

“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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 1 de 16

1. Fecha		
Día	Mes	Año
02	09	2021

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

Informe de Auditoría (In Situ): X

Informe de Auditoría Consolidado: X

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA.		
<b>3. Proceso y/o procedimiento / componente Auditado:</b>	Proceso C-9 Gestión del Bienestar Integral Unadista Procedimiento P-9-1 DESARROLLO DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA Procedimiento P-9-4 BIENESTAR DE LA PLATAFORMA HUMANA UNADISTA	
<b>4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor</b> (Quien consolidó el informe nacional por proceso y/o procedimiento; no aplica si es informe in situ):	<b>Nombre completo y correo electrónico institucional.</b>	<b>Número de cédula</b>
	MIJAHIT ANAYA SALCEDO <a href="mailto:mijahit.anaya@unad.edu.co">mijahit.anaya@unad.edu.co</a>	9.139.525
<b>5. Equipos auditores participantes:</b>	<b>Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es).</b>	<b>Centro – Sede auditado(a)</b>
	HELEN ROCIO MARTINEZ <a href="mailto:helen.martinez@unad.edu.co">helen.martinez@unad.edu.co</a>	José Celestino Mutis - Virtual
	ADOLFO LEÓN RESTREPO BARBETTI <a href="mailto:adolfo.leon@unad.edu.co">adolfo.leon@unad.edu.co</a>	
	LAURA DANIELA PLAZAS CASTILLO <a href="mailto:laura.plazas@unad.edu.co">laura.plazas@unad.edu.co</a>	Zona Occidente – Medellín - Virtual
	ANGÉLICA MARÍA YARA ROMERO <a href="mailto:angelica.yara@unad.edu.co">angelica.yara@unad.edu.co</a>	Zona Sur – Neiva - Virtual
	ELSA DE JESÚS GUARÍN VELANDIA <a href="mailto:elsa.guarin@unad.edu.co">elsa.guarin@unad.edu.co</a>	Zona Centro Bogotá Cundinamarca - José Acevedo y Gómez -JAG – Virtual

“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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 2 de 16

	ELSA DE JESÚS GUARÍN VELANDIA <a href="mailto:elsa.guarin@unad.edu.co">elsa.guarin@unad.edu.co</a>	Zona Caribe - Puerto Colombia – Barranquilla - Virtual
--	---	---

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

<b>6. Criterios de auditoría</b> (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.
<b>7. Participantes auditados</b> (Nombres y correos electrónicos):	Dr.- Edgar Guillermo Rodríguez, Vicerrector de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados <a href="mailto:edgar.rodriguez@unad.edu.co">edgar.rodriguez@unad.edu.co</a> Dra. Elicenia Arias- Líder del sistema de Bienestar integral Unadista <a href="mailto:eliceniamarias@unad.edu.co">eliceniamarias@unad.edu.co</a> Dr. Alexander Cuestas Mahecha, Gerente de Talento Humano <a href="mailto:alexander.cuestas@unad.edu.co">alexander.cuestas@unad.edu.co</a> Dra. Angie Lorena García – Líder Nacional de Bienestar de la Plataforma Humana <a href="mailto:angie.garcia@unad.edu.co">angie.garcia@unad.edu.co</a>  Gloria Concepción Herrera Sánchez, Directora Zona Occidente – Medellín. <a href="mailto:gloria.herrera@unad.edu.co">gloria.herrera@unad.edu.co</a> Jesús María Duque Mejía, Líder zonal <a href="mailto:jesus.duque@unad.edu.co">jesus.duque@unad.edu.co</a> Silvia Vergara García – Líder zonal de talento humano <a href="mailto:silvia.vergara@unad.edu.co">silvia.vergara@unad.edu.co</a>  Gloria Isabel Vargas Hurtado, Directora Zona Sur - Neiva <a href="mailto:gloria.vargas@unad.edu.co">gloria.vargas@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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 3 de 16

