

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSIÓN: 4-03-07-2019
			PÁGINAS: 1 de 9

1. Fecha		
Día	Mes	Año
16	09	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:	C- 1 Mejoramiento de la gestión organizacional 1. Gestión de Planes de Mejoramiento (P-1-1) 2. Reconocimiento de Buenas Prácticas Universitarias (P-1-3) 3. Mejoramiento de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (P-1-6)
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):	Nombre completo y correo electrónico institucional. Hernán Cabrales Muñoz hernan.cabrales@unad.edu.co
5. Equipos auditores participantes:	Número de cédula Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es). <i>Kelly Lorena Baquero Pinzón</i> kelly.baquero@unad.edu.co <i>Laura Daniela Plazas Castillo</i> Laura.plazas@unad.edu.co Centro – Sede auditado(a) JCM

(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 9

6. Criterios de auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	Norma ISO 9001:2015, <i>Documentos de referencia:</i> Plan de Desarrollo Institucional. Informe de Auditoría Interna Vigencia 2019 Informe de Auditoría Externa SGS 2019 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 Universitario correspondiente al periodo de noviembre a mayo de 2020. 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– MIPG - resultados UNAD 2019. 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
7. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):	Ing. Christian Leonardo Mancilla Méndez Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional christian.mancilla@unad.edu.co Equipo de trabajo.

“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 9

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: - Gestión de Planes de Acción y Planes de Mejora (P-1-1) - Reconocimiento de Buenas Prácticas Universitarias (P-1-3) - Mejoramiento de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (P-1-6)		
10. Fecha de apertura:	09/09/2020	11. Fecha de cierre:	09/09/2020

II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	
12. Descripción General de la Auditoría	
Descripción concreta de la auditoría (aspectos más sobresalientes):	
C- 1 Mejoramiento de la gestión organizacional	
Frente al contexto organizacional, desde el proceso se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas, explicado desde las metas expuestas en el Plan de desarrollo lo cual refleja el grado de cumplimiento. En el mes de febrero del presente año mediante el Acuerdo del Consejo Superior 006 de 2020 en atención algunos cambios del Estatuto Organizacional se realizaron ajustes pertinentes del Plan de Desarrollo, el nuevo macroproyecto, no se afectó el proceso estratégico objeto de revisión interna. Los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión -SIG- se dividen en estratégicos y operativos y, se hallan acordes con la Política Integrada del SIG. La GCMO informó que se trabaja en el proyecto de Acuerdo de modificación de Política y Objetivos del SIG, el cual será propuesto posteriormente al Consejo Superior Universitario.	

“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 9

Durante el último año se han planteado algunos rediseños de los procesos y sistemas. En atención a la gestión de cambios se han aprobado estos cambios mediante el Acuerdo 039 de 2019 “*Por el cual se modifica el Estatuto Organizacional de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD*”, en el desarrollo de estas dinámicas cabe resaltar que en el último mes se ha eliminado un procedimiento de este proceso C-1, lo que corresponde a la incorporación de nuevos elementos de gestión. Desde el proceso se desarrollan bastantes actividades enfocadas a la captura de información sobre el cumplimiento de cada aspecto relacionado con el proceso y con los procedimientos, sin embargo, no se realiza análisis documentado hasta que no se surta el ejercicio de formalización del Acuerdo.

Se pregunta acerca del talento humano que apoya al proceso C-1, la persona más reciente en incorporarse a la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional -GCMO- es Damaris Castillo, contratista de apoyo a la gestión, quien lleva menos de un año, y recibió correcta y puntualmente la capacitación por parte del jefe inmediato.

El proceso de Mejoramiento de la Gestión Organizacional impacta en los objetivos de la Universidad por medio de los procedimientos que lo componen en la identificación de oportunidades de mejora en todos los procesos del SIG, en la búsqueda y reconocimiento de las buenas prácticas que mejoran el desempeño del quehacer institucional.

Se revisaron los distintos Roles que interactúan no solamente en el proceso objeto de la presente revisión auditora sino en los demás, que son actores claves en el mismo, en donde la gran mayoría laboran en la GCMO tales como los Líderes Estratégicos de Gestión LEG quienes se asignan para la gestión a los distintos procesos, lo cual se evidencia en la matriz de roles; con relación a los procesos de asignación en los distintos procesos del SIG se establecen consensos con el(los) líder(es) de procedimiento asociados al respectivo proceso para su respectiva designación.

“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 9

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

Respecto a las mejoras que se han determinado o identificado para el proceso, el responsable y las partes interesadas han realizado diferentes análisis, se han realizado las actualizaciones a tiempo, aunque se evidencia que el alcance del procedimiento no especifica claramente qué acciones son tendientes de planes de mejora y si solamente se van a ser tenidos en cuenta los resultados de auditoría interna y externa o también revisiones de otras entidades externas.

Para el manejo de la información que se genera del seguimiento y medición del proceso para evaluar la conformidad de los productos y servicios, esto se documenta en el IGP, de acuerdo con el último ejercicio realizado, situación que no ameritó formulación y cargue de plan de mejoramiento dado que no se habían presentado situación de no conformidad u observación.

Para la validación del procedimiento P-1-1 en términos de alcance de este, el resultado se relaciona con el puntaje obtenido en el MIPG, al obtener la calificación más alta y cumplir plenamente con todos los elementos que se han estructurado en línea de las dimensiones del MIPG.

