportada a través del IGP.

ZONA OCCIDENTE – GESTIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA (C-9)

Contexto: Cada año se realiza el documento de expectativas acorde con la caracterización de los estudiantes y a partir de los informes que se brindan al SIG, al SIGMA. A partir de la emergencia sanitaria se realizaron cambios en el procedimiento, específicamente en los planes de acción de bienestar de las zonas, dado que no fue posible realizar actividades presenciales sino virtuales. Se implementó un plan de contingencia de manera articulada entre zonas y sede nacional con todos los

“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: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 7 de 15

estamentos, estudiantes, docentes egresados, contratistas de apoyo a la gestión, MEN (solicitud de información), organismos de control.

Se presenta la matriz de partes interesadas, estamento egresados, se menciona la actividad: entrevistas y hojas de vida exitosas, realizada el 16 de mayo de 2020, cuyo objetivo es dar información y tips para la presentación de hojas de vida, que debe llevar de acuerdo al cargo, 23 asistentes, se menciona que las causas de la baja asistencia, personas que no pueden asistir o personas que ya están vinculadas y no les interesa la actividad. Se realizó por mediación virtual, se convocó a los egresados de la ZOCC con correos actualizados, se invitó aproximadamente a 2.000 egresados. Se aplicó encuesta de satisfacción.

Riesgos: No se reportan acciones realizadas a partir de la identificación de oportunidades de mejora. Riesgo 3815: Mediano impacto de las actividades de Bienestar Institucional en el Nodo CEAD Medellín. Acción de mitigación: 1. Actualizar los diagnósticos situacionales acorde a los proyectos de proyección social de la zona. Se evidencia que esta acción no corresponde al riesgo declarado. Observación: Es necesario revisar y actualizar los riesgos del proceso. Periodicidad trimestral, último reporte año 2017. No hay reportes de 2018, 2019 y 2020. Al cierre de la auditoría se presentan evidencias de acciones de mitigación, pero no están reportadas en el mapa de riesgos. Se hace necesario reportar oportunamente las evidencias de acciones de mitigación y controles de los riesgos. Se revisa el riesgo 578; los auditados manifiestan que el proceso de Bienestar aporta al numeral 2 de la política “La gestión ética ecológica ambiental que coadyuve la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, controlando riesgos y aspectos ambientales relacionados con sus actividades, productos y servicios, fomentando el uso de tecnologías adecuadas a fin de mitigar los impactos ambientales asociados, a través de la línea ECOUNAD, incentivando y creando conciencia frente al cuidado del medio ambiente y acciones relacionadas con la disposición de residuos sólidos.

Objetivos del sistema integrado de gestión.

Se menciona objetivo No. 1, No se evidencia conocimiento de los objetivos estratégicos del SIG y ni del aporte del proceso de Bienestar. Tampoco se da cuenta de los objetivos operativos del SIG. Observación: Fortalecer el conocimiento del proceso de Gestión del Bienestar Integral Unadista y de la documentación del SIG por parte del personal que desarrolla las actividades

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

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 8 de 15

del mismo. Se revisa en SIGMA proyecto 13, metas bienestar, meta 3561 *Incrementar estudiantes participantes en la zona en el 35%*, línea de base 11449, periodicidad trimestral, no se han reportado avances a 30 de marzo y ni a 30 de junio.

Se revisa la caracterización del proceso, se solicitan evidencias de la entrada 5 *Diagnóstico de cultura organizacional* y entrada 10 *Caracterización de la plataforma Humana Unadista*. proveedor: Sistemas organizacionales Controles: Establecido en el procedimiento, no se da cuenta de estas entradas, como entrada 10 se muestra la Caracterización del proceso (C-5) Gestión y desarrollo de la plataforma humana UNADISTA. Se aclara que este documento no corresponde a la entrada mencionada en la caracterización del proceso C-9. Es conveniente especificar en la caracterización quién es el proveedor de cada entrada por cuanto sistemas organizaciones es un término muy amplio y cuál es el procedimiento que realiza el control de dicha entrada.

No se da cuenta por parte de los auditados de las entradas del proceso, proveedores y controles. Se recomienda que el equipo del proceso C-9 de la ZOCC estudie y apropie la caracterización del proceso, específicamente entradas del proceso. La Directora de la Zona menciona que en efecto al equipo le hace falta apropiarse de temas como en contexto y la caracterización del procedimiento.

Se revisa el ciclo PHVA, identificación de expectativas y necesidades, formulación de plan de acción por línea, posteriormente plan de acción zonal, ejecución de actividades, evaluación de impacto. Salidas: experiencias significativas. Se da cuenta del ciclo PHVA por parte del Líder de Bienestar de la zona. Se identifica debilidad en el conocimiento de la normatividad aplicable al proceso.

Terminada la auditoría se presenta por parte de los auditados los documentos: PPT: Característica 36 Clima Laboral, PPT: Caracterización de la plataforma Humana Unadista, documentos que habían quedado pendientes al revisar las entradas de la caracterización.

Salidas no conformes: No realizar las experiencias significativas en las condiciones establecidas previamente. El Líder Zonal de Bienestar no tiene conocimiento de que se hayan presentado salidas no conformes.

Procedimiento Desarrollo de las líneas de acción de Bienestar Integral Unadista (P-9-1)

“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: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 9 de 15

Recursos:

Como recursos con los que se cuenta se menciona el recurso humano: líder de bienestar, docentes, expositores, aliados externos. Los docentes no tienen tiempo asignada para actividades de Bienestar. Los expositores se consiguen por autogestión. Recurso Tecnológicos – herramientas correo, Webconference, zoom. Recursos financieros caja menor con una asignación de \$30.120.000 para bienestar universitario en el CEAD de Medellín. Circular 610-011 talento humano, presupuesto de caja menor.

Cada cuatrienio se realiza el plan de desarrollo, inducciones a docentes, comunicación mediante correos institucionales, modificaciones, salas de gestión desde el nivel central, con las 8 zonas y líderes de línea, las agendas de difusión. Mediante dichas salas de gestión se realiza seguimiento a los planes de acción zonales.

Se menciona el plan de gestión del cambio formulado desde el nivel nacional por necesidad de articular las actividades de Bienestar Institucional que realizan desde la VISAE para estudiantes y egresados y GTHUM para administrativos y docentes. Cambio previsto establecido en el plan de desarrollo OP4 proyecto 11 Bienestar Integral Unadista. Se formularon 13 acciones, dos cerradas, dos en curso, 8 no iniciadas. No hay acciones a cargo de la zona, se participa en el desarrollo de las acciones de la ISAE, por ejemplo, el borrador del estatuto de bienestar.

Comunicación: Se comunican las experiencias, programación, agenda semanal, o quincenal, por distintos medios de comunicaciones. Se revisa matriz de comunicaciones. Como información documentada se menciona la identificación de intereses y expectativas y el formato PES.

Teniendo en cuenta la situación de confinamiento por el COVID-19 se realizó articulación de las zonas con la sede nacional. Todas las actividades se están realizando de manera virtual. Las experiencias significativas desarrolladas por la Gerencia de Talento Humano GTHUM no siguen el procedimiento estandarizado. Observación: Documentar en el procedimiento actividades realizadas por GTHUM. Se informa que el plan de acción de la plataforma humana – está en construcción.

Como requisitos de los productos y servicios se menciona: Temas que aporten e impacten, sean de utilidad, que el expositor esté capacitado en la respectiva temática, que el aspirante cumpla con los protocolos de inscripción.

“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: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 10 de 15

Los cambios que se implementaron a partir de la emergencia sanitaria se documentaron en el plan de acción de contingencia del Sistema de Bienestar Integral Unadista. Se revisa la experiencia significativa síndrome visual informático. Formato de Planeación, Ejecución y Seguimiento - PES Bienestar Integral Unadista, se usa formato no estandarizado con logo del SIG, cuando debía usarse el formato F-9-1-1 vr. 0-12-03-2020. Banner, video publicitarios, 4 correos informativos, 5 fotos, listado de asistencia, 124 participantes, encuesta de satisfacción diligenciada por 25 participantes. Fecha 15 de julio 2020, Hora: 4 pm a 5 pm. Evidencias: <https://drive.google.com/drive/folders/14EB0mtLYZ0RIFqna8kPvLgjHxZvY1k0o>

Recomendación: Es necesario socializar los cambios documentales del proceso con el fin de asegurarse de usar los formatos estandarizados, evitando el uso de formatos en borrador, es decir, formatos no estandarizados en el SIG con el encabezado del SIG. Como controles del procedimiento se indica que periódicamente se realiza una sala de gestión Sistema de Bienestar Integral SIBI, fecha 14 de abril de 2020, objetivo Socializar y Aprobar el pan de acción de Contingencia. Formato F-2-2-16.