	<p>Claudia Teresa Vargas Galán - Directora Zona Centro Bogotá – Cundinamarca - JAG  <a href="mailto:claudia.vargas@unad.edu.co">claudia.vargas@unad.edu.co</a>          Diana Paola Cantor Guarín - Líder de Bienestar ZCBC  <a href="mailto:diana.cantor@unad.edu.co">diana.cantor@unad.edu.co</a>          Yesenia Ramírez Reyes - Líder talento humano ZCBC  <a href="mailto:yesenia.ramirez@unad.edu.co">yesenia.ramirez@unad.edu.co</a></p> <p>Mardelia Yolima Padilla Santamaria - Directora Zona Caribe – Puerto Colombia  <a href="mailto:mardelia.padilla@unad.edu.co">mardelia.padilla@unad.edu.co</a>          Aura Marcela Correa Arroyave.  <a href="mailto:aura.correa@unad.edu.co">aura.correa@unad.edu.co</a>          Rosa Elena Leal Fernández. Líder Zonal de Talento Humano  <a href="mailto:rosa.leal@unad.edu.co">rosa.leal@unad.edu.co</a></p>		
<b>8. Objetivo de la auditoría</b> (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 de los procedimientos asociado (P-9-1) Desarrollo de las Líneas de acción del Bienestar integral Unadista y (P-9-4) Bienestar de la Plataforma humana 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>		
<b>9. Alcance</b> (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	<p>El alcance de la presente auditoria 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>		
<b>10. Fecha de apertura:</b>	22 de junio de 2021	<b>11. Fecha de cierre:</b>	31/08/2021

<b>II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA</b>
<b>12. Descripción General de la Auditoría</b>
<p>La revisión virtual efectuada en las diferentes sedes la UNAD, se describe a continuación por cada una de ellas, así:</p> <p><b>JOSÉ CELESTINO MUTIS:</b></p> <p>✓ 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 las Dras. Elicenia Arias, y su Equipo</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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 4 de 16

del Sistema de Bienestar Integral y Angie Lorena García, líder nacional de Bienestar de la Plataforma Humana-GTHUM 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. En el Plan de desarrollo, el Proyecto 13 denominado Bienestar Integral Unadista, aborda las 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, se presenta como novedad el procedimiento P-9-4 Bienestar de la Plataforma Humana Unadista, el cual se formalizó el 11 de junio de 2021.
- ✓ Al realizar la revisión del proceso, su objetivo, alcance, desarrollo, entradas y salidas se evidencia que la caracterización no ha sido actualizada incorporando las salidas del nuevo procedimiento, así mismo se sugiere especificar mejor los controles y responsables, así como los documentos y productos de entradas y salidas para facilitar su comprensión y evidenciar la articulación del proceso en el marco del sistema Integrado de gestión.
- ✓ 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. Dentro de los procedimientos P-9-1 y P-9-4 la primera actividad consiste en la identificación de expectativas de los beneficiarios.
- ✓ 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 el reporte del indicador IND C9-002 del 2020 aun no se encontraba consignado, pero el equipo auditado dio cuenta de su medición y seguimiento a través del IGP. También cuentan con instrumentos como la Encuesta de satisfacción de la experiencia cuya medición se encuentra reportada en el IGP, así mismo antes de la existencia del procedimiento P-9-4 las mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional y la Medición del Riesgo Psicosocial se reportaban en el IGP del proceso C-5, pero con el nuevo procedimiento estas mediciones pasaran a reportarse en el IGP del proceso auditado.
- ✓ Los auditados indican y evidencian la formulación y seguimiento de los riesgos: (3754 baja participación – 3756 comunicación – 3757 bajo impacto), igualmente evidencian la solicitud de su ajuste luego de su revisión con los diferentes líderes zonales.
- ✓ Frente a la condición 4.4. del procedimiento P-9-1, se identifican 4 actividades de control operacional: 1.2, 1.4, 1.6 y 1.8 en lo que respecta a la mediación virtual que es la que se ha llevado a cabo en el último año. Los auditados aportan como evidencia el Acta de aprobación del Plan de acción nacional (control 1.2) Así como del acta de reunión de seguimiento al desarrollo del plan (control 1.4) de acuerdo con lo solicitado por el equipo auditor.
- ✓ Frente a la condición 7.2 del procedimiento P-9-1 El equipo menciona el cambio del liderazgo del sistema de Bienestar Integral Unadista, así como el de 6 liderazgos zonales, bajo un perfil establecido con la GTHUM. El equipo aporta evidencia del uso de perfiles para la selección de las hojas de vida de los candidatos.
- ✓ Frente a la condición 7.4 de los procedimientos P-9-1 y P-9-4, Cada procedimiento y unidad coordinadora de los mismos realiza la comunicación de las experiencias. En la matriz de comunicaciones se pueden identificar las condiciones en las que se realiza la divulgación de las experiencias. Se evidencia solicitud de la líder Nacional de la Plataforma Humana Unadista de actualización de la Matriz.
- ✓ Frente a la condición 4.4. en el procedimiento P-9-4 se evidencia el establecimiento de 2 actividades de control operacional: revisión y aprobación, y evaluación del plan de bienestar de la plataforma humana unadista. Como el procedimiento fue recientemente creado, (el 11 de junio de 2021) aún no hay evidencia de la evaluación del plan. Por el momento se evidencia el desarrollo de la acción 4: Ejecutar el plan de bienestar de la plataforma humana Unadista. Se procede a solicitar evidencia de registro y seguimiento de una de las experiencias (caminata ecológica) y 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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 5 de 16