En atención a las mejoras que se han determinado o identificado para el proceso, se registran los Planes de Mejora ejercicio de autoevaluación 2014 – 2017; los planes están diseñados y al revisar las respectivas *fuentes de formulación* se pueden evidenciar ejercicios de consulta, indicadores con resultados de auditorías internas y externas, a la fecha no existen hallazgos provenientes de ejercicios de revisión y evaluación interna o externa, solo se contempla exclusión de auditorías externas, por lo tanto, no existen planes de acción o planes de mejoramiento asociados a informes de entes de control que son públicos. Se puede observar la trazabilidad de los planes de mejora del SSAM y los informes que genera el sistema, lo cual se refleja en el ejercicio de Rendición de Cuentas Institucional.

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

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

Cualquier persona de la comunidad universitaria puede realizar el registro de una buena práctica, a continuación, se relacionan los pasos iniciales que se llevan a cabo en el procedimiento:

1. Realizar un filtro: Se verifica el Formato completo y debidamente diligenciado.
2. Se revisa la información (Ampliación de información)

“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 9

3. Formato de evaluación

4. Revisar quien cumple con el perfil para evaluar la buena práctica (Competencias)
5. Se envía la información y se envía en enlace de evaluación.

Para el reconocimiento: la ruta de las actividades se encuentra publicada en el procedimiento

Se envían tres comunicados cuando son reconocidas, los cuales se mencionan a continuación:

1. Reconocimiento se informa al postulante,
2. Se informa al Vicerrector o líder de la responsabilidad sustantiva que se puede ver beneficiada de la práctica.
3. Se envía imagen por correo masivo del reconocimiento.

Cuando no es reconocida - La evaluación no pasa los 85 puntos, y se procede de la siguiente manera:

1. Se envía correo agradeciendo la participación, justificando porque no es reconocida.
2. Se invita a seguir participando

Proceso con el evaluador:

Se alimenta periódicamente una matriz de seguimiento de evaluaciones. Cuentan en la GCMO con soportes del correo de asignación y seguimiento. Para evitar demoras en las respuestas se establece un cronograma en el cual se reflejan las fechas dispuestas para postulaciones, los límites de tiempo para el evaluador al cual se remite una observación: 15 días inicialmente antes de enviar recordatorio, posteriormente una (1) semana, la práctica no puede durar más de un (1) mes sin ser calificada.

Los cambios a corto plazo que se tiene previsto realizar en el procedimiento son los siguientes:

- Actualizar la última versión 2017.
- Se tienen proyectadas algunas acciones – actualizaciones y mejoras.
- Hacer más sencillo el procedimiento.
- Ajuste en el formulario en términos de quien registra y quien realiza directamente la práctica.
- Derechos de autor – Compromiso de seguir suministrando información.
- Para el CASO “Desarrollo de prácticas profesionales” – Se reconocen, pero se revisa qué aporte se le hace a la Institución.
- Establecer un protocolo para replicar las buenas prácticas que tienen reconocimientos.

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

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		
	CÓDIGO:	F-3-5-5	
	VERSIÓN:	4-03-07-2019	
		PÁGINAS:	7 de 9

En medio de la aplicación del filtro se detectaron acciones de mejora, a raíz de la cantidad de prácticas se generan reuniones, posteriormente se llevó a cabo una reunión para hacer una revisión del procedimiento, se van identificando mejoras sobre la marcha y ejecución de actividades. La actualización se da en diferentes momentos y escenarios. Se atienden los diferentes requerimientos de la gestión institucional.

Para identificar las distintas necesidades se dinamiza el ejercicio con diferentes actores, en el sentido que la buena práctica permita ser postulada en convocatorias externas, así mismo se prevé actualizar la normativa, para obtener mayor visibilidad y manejo de información.

Frente a la observación del informe de auditoría interna que se identificó en la vigencia 2019, se realizaron envíos de correos convocatoria (MASIVOS), se enviaron de plldoras informativas el 11 de mayo de 2020. Se evidencia un incremento importante en la participación de la Comunidad Universitaria.

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

Teniendo en cuenta que es un procedimiento nuevo en el proceso, que surgió a raíz de toda la actualización del Sistema y del Proceso, como mejoramiento de la gestión organizacional, se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Mejora de tramites de cara al usuario final.
- Servidores públicos y la consulta de información.
- Documentar quehaceres que se venían haciendo.
- Ley general Anti tramites 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.

Así mismo, el nuevo procedimiento tiene como propósito establecer la articulación entre el procedimiento y el sistema, en los siguientes temas:

- Comité de gobierno en línea.
- Planificación para el 2021.

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSIÓN: 4-03-07-2019
			PÁGINAS: 8 de 9

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?
NA	NA	NA	NA	NA	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. Estas 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:	
14.2 OBSERVACIONES:	

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSIÓN: 4-03-07-2019
			PÁGINAS: 9 de 9

14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:	
1. Documentar, en tanto sea posible, de manera formal, de las reuniones que contribuyan a dinamizar los ejercicios de mejora continua al interior del proceso y sus procedimientos. 2. Explorar otras alternativas distintas a la emisión de correos electrónicos para fortalecer los seguimientos que la Gerencia a bien tenga a realizar en el desarrollo de sus actividades, y en lo posible documentar todo lo relacionado con los planes de mejoramiento. 3. Asegurarse del correcto registro de los instructivos en el P-1-1-, específicamente paso 2, ya que el instructivo con código I-1-1-2 no existe en el actual listado maestro de instructivos. 4. Ajustar el alcance del procedimiento P-1-1 en la medida que especifique claramente qué acciones son tendientes de planes de mejora y si solamente se van a ser tenidos en cuenta los resultados de auditoría interna y externa o también revisiones de otras entidades externas.	
14.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:	

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Hernán Cabrales Muñoz	AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR	
Christian Leonardo Mancilla Méndez	GERENTE DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL	