

“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 10

1. Fecha		
Día	Mes	Año
01	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):

Informe de Auditoría Consolidado:

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA.		
3. Proceso y/o procedimiento / componente Auditado: 4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor (Quien consolidó el informe nacional por proceso y/o procedimiento; no aplica si es informe in situ):	C- 1 Mejoramiento de la Gestión Organizacional 1. Gestión de Planes de Acción y Planes de Mejora (P-1-1) 2. Reconocimiento de Buenas Prácticas Organizacionales (P-1-3) 3. Mejoramiento de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (P-1-6)	
	Nombre completo y correo electrónico institucional.	Número de cédula
	Kelly Lorena Baquero Pinzón. kelly.baquero@unad.edu.co	1022355525
5. Equipos auditores participantes:	Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es).	Centro – Sede auditado(a)
	Kelly Lorena Baquero Pinzón kelly.baquero@unad.edu.co Gloria Esperanza Hozman Mora gloria.hozman@unad.edu.co	Sede Nacional José Celestino Mutis -JCM- (Vía Zoom).

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

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

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 2 de 10

6. Criterios de auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	<p>Norma ISO 9001:2015,</p> <p><i>Documentos de referencia:</i> Plan de Desarrollo Institucional. Informe de Auditoría Interna Vigencia 2020 Informe de Auditoría Externa SGS 2020 Manual del Sistema Integrado de Gestión Mapa de Procesos y Procedimientos. Listado Maestro de Procesos y Procedimientos Listado Maestro de Formatos y Registros Listado Maestro de Instructivos. Informe de Gestión de Proceso de Mejoramiento de la Gestión Organizacional correspondiente al periodo a auditar. Planes de mejoramiento (SSAM) Indicadores del SIG Mapa de riesgos del proceso Matriz de Partes Interesadas Matriz de comunicaciones Matriz de salidas no conformes Resultados Medición del desempeño Institucional 2019-2020 – MIPG - resultados UNAD 2020 Matriz de Responsabilidad y Autoridad del Sistema Integrado de Gestión Ley 1712 de 2014 Informe de PQRS del proceso Documentación registrada en el SIG Mediciones de percepción del servicio Manual de funciones y competencias laborales Y demás normatividad y documentos aplicables</p>
7. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):	<p>Ing. Christian Leonardo Mancilla Méndez Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional christian.mancilla@unad.edu.co</p> <p>Equipo de trabajo: -Oliva Andrea Ortiz Ardila: Contratista de apoyo a la gestión. oliva.ortiz@unad.edu.co -Gloria Páez Galindo: Profesional. gloria.paez@unad.edu.co -Ana del Pilar Bermeo González: Contratista. ana.bermeo@unad.edu.co -Celia de Carmen López Bohórquez: LEG. celia.lopez@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 10

	-Enyar Hamilton Cárdenas Chavarría: Profesional especializado. enyar.cardenas@unad.edu.co -Alexandra Roa Torres: Profesional Universitario. alexandra.roa@unad.edu.co -Damaris Adaia Castillo Navarrete: Líder estratégico de Gestión C2 y C3. damaris.castillo@unad.edu.co -Sandra Milena Izquierdo Marín: Profesional especializado. sandra.izquierdo@gmail.com		
8. Objetivo de la auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	Evaluar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD y el cumplimiento de los requerimientos establecidos, en el desarrollo de sus funciones sustantivas, a partir de la evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos institucionales, específicamente del Proceso Estratégico C-1 Mejoramiento de la Gestión Organizacional, identificando las oportunidades de mejora y buscando un óptimo desarrollo del servicio ofrecido a los usuarios y beneficiarios con calidad.		
9. Alcance (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	Se evaluará el Componente de Gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2015, específicamente del Proceso Estratégico C-1 Mejoramiento de la Gestión Organizacional y demás documentos y normas aplicables al proceso en mención y a sus Procedimientos asociados a saber: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Planes de Acción y Planes de Mejora (P-1-1) - Reconocimiento de Buenas Prácticas Organizacionales (P-1-3) - Mejoramiento de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (P-1-6) 		
10. Fecha de apertura:	29-07-2021	11. Fecha de cierre:	29-07-2021