encuentra que en la carpeta de seguimiento que ha dispuesto la GTHUM para consignar las evidencias no se cuenta con el listado de participación, se confunde con el listado de inscripción), en el momento de desarrollo de la auditoría, los auditados proceden a remitir el listado de confirmación y participación, por lo cual se sugiere que lo incluyan dentro de sus instrumentos de seguimiento.

- ✓ Frente a la condición 7.2 en el procedimiento P-9-4 los auditados indican que para el desarrollo del objetivo del procedimiento no se han establecido liderazgos zonales específicos, por lo que las experiencias son coordinadas por la Red de talento Humano y sus fractales en la zona. La GTHUM ha establecido un perfil de selección y atracción para el cargo de Líder nacional de Bienestar de la Plataforma Humana Unadista.
- ✓ Frente a la condición 9 en el procedimiento P-9-4, al ser nuevo, las mediciones del desempeño de este procedimiento se venían reportando en el IGP del Proceso C-5 (Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista), ya que el procedimiento es nuevo iniciará el reporte de sus mediciones en el próximo IGP. Por el momento no se evidencia Salidas registradas, por lo que también se hace necesario definirlas y actualizar el proceso con las salidas derivadas de este procedimiento.
- ✓ Frente al requisito 10, del proceso, 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 permitieron su desarrollo, seguimiento y evaluación. 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 a y la sistematización de las participaciones es reportada a través del IGP y en instrumentos que las unidades han determinado para llevar su trazabilidad
- ✓ Se destaca la herramienta del Gestor de comunicaciones que ha permitido optimizar la difusión de las experiencias de bienestar a desarrollar y llegar de forma más eficiente a las partes interesadas y beneficiarias.
- ✓ La auditoría finaliza con la reunión de cierre en donde se expone el desarrollo general de la jornada y se dan las sugerencias y aspectos a considerar para la mejora continua.

#### **ZONA OCCIDENTE – MEDELLÍN:**

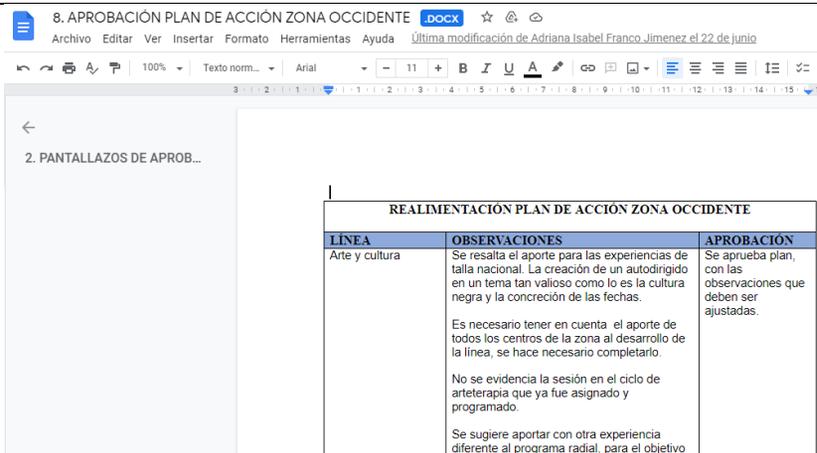
##### **(P-9-1) Desarrollo de las Líneas de Acción del Bienestar Integral Unadista**

El Líder zonal, indica que dentro de las actividades del proceso donde se parte de un documento de intereses y expectativas a través de una encuesta de ingreso, se analizan los resultados y se diseñan los planes de acción zonales, donde se tienen en cuenta las experiencias significativas, se evalúa la satisfacción y el impacto de los estudiantes y aspirantes. Los planes de acción se presentan al iniciar el año para que se apruebe el plan de acción, como se muestra a continuación:

URL: <https://docs.google.com/document/d/1rsQwcXyxubAFiCooEk06ubzOGLnEFOIA/edit>

“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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 6 de 16



REALIMENTACIÓN PLAN DE ACCIÓN ZONA OCCIDENTE		
LINEA	OBSERVACIONES	APROBACIÓN
Arte y cultura	<p>Se resalta el aporte para las experiencias de talla nacional. La creación de un autodirigido en un tema tan valioso como lo es la cultura negra y la concreción de las fechas.</p> <p>Es necesario tener en cuenta el aporte de todos los centros de la zona al desarrollo de la línea, se hace necesario completarlo.</p> <p>No se evidencia la sesión en el ciclo de ariterapia que ya fue asignado y programado.</p> <p>Se sugiere aportar con otra experiencia diferente al programa radial, para el objetivo</p>	Se aprueba plan, con las observaciones que deben ser ajustadas.

Se aplica encuesta en cada una de las experiencias en el momento en el que culmina para que el estamento exprese el grado de satisfacción, la encuesta de impacto se aplica cada 3 meses se reporta en el informe de gestión se socializa a través de la herramienta que se esté utilizando se envía por correo a las personas que no la diligenciaron. Elicenia Arias líder nacional, manifiesta que se aplican para conocer la perspectiva, pero no es obligatorio, la oportunidad de mejora se refleja en el formato de planificación. Se refleja un excelente resultado. El informe de impacto se plantea en el IGP. Se han dado modificaciones del sistema frente al proceso, en el año 2014 se ajustaron alcance, entradas y salidas del proceso.

Existen dos riesgos asociados al proceso

578: Acción de mitigación informe de impacto semestral

- Análisis de la encuesta el Líder con los monitores

3815: Mediano impacto de participación de las actividades

Se comparte correo semanalmente, se elabora una agenda con todas las actividades se mide participación con el listado de asistencia se tiene conocimiento del nivel de participación.

“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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 7 de 16

#### INDICADORES:

% participación de experiencias significativas

Se cuenta con una matriz de indicadores con el respectivo análisis situacional por zona, el propósito es llevar el bienestar extendido.

Acciones para mejorar los resultados

- Talleres con líderes de zona para revisar el comportamiento
- Análisis de cumplimiento de metas



Frente a la Matriz de partes interesadas, el requisito es precisamente darles atención a funcionarios, docentes, estudiantes y egresados. Se tiene en cuenta a todas las partes interesadas

En el año 2020 el proceso tuvo una actualización, socializado y escrito en el IGP, se plasmaron en el SSAM los cambios realizados, se realizó un borrador de estatuto de bienestar, tienen un documento de bienestar integral Unadista, se actualizó de caracterización del bienestar, ya se ha construido el instrumento para fortalecer la medición y evaluaciones de las acciones, se tiene un borrador de nuevos riesgos propuestos. Se comunican los cambios en salas de gestión, se generan actas de la reunión y se consolidan los puntos que se tratan.

Las responsabilidades van desde el liderazgo nacional en zona actúan como fractales, las experiencias que se proyectan en la agenda.

A nivel nacional se tienen las salas de gestión, se hacen reuniones zonales con los monitores del sistema. Se adaptan a los objetivos que tiene el sistema integrado de gestión, estratégico y operativo.

“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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 8 de 16

Articulación del talento humano, se llevan a cabo algunas experiencias:

- Generar armonía entre estamentos.
- Celebraciones de fechas especiales.

Las responsabilidades van desde el liderazgo nacional en zona actúan como fractales, las experiencias que se proyectan en la agenda.

A nivel nacional se tienen las salas de gestión, se hacen reuniones zonales con los monitores del sistema.

Se adaptan a los objetivos que tiene el sistema integrado de gestión, estratégico y operativo.

Articulación del talento humano, se llevan a cabo algunas experiencias:

- Generar armonía entre estamentos.
- Celebraciones de fechas especiales.

Cada zona tiene su particularidad, se realiza por medio de conversación entre los líderes de las zonas, en la zona se celebra el día del docente Unadista, trabajo integral de aportes de cada centro, apoyo de infraestructura.

Las mediciones se realizan por medio de las encuestas de satisfacción:

Caso ejemplo “día del docente”

- Formato PES F – 9 -1 -1
- Planeador día del docente
- Aliados
- Asignación de roles

Debido al proceso de planeación y ejecución tan compacta las encuestas no arrojan resultado negativo. Control operacional de las diferentes líneas de acción, no se pueden ejecutar experiencias si no han sido aprobadas. Es responsabilidad del líder de línea, llevar el control y seguimiento, revisión trimestral de seguimiento por medio de correo electrónico, se realiza realimentación. De acuerdo con las Responsabilidades del comité Zonal de Bienestar Institucional, se llevan a cabo cada 3 meses, interviene la directora zonal, líder zonal de bienestar quien preside el comité, con la participación de directores de centro, representante de los estudiantes y egresados 2021 no se ha realizado el comité zonal.

“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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 9 de 16

#### **(P-9-4) Bienestar de la Plataforma Humana UNADISTA**

Se tiene un repositorio drive donde se suben las evidencias de las experiencias significativas.

- Se tiene la identificación de necesidades
- Plan de Desarrollo Institucional
- Fechas conmemorativas
- Circular presupuesto del Bienestar
- Lineamientos desde Talento Humano
- Trabajo articulado con la VISAE, los directores.

Se realizan reuniones para la programación de las actividades, se realiza planificación, se delegan responsabilidades se evidencia a través de correos.

Plan de acción – gestión de la zona

Encuesta de satisfacción de cada una de las experiencias significativas a nivel zonal en articulación con todos los centros; resultados satisfactorios positivos. Se tienen en cuenta las observaciones y sugerencias, los actores y líderes trabajan para abordar los comentarios. Se informan planes de gestión. Desde la zona se aporta a los indicadores del sistema, se espera contar con el AVAL para fortalecer los recursos necesarios para el cumplimiento del objetivo del procedimiento.

Tres insumos principales

- Intereses y expectativas (Caracterización)
- Valoración de Great Place to work
- Condiciones de salud

Necesidades identificadas, se han detectado algunas muy importantes las cuales se han abordado con diferentes acciones estratégicas para mitigar el impacto. La caracterización se comparte desde la visión nacional, se solicita la actualización de la hoja de vida, resultados de la encuesta de riesgo psicosocial (zonal). Con la líder de Talento Humano se socializan acciones a emprender, se trabajan grupos focales.

“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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 10 de 16

### ZONA SUR - NEIVA

Se procedió a revisar la Caracterización del Proceso, se revisa de manera adecuada el objeto, alcance, entradas del proceso; y se hace el reconocimiento de las Actividades en relación con el Ciclo PHVA así como de la documentación y registros asociados al desarrollo de cada actividad.

Se indagó al equipo auditado por la identificación de las Partes interesadas y se realizó trazabilidad directamente sobre el instrumento diseñado por la organización para su seguimiento: Matriz de Stakeholders (partes interesadas) y requisitos - SIG - UNAD ubicada en el siguiente enlace <https://sig.unad.edu.co/documentos/sig/matriz-stakeholders/>. Se logró identificar un adecuado reconocimiento de la matriz y el equipo de trabajo evidencia conocimiento e interpretación de las partes interesadas asociadas a su unidad y proceso de su área.

Posteriormente se cuestionó al equipo CCAV Neiva sobre el tema de Indicadores o estrategias de seguimiento, se procedió a revisar la trazabilidad de los Indicadores de proceso:

- IND-C9-001<sup>a</sup> Participación de estamentos en proyectos de Bienestar. (participaciones).
- IND-C9-002 Asignación y ejecución de recursos.
- IND-C9-005 Tiempo promedio de atención Chat del Nodo crecimiento personal
- IND-C9-003 Factor de Satisfacción
- IND-C9-004 Cobertura de las actividades realizadas en programas de y proyectos de Bienestar institucional.

1. Sobre el Indicador IND-C9-005: Se realiza observación frente a actualización de indicador y su relevancia y aporte al proceso.
2. Respecto al Indicador IND-C9-001<sup>a</sup>, aunque se encuentran en un Nivel superior de calificación evaluar si es procedente ajustar la meta, y revisar el caso en particular del comportamiento de la ZCORI que paso del 147,9% al 80,6%, al presentarse una baja significativa debe evidenciarse en el análisis las razones de la baja en la cuantificación.

#### **(P-9-1) Desarrollo de las Líneas de Acción del Bienestar Integral Unadista**

Se procedió a realizar trazabilidad del objetivo y alcance del procedimiento y la revisión de las actividades de Control operacional del procedimiento y de acuerdo con el numeral 4. Descripción del procedimiento, revisar los 4.4. Registros de Ejecución y de Resultados de la Actividad.

Se toma muestra de la Línea de Crecimiento personal. Se procedió a revisar el formato: FORMATO DE PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO-PES BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA CÓDIGO: F-9-1-1. De las siguientes actividades:

1. Nombre de la experiencia: Afrontamiento al cambio del CEAD La Plata y se realiza trazabilidad.
2. Nombre de la Experiencia: Día de la familia, madre y docente unadista. CCAV Neiva y se realiza trazabilidad
3. Nombre de la Experiencia: Familia y los ciclos vitales. CCAV Neiva y se realiza trazabilidad
4. Nombre de la Experiencia: Luces, cámara y acción. CEAD Ibagué, se revisa adecuadamente.
5. Nombre de la Experiencia: V Encuentro estratégico de líderes zona sur. CCAV Neiva y se realiza trazabilidad

“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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 11 de 16

**(P-9-4) Bienestar de la Plataforma Humana UNADISTA**

Se revisó el documento “PLAN DE BIENESTAR DE LA PLATAFORMA HUMANA” BOGOTÁ D.C. 2021. Este documento reúne información valiosa sobre el contexto organizacional, marco normativo, caracterización de la Plataforma Humana Unadista, Identificación de necesidades y expectativas de la Plataforma Humana.

Se revisó en el documento el análisis frente a los siguientes temas:

- Valoración de Clima Organizacional Great Place to Work 2020.
- Análisis de Condiciones de Salud.
- Incapacidades
- Resultados de Valoración del Riesgo Psicosocial
- Se realizó Diagnóstico de Síndrome de Burnout
- Diagnóstico de habilidades emocionales
- Valoración de desórdenes musculoesqueléticos

Se revisó la Matriz Plan de Bienestar 2021, donde se establecieron los siguientes objetivos estratégicos de acuerdo con los análisis realizados de la información:

1. Deporte y recreación: Contribuir al mejoramiento de la condición física y sano esparcimiento de la plataforma humana Unadista a través de experiencias deportivas y recreativas significativas.
2. Arte y cultura: Reconocer las manifestaciones artísticas de la plataforma humana a través de escenarios que permitan el desarrollo de talentos Unadista
3. Crecimiento personal: Contribuir al desarrollo del ser a través de experiencias significativas que permitan la construcción integral de la plataforma humana Unadista.
4. Medio ambiente: Generar conciencia y cultura ambiental, a través de experiencias significativas que contribuyan al desarrollo de buenas prácticas en Gestión Ambiental.
5. Promoción de la salud y prevención de la enfermedad: Generar una conciencia de autocuidado a través de experiencias significativas encaminadas a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Como experiencia significativa se toma muestra de DIA DEL DOCENTE CCAV PITALITO. Enlace acceso a trazabilidad de la actividad:

<https://drive.google.com/drive/folders/1L92lsqQFfrUSa2u1eQBWFs7uoxNmeG-E>

“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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 12 de 16

### **ZONA CENTRO BOGOTÁ – JOSÉ ACEVEDO Y GÓMEZ**

#### **(P-9-1) Desarrollo de las Líneas de Acción del Bienestar Integral Unadista**

Se indaga frente a la caracterización y procedimiento evidenciando un conocimiento del mismo. Frente al rubro presupuestal 2021 para Bienestar Integral del JAG, se cuenta con una asignación mediante resolución 7191 del 25 de marzo por valor \$26.104.000 y ejecución a la fecha de \$2.000.000.

Con relación al procedimiento, se indaga frente a la definición de Bienestar Integral Unadista, en donde se evidencia la necesidad de verificar lo relacionado a las redes, ya que no se incluye a personal administrativo.

Con relación al Estatuto de Bienestar Institucional y con base en el Art. 10, literal b. Comité Zonal de Bienestar, se realizó reunión el 11/03/2021, convocando a directores de centros, líder zonal de bienestar integral y líder zonal de talento humano, con el fin de realizar un análisis de las actividades del año anterior y así mismo se presenta el plan de acción zonal para las respectivas retroalimentaciones y aprobaciones pertinentes por los miembros del comité.

Con relación al plan de trabajo zonal, este se diseña y envía para aprobación por líderes nacionales, encontrando que a la fecha se encuentra aprobados los de arte y cultura, deporte y recreación, crecimiento personal, emprendimiento, salud y medio ambiente. La organización de las actividades por mediación virtual se realiza mediante agenda a nivel nacional, de allí se selecciona la organizada por la ZCBC, “Yoga - Respira el instante, agradece el presente”, con fecha de ejecución 01/06/2021, se evidencia el formato de planeación, ejecución y seguimiento – PES F-9-1-1, con la información soporte al desarrollo de la actividad con 58 participantes y evaluación de satisfacción del evento con 12 respuestas que reflejan calificación satisfactoria, se aclara por la auditada que las evaluaciones se realizan de manera voluntaria. Con relación a la encuesta de impacto se realiza por línea no por experiencia y en el procedimiento indica que se envían tres meses posterior a la actividad.

Tomando de referencia el plan zonal se retoma la experiencia “Herramientas para entender la felicidad”, realizada el 26 de marzo de 2021, se evidencia en PES la información soportes de la acción y participación de 31 asistentes de los diferentes estamentos. Se indaga frente a los medios y criterios que se tienen establecidos para la comunicación y con relación al proceso, para ello, la auditada identifica las acciones pertinentes al mismo.

Desde el liderazgo nacional se realizó reunión del 28 de junio con líderes nacionales y zonales, en donde se analizan los comportamientos de las experiencias y en próxima reunión se realizará análisis de las evaluaciones, con el fin de identificar acciones de mejora en caso de ser necesario. Con base en el plan de trabajo se verifican soportes de experiencias insitu.

Teniendo en cuenta el IGP de II -2020, se referencia que con base en la auditoría interna del 2020 se evidencia la observación “*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*”, con ello, el mismo informe IGP refiere que “Las encuestas de satisfacción deben apuntar

“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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 13 de 16

a un plan de mejora cuando haya lugar, en el caso del CEAD José Acevedo y Gómez se presentan buenos resultados, por lo tanto, no se desconoce el ejercicio de mejora continua en el cual se evidencia a través de otros instrumento y herramientas del proceso como indicadores, riesgos, SIGMA”, con lo anterior, desde la dirección zonal se indica el objetivo es establecer mediciones que permitan evaluar el tema, y para el caso se encuentran algunas acciones relacionadas en el SIGMA.

Con Relación a indicadores, en el relacionado a asignación y ejecución de recursos se expresa por la auditada que se están realizando los procesos pertinentes con la oficina de calidad, con el fin de actualizar la información al 2021.

Se indaga respecto a salidas no conformes, encontrado que se evidencia “*No realizar las experiencias significativas en las condiciones establecidas previamente*”, las cuales se han tratado de manera pertinente en los periodos que se han dado los casos.

#### **(P-9-4) Bienestar de la Plataforma Humana UNADISTA**

Se identifica en la caracterización las entradas, descripción del proceso y salidas relacionadas con la plataforma humana, igualmente se evidencia la articulación del procedimiento con el plan de desarrollo institucional, en el proyecto 13, en donde dentro de los estamentos se encuentra relacionada la plataforma humana.

Con relación al procedimiento, la auditada indica que es un procedimiento nuevo, su primera versión es del 11/06/2021 y en sus definiciones se plantea la plataforma humana como “*Son los Líderes que ejecutan la gestión y operación del metasistema UNAD, se clasifican en personal de planta administrativa, docentes y contratistas de apoyo a la gestión*”. Con base en el plan nacional de bienestar se han programado experiencias significativas en la zona, de estas se selecciona “Taller de cocina saludable”, realizado el 13/04/2021, se organizó desde el centro y se convoca a nivel nacional, con participación de 32 funcionarios del JAG. Se realizó encuesta de satisfacción con participación de 32 respuestas, encontrando dentro de las sugerencias, que se considera importante continuar con este tipo de actividades y se proponen otras actividades. Se indaga frente a las partes interesadas del procedimiento.

#### **ZONA CARIBE – PUERTO COLOMBIA - BARRANQUILLA**

##### **(P-9-1) Desarrollo de las Líneas de Acción del Bienestar Integral Unadista**

Se indaga frente al reconocimiento de la caracterización del proceso y se puntualiza en las entradas, descripción y salidas del mismo, evidenciando un conocimiento general del mismo. Se relaciona el presupuesto asignado por caja menor de bienestar resolución 7143 del 25/03/2021, por valor de \$26.104.000,00, el cual, según la directora zonal se viene ejecutando con base en el plan de actividades, sin embargo, no se evidencia las actividades y su valor de la ejecución a la fecha.

Se evidencia la articulación entre el plan de desarrollo institucional y el proceso. Se identifican las partes interesadas, expectativas y necesidades en la matriz de stakeholders. Con relación a la normatividad aplicable y con base en el acuerdo 056 del 06/12/2012, en su Art, 10 literal 10, relacionada con la conformación del comité zonal de bienestar, se evidencia que no se encuentra conformado teniendo en cuenta la Res. 006424 del 09/07/2014, sin

“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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 14 de 16

embargo, se informa por parte de la Dirección zonal, que los temas relacionados con bienestar se han tratado en el espacio de reuniones como: salas de dirección y otras reuniones.

