 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-14-06-2017
		<b>PÁGINAS:</b> 1 de 17

1. Fecha		
Día	Mes	Año
02	10	2017

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


Informe de Auditoría (In Situ):

Informe de Auditoría Consolidado:

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA.		
<b>3. Proceso y/o procedimiento Auditado:</b>	Gestión de la Información y Del Conocimiento Organizacional.	
<b>4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor (Quien consolidó el informe nacional por proceso y/o procedimiento):</b>	<b>Nombre completo y correo electrónico institucional.</b> Daniel Bejarano Garrido – <a href="mailto:daniel.bejarano@unad.edu.co">daniel.bejarano@unad.edu.co</a>	<b>Número de cédula</b>
<b>5. Equipos auditores participantes:</b>	<b>Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es).</b> <i>Hernán Alonso Cabrales Muñoz - <a href="mailto:herman.cabrales@unad.edu.co">herman.cabrales@unad.edu.co</a></i>	<b>Centro – Sede auditado(a)</b> Sede nacional José Celestino Mutis – Calle 14 sur N° 14-31- Barrio Restrepo, Bogotá (único centro auditado 2017).
<b>6. Criterios de auditoría (Retomado de los planes de auditoría):</b>	Norma ISO 9001:2008, Norma NTCGP 1000:2009.	
<b>7. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):</b>	- Dra. Esther Constanza Venegas Castro – <i>Secretaria General</i> , – Equipo de Trabajo Procedimiento P-2-2 “Gestión Documental”. - Dr. Leonardo Yunda Perlaza – <i>Vicerrector de Medios y Mediaciones Pedagógicas</i> – Equipo de Trabajo Procedimientos P-2-7 “Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación” y P-2-11 “Medios y Mediaciones Comunicacionales”. - Ing. Christian Leonardo Mancilla Méndez – <i>Gerente de Calidad y Mejoramiento Universitario</i> – Equipo de Trabajo Procedimiento P-2-1 “Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión”. - Ing. Rafael Antonio Ramírez Rodríguez - <i>Coordinador Nacional de Registro y Control Académico</i> - – Equipo de Trabajo Procedimiento P-2-6 “Gestión de la Información del Estudiante”.	
<b>8. Objetivo de la auditoría (Retomado del plan de auditoría):</b>	Evaluar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD, específicamente en el marco del componente Sistema de Gestión de la Calidad – con enfoque específico en el proceso de Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional C-2, verificándose el cumplimiento de los criterios de control y aseguramiento de la calidad, eficacia y eficiencia en la prestación de sus distintos servicios y productos, lo anterior teniendo en cuenta respectivamente lo previsto en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.	
<b>9. Alcance (Retomado del plan de auditoría):</b>	Caracterización, procedimientos, instructivos y en general metodologías del proceso de C-2 Gestión de la Información y el Conocimiento Organizacional. Productos y servicios asociados al proceso C-2 Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional.	
<b>10. Fecha de apertura:</b>	Miércoles 27 de septiembre de 2017.	<b>11. Fecha de cierre:</b> Miércoles 27 de septiembre de 2017.

**II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

**12. Descripción General de la Auditoría**


		<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	
		<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
<b>CODIGO:</b>	F-3-5-5	<b>VERSION:</b>	2-14-06-2017
<b>PAGINAS:</b>	2 de 17		

**P-2-1 Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión – Versión 7 del 22-03-2017.** La Condición General 3.6 del presente procedimiento establece que en cada mes de marzo de las distintas vigerencias la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario -GCMU- solicitará a los Líderes Estratégicos de Gestión (LEGs) la revisión de documentos que se tengan publicados de manera que se determine su continuidad o necesidad de actualización, y así mismo para que se haga una verificación de la existencia de documentos que se estén usando y que no estén siendo controlados por el SIG, por lo que se solicitó la respectiva evidencia de la aplicación de esta condición en el pasado mes de marzo de 2017; al respecto, en la GCMU se formuló este requerimiento a las áreas que tienen liderazgo de procedimiento(s) en el SIG, desde los procesos o cadenas de valor C-1 a C-13, estos correos se remitieron a dichas áreas el 06 de marzo de 2017, se evidenció correo enviado a la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes Estudiantes y Egresados VISA E.

Se preguntó a los auditados cómo se tramitó la actualización de los procedimientos P-7-7 y P-13-1, actualizaciones llevadas a cabo en la presente vigencia, frente a lo cual se verificó lo siguiente:

a) P-7-7 *Consejería Académica* (su reciente actualización el 11 de julio de 2017): El 28 de junio la Líder Estratégica de Gestión -LEG- del proceso de Ciclo de Vida del Estudiante, realizó la solicitud de actualización del presente procedimiento. Se evidenció el aval del respectivo proceso de actualización del procedimiento ya referido lo concedió el Dr. Edgar Guillermo Rodríguez el 14 de junio; se surtieron los procesos de comunicación, reuniones y acuerdos en donde se define la actualización y el LEG encaminó el mencionado proceso de actualización del procedimiento. Se evidenció el procedimiento trabajado antes de someterse a actualización acompañado con el respectivo Formato para la Solicitud de Emisión, Modificación, Anulación y Publicación de Documentos del SIG F-2-1-1, el correo del 28 de junio, como ya se mencionó, se emite Solicitud estandarizada Procedimiento Consejería Académica con el diagrama