II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA
12. Descripción General de la Auditoría
<p>Descripción concreta de la auditoría (aspectos más sobresalientes):</p> <p style="text-align: center;">C- 1 Mejoramiento de la gestión organizacional</p> <p>Teniendo en cuenta el contexto organizacional, desde el proceso se lleva a cabo el seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas, argumentado desde las metas expuestas en el Plan de Desarrollo lo cual refleja el cumplimiento. Se mencionó explícitamente el Macro proyecto 4 Aseguramiento de la Calidad – metas Autoevaluación de Programas, Macro-proyecto 7 proyecto 30 calidad con sello UNAD.</p> <p>Los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión SIG se dividen en estratégicos y operativos (Acuerdo 002 de 2021) y, están acordes con la Política Integrada del SIG, se evidencian los controles en los procedimientos asociados a los procesos del SIG caracterizados con base en el ciclo PHVA, el trabajo en equipo e interdisciplinar, y los diferentes controles en los macroproyectos y proyectos.</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: 4 de 10

Durante el último año se incorporó el procedimiento Mejoramiento de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (P-1-6), con el propósito de optimizar trámites como un nuevo elemento de gestión, igualmente se ajustó el desarrollo de actividades de acuerdo al alcance de la certificación ambiental (Nodo JAG) que por temas de pandemia hubo necesidad de realizar videos, simulacros y una visita programada para verificación in-situ. Se evidencia el modelo de planificación participativa y el cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo a través de los diferentes macroproyectos involucrados.

El proceso de Mejoramiento de la Gestión Organizacional impacta con el objetivo de la organización a través de los procedimientos que lo componen, identificando siempre oportunidades de mejora en todos los procesos del SIG, tendiente al reconocimiento de buenas prácticas que mejoren el desempeño de las dinámicas institucionales.

Se revisaron los diferentes Roles y responsabilidades, como actores importantes del proceso y que pertenecen a la GCMO: Los Líderes Estratégicos de Gestión LEG se asignan para gestión a los distintos procesos sin asignación, se establecen consensos con líderes de procedimientos su respectiva designación, lo cual se evidencia en la matriz de roles; igualmente se analizó el éxito de la estrategia de amadrinamiento en las zonas para todo lo referente a sesiones de trabajo y capacitaciones a los LEG del proceso y a otros externos.

Se realizó la revisión de matriz de partes interesadas, matriz de comunicaciones, riesgos:

Riesgos

Código 3804

Valoración del riesgo Tolerable.

Control: comunicación correo electrónico 10 día hábil,

Ultimo trimestre abril. Mayo, junio

En actualización, se presenta soporte de actualización.

Indicadores:

Dos indicadores, C1-001, C1-003

C1-001 65%

IGP

periodicidad, mensual,

abril, mayo, junio

“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 10

Enero, febrero, marzo en nivel o calificación bajo, atención prioritaria: correo electrónico. Análisis documentado en el indicador. Indicador Preventivo. Corte 20 del mes.

El tema de los cambios menores está documentado en el IGP.

Se evidenció como una oportunidad de mejora fortalecer el carácter preventivo de tal forma que en el SSAM se generen de manera automática las alertas y notificaciones, en virtud de que al décimo día hábil de cada mes puede que no concuerde.

Revisión del origen, comportamiento de indicadores y necesidad de actualización del riesgo como acción de mitigación. SSAM Plan C1-1016.

Se identificó que no hay salidas no conformes y no se recibieron PQRS.

Se realizó revisión de los recursos:

- Tecnológico el más importante, SSAM, todo el equipo reúne diferentes perfiles (formuladores de planes LEG, líderes de programas académicos, colaborador), IGP, se mencionó la importancia de generar permanentemente las copias de seguridad de la información, las cuales se hacen en Servidores propios de la UNAD.
- Formularios web,
- Página web,
- Página web control interno.

Soporte por proceso tecnológico: es un enlace con otro proceso, pero se evidencia la preocupación por el back up, de tal forma que se salvaguarde la información de manera permanente.

Es importante resaltar:

- Conocimiento demostrado de la armonía del proceso y cómo se articula con el SIG.
- Actitud frente a la auditoría y disposición.
- Conocimiento del proceso y procedimientos.
- Se evidencia un trabajo en equipo.

“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 10

Gestión de Planes de Acción y Planes de Mejora (P-1-1)

Dentro del proceso se evidencia como oportunidades de mejora fortalecer el carácter preventivo en cuanto a que se generen las alertas de manera automática en el SSAM como notificaciones de avances, en particular para acciones que están próximas a finalizar su periodo de ejecución, para lo anterior, se proyecta como acción a realizar en el transcurso del segundo semestre de 2021 “Desarrollar e implementar la automatización desde el SSAM de una notificación vía correo electrónico para acciones próximas por vencer, a los 15, 7 y 1 día(s) antes de la fecha final establecida para su ejecución”, adicionalmente verificar el origen, comportamiento de indicadores y necesidad de actualización del riesgo como acción de mitigación SSAM Plan C1-1016.

Uno de los planes mencionados se deriva del análisis de indicadores dando cumplimiento a la necesidad que una oportunidad de mejora debe enfocarse en la mejora del desempeño y eficacia del SIG, No hay análisis de causa porque no se requiere.

Se toma como muestra el plan (C-11) 952 con fecha de finalización 31-01-2022. Análisis de causas soporte. Fecha de aprobación del 05 de mayo. Criterios de revisión del plan:

- Instructivo para análisis de causas
- Acciones relacionadas con la mitigación de la desviación.
- Se Confirma que las acciones corresponden a las mismas incluidas en el análisis de causas realizado.
- Analizar que las acciones planteadas en el plan son coherentes con la oportunidad de mejora.

Avance de acción 10080 avance 100%. Se revisa avance por evidencias.

Es importante analizar cuál es el porcentaje de acciones que piden ampliación de fecha, con el propósito de que esta pueda ser una oportunidad de mejora. Según IGP no están cerradas a la fecha más del 50% del total de acciones implementadas 568. El análisis se debe dar de manera particular.

Reconocimiento de Buenas Prácticas Universitarias (P-1-3)

Frente al procedimiento se tienen en cuenta los siguientes aspectos relevantes:

- En el Alcance se evidencia la actualización del procedimiento de acuerdo al nuevo nombre de la Gerencia y el metalenguaje de la organización, queda claramente expuesto que cualquier actor de la comunidad universitaria puede realizar el registro de una buena práctica, se solicita listado de propuestas para 2021 verificando que a la fecha hay 5 postulaciones que no cumplieron con los criterios, y se verifica que se llevó a cabo comunicación (correo electrónico) con realimentación de porque no cumplen las postulaciones.

“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 10

Se toma como muestra la práctica denominada “Prevención y promoción de la salud mental del CCAV Quibdo” reconocida en la vigencia 2020 y la cual está publicada en la página.

Se realiza la verificación de los pasos y se evidencia que cumple con todos los criterios establecidos, se resalta la importancia de revisar las prácticas y cómo aquellas que van perdiendo vigencia en algún aspecto pueda ser ajustada o actualizada de acuerdo con el escenario en el que se implementa.

Mejoramiento de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (P-1-6)

Es un procedimiento que ya cumplió un año de implementación y el cual busca aportar al mejoramiento de la gestión organizacional, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Mejora de tramites de cara al usuario final.
- Servidores públicos y la consulta de información.
- Documentar algo que se venía haciendo.
- Ley General Anti-Trámites y la Ley 1712 de Transparencia
- Tramites: Pasos exigibles para cumplir los procedimientos administrativos.

El control y seguimiento se realiza a través del SUIT, el cual es un instrumento para registrar documentos que emitan las entidades públicas.

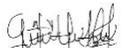
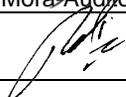
Se verifica el paso a paso contemplado en el procedimiento, tomando como muestra Opción de Grados, el equipo de la GCMO hace la exposición de este paso a paso, evidenciando el cumplimiento del mismo.

Se propone como recomendación buscar o establecer una estrategia que permita analizar, medir o evidenciar la eficiencia y eficacia del procedimiento en cuanto a racionalización de trámites.

“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 10

<p>14. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>14.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA:</p>
<p>14.2 OBSERVACIONES:</p>
<p>14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar continuidad al proceso de capacitaciones de los LEGS, fortaleciendo especialmente aquellos externos que no son de la GCMO, y teniendo en cuenta el rol importante del LEG dentro del proceso. 2. Dar continuidad al proceso de actualización de los riesgos del proceso C-1. 3. Continuar con la gestión de la oportunidad de mejora planteada en el IGP en cuanto a la automatización de las alertas del SSAM, de acuerdo con lo evidenciado en el ejercicio de auditoría. (Acción 10086 próxima a vencer pero que por fechas no entro en el último seguimiento realizado vía correo electrónico, para el 10 de julio la acción tenía casi un mes para vencerse). 4. Fortalecer tanto el procedimiento P-1-1, como el comportamiento de indicadores, realizando análisis de porcentaje de acciones de los diferentes planes de acción y de mejora que piden ampliación de fecha. 5. Fortalecer el procedimiento P-1-6 analizando la posibilidad de establecer una estrategia que permita evidenciar la eficacia y eficiencia de la racionalización de tramites.
<p>14.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:</p>

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Kelly Lorena Baquero Pinzón	AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR	 V°B°  Gloria Hozman Mora-Auditor de Apoyo
Christian Leonardo Mancilla Méndez	GERENTE DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL	

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

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 10 de 10