Las necesidades son identificadas con base en los resultados del año anterior, se evidencia documento soporte de intereses y expectativas del metasisistema con base en resultados del 2020, y de allí se proyectan las diferentes actividades. Sin embargo, el informe de consolidación de los intereses y expectativas del metasisistema UNAD ZONA CARIBE 2021, presenta datos inconsistentes entre las 759 respuestas de encuestas y los registros de calificación excelente, muy buena, buena, regular, mala y muy mala (al sumar genera una cifra mayor a los participantes), situación evidente en varias preguntas.

Se evidencia el plan de acción y de allí se selecciona la experiencia de arte y cultura “Deja expresar tu cuerpo”, realizada en articulación con la escuela de ECSAH el 26/06/2021 con 104 participantes a nivel nacional y 66 de la ZCAR, se soporta el formato PES con la información general de la experiencia significativa hasta la evaluación del evento con 30 participantes, es importante verificar los ingresos a los links relacionados, ya que no permitió el acceso al link del evento.

Con relación a los indicadores “Participación de estamentos en proyectos de Bienestar (participaciones)” y “Cobertura de las actividades realizadas en programas de y proyectos de Bienestar institucional”, se evidencian comportamiento en los logros que sobrepasan significativamente los proyectado en los niveles superiores, por lo cual, la líder nacional de bienestar indica que estos ya se están verificando y se encuentra relacionadas dos acciones de mejora en el SSAM nacional del proceso. En el indicador de tiempo promedio de atención chat del nodo crecimiento personal, el cual, se registra con información a diciembre del 2020 y presenta la nota aclaratoria “Este indicador se midió hasta diciembre de 2020”, presenta inconsistencia en la clasificación de los niveles dado que evidencia 55.3% de Nivel superior de calificación y corresponde es al “Límite de control Inferior”, con registro en rojo y calificación “Igual o Menor al 59%”, lo cual ocasionaría una Acción correctiva (registro de acción en el SSAM).

#### **(P-9-4) Bienestar de la Plataforma Humana UNADISTA**

Con relación a la caracterización del proceso, se identifican de manera adecuada las entradas, descripción del proceso y salidas relacionadas. Las necesidades son detectadas a nivel nacional y con base en ello se realiza el plan de trabajo, el cual es evidenciado y de allí se selecciona una de las actividades de fechas conmemorativas “Día del servidor público”, realizada el 29 de junio, con 124 participantes, del cual se evidencia desde la convocatoria hasta la evaluación de la experiencia, en donde se referencia 58 evaluaciones de satisfacción, con calificación de cuatro indicando un resultado favorable para la actividad. En la matriz de comunicaciones se identifican las responsabilidades desde la zona, relacionadas con el qué, cuándo, a quién, cómo y quién comunica.

“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> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 15 de 16

### 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.

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](mailto: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:

#### 14.2 OBSERVACIONES:

#### 14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:

1. Implementación de acciones que permitan fortalecer la gestión zonal y nacional frente a las orientaciones e indicaciones impartidas a todos los líderes de bienestar de línea y zonal, en relación con los aspectos a tener presente para efectuar la consolidación y reporte de los datos zonales requeridos para el análisis de los indicadores a nivel nacional; así mismo, en la interpretación de los datos arrojados, la justificación de las actualizaciones realizadas y en lo posible, cuando procede, la opción para establecer acciones de mejora al proceso.

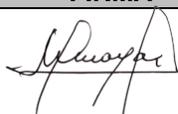
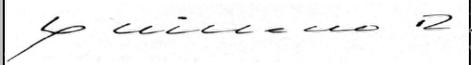
“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 16 de 16

2. Es necesario continuar con la implementación del Plan Padrino, como mecanismo que contribuye con el fortalecimiento de los conocimientos que debe tener los nuevos líderes de bienestar a fin de garantizar la eficiencia y eficacia del proceso.
3. Se considera oportuno efectuar revisión de la caracterización y los procedimientos del proceso de acuerdo con la normatividad aplicable y tener disponible los registros de los espacios en donde se toman las decisiones relacionadas con las actividades y acciones de bienestar a realizar a nivel zonal y nacional.

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

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

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
MIJAHIT ANAYA SALCEDO	<b>AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR</b>	
EDGAR RODRÍGUEZ DÍAZ	(P-9-1) Desarrollo de las Líneas de Acción del Bienestar Integral Unadista	
ALEXANDER CUESTAS MAHECHA	(P-9-4) Bienestar de la Plataforma Humana UNADISTA	