Nodo CEAD Bogotá -José Acevedo y Gómez- – GESTIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA (C-9).

Se lleva a cabo la revisión del procedimiento correspondiente al bienestar integral universitario Unadista. Se revisan cada uno de los componentes relacionados con el acompañamiento psicológico, pausas activas, ferias laborales, y demás aspectos encaminados a los encuentros para garantizar el Bienestar de todos los miembros de la comunidad Unadista.

En el espacio de cierre del proceso de auditoría el líder auditor interno reconoce la excelencia rigurosidad con la cuál fue realizado el ejercicio de revisión durante 2 días y la colaboración existente por parte de todo el equipo de la Zona Centro Bogotá Cundinamarca en cabeza de su directora la doctora Claudia Teresa Vargas. Asimismo, se destaca el cumplimiento pleno de las condiciones establecidas por la norma ISO 9001:2015 y la construcción de evidencias, así como la organización de la información encaminada a dar respuesta efectiva al proceso de auditoría externa próximo a realizarse en la Universidad.

ZONA CENTRO BOYACA – Nodo CEAD TUNJA.

Se inició verificando la alineación del proceso con el Plan de Desarrollo 2019-2023 “Más UNAD Más País”, en donde se verifica que el proceso da respuesta a un Macroproyecto, el MP4 - Acceso, Permanencia, Retención, Promoción y Retención, específicamente en sus proyectos 13 y 14. Una vez ingresando al SIGMA al revisar las metas ligadas a estos MP, se evidencia

“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: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 11 de 15

que el cumplimiento de estas se encuentra al día para el corte a primer semestre. Dentro de la Matriz de Stakeholders se tiene claro conocimiento de las expectativas relacionadas con los Stakeholders relacionados con el proceso, para este caso, estudiantes. Se procede a revisar los Riesgos del proceso asociados a la zona, de los cuales se tiene 1 riesgo identificado y no materializado y con su registro al día en el Mapa de Riesgos Institucional.

Procedimiento Desarrollo de las líneas de acción de Bienestar Integral Unadista (P-9-1)

Este proceso es atendido por parte de la funcionaria Edith Gioconda Muñoz, la cual manifiesta que, dadas las condiciones de la Emergencia Sanitaria nacional, por no hacer actividades de Bienestar presenciales se creó un Plan de Contingencia Covid-19, este está en el Plan de Acción Zonal, se revisa el plan, se revisa evento de taller ambiental, realizado en abril, participaron 154 personas; y sanación a través del hoponocono con 230 personas. Se realiza la encuesta de satisfacción, en las dos evidencias tomadas.

GESTIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA (C-9)

Para dar cierre al Ciclo, se verifica de manera global los siguientes aspectos de seguimiento: salidas no conformes, las cuales no se han reportado ninguna, ya que todas las actividades planificadas se han ejecutado, indicadores en la página del SIG, IGP, PQRSF, de la cual no se detecta ninguna PQRSF asociada, el proceso en zona no cuenta con planes de mejoramiento.

Evidencias de la auditoria ZCBOY: Documentación: <https://drive.google.com/drive/folders/1NdXhS9IF3oGEVISSZrHmdUVKV6IHqaVc?usp=sharing>

Video Parte 1: <https://drive.google.com/file/d/1a6BNSuN-iLwebj5Y5TDpMcEO5JLxRx8d/view>

Video Parte 2: <https://drive.google.com/file/d/13pXUw-kEhCNa-IBCMx1CJCfKcopPL5lv/view>

III. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

13. Hallazgos de auditoría: Registre la información solicitada de: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm), No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP), de conformidad con el procedimiento de Auditorías Integrales.

“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: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 12 de 15

Centro o lugar auditado	Proceso(s) y/o Procedimiento(s) o Componente auditado(s)	Tipo de Hallazgo: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm); No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP)	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

14. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR:

- Registre en este espacio las **Oportunidades de Mejora** generadas en el desarrollo del ejercicio auditor.
- En segundo lugar, registre en la respectiva sección las **Observaciones** determinadas en el mencionado ejercicio auditor. Éstas no se consideran incumplimientos de Norma o de Estándar, pero podrían llegar a constituirse en ello(s), no deben redactarse como tales incumplimientos a los requisitos de estos documentos. Para el tratamiento de las Observaciones de auditoría a las cuales se haya determinado que no ameritan acciones a emprender se debe(n) remitir al correo gerencia.calidad@unad.edu.co el(los) formato(s) debidamente diligenciado(s).
- En tercer lugar, registre a continuación las **recomendaciones y/o sugerencias** derivadas de la auditoría interna realizada, de haber lugar a ello.
- Por último, registre en este espacio aquellos **aspectos importantes** a tener en cuenta por parte del auditor interno designado para la próxima auditoría.

14.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA:

ZOCC

Es conveniente especificar en la caracterización del proceso, quién es el proveedor de cada entrada por cuanto sistemas organizaciones es un término muy amplio, así mismo, cuál es el procedimiento que realiza el control de dicha entrada.

14.2 OBSERVACIONES:

“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: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 13 de 15

SEDE NACIONAL

Es muy importante llevar una trazabilidad más rigurosa de las Salidas No conformes, ya que, aunque en la auditoria indicaron que se habían materializado, el enlace al reporte que se encuentra en la matriz del SIG no evidencia el reporte de esa materialización y su tratamiento.

Es también importante realizar el ajuste de la Matriz de comunicaciones y dar claridad frente a los campos “Quien comunica” y “A quien se comunica”.

Igualmente se sugiere que en el IGP se haga una descripción más detallada sobre los resultados de las Encuestas de Satisfacción y de la Encuesta de Impacto y de las oportunidades de mejora derivadas de esos resultados.

Es importante que se garantice el acceso oportuno y pertinente al SSAM y a los demás sistemas de reporte de planes y acciones del proceso y del procedimiento.

ZOCC

- Realizar la actualización documental del proceso Gestión del Bienestar Integral Unadista incluyendo la forma como se realiza la planeación, ejecución, control y evaluación de las actividades (experiencias significativas) a cargo del sistema nacional de talento humano.
- Fortalecer el conocimiento del proceso de Gestión del Bienestar Integral Unadista y de la documentación del SIG por parte del personal que desarrolla las actividades de este en la zona.
- Reportar oportunamente las evidencias de la ejecución de controles y acciones de mitigación de los riesgos en el mapa de riesgos 2.0.
- Revisar y actualizar los riesgos del proceso Gestión del Bienestar Integral Unadista.

ZCBOY

Se extiende una felicitación al personal de la ZCBOY, por su celeridad en la atención de la auditoria y evidente conocimiento de sus procesos y gestión dentro del SIG.

14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:

“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: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 14 de 15

SEDE NACIONAL

Se sugiere que en el IGP se haga una descripción más detallada sobre los resultados de las Encuestas de Satisfacción y de la Encuesta de Impacto y de las oportunidades de mejora derivadas de esos resultados.

Fortalecer el desarrollo de las acciones de las líneas de acción dirigidas a los estamentos docente y administrativo, así como los mecanismos para identificar sus necesidades y comunicar los eventos y acciones.

ZOCC CEAD Medellín

Se recomienda socializar los cambios documentales del proceso con el fin de asegurarse de usar los formatos estandarizados, evitando el uso de formatos en borrador, es decir, formatos no estandarizados en el SIG con el encabezado del SIG.

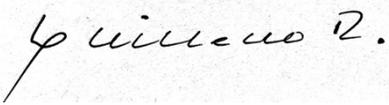
CEAD José Acevedo y Gómez

Se resalta la implementación de la estrategia de E - Monitores, la cual se encuentra muy bien implementada y diseñada y a su vez evidencia cómo ha ido creciendo en sus diferentes tipologías, como, por ejemplo, en Formación y procesos pedagógicos, los E- monitores de las monitorias de comunicaciones y en el de Bienestar Institucional.

En el tema de Bienestar las encuestas deben apuntar a la generación de planes de mejora continua, los cuales apunten al cumplimiento de metas institucionales de excelencia y mejora continua.

14.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:

Verificar las acciones implementadas en cuento a las observaciones realizadas en esta auditoría.

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Sandra Izquierdo Marín	AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR	
Dr. Edgar Guillermo Rodríguez Díaz	Líder Procedimiento P-9-1 Desarrollo de las líneas de acción de Bienestar Integral Unadista (P-9-1) PROCESO C-9 GESTIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA	
Aura Marcela Correa Arroyave	Líder nacional de bienestar	

“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: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 15 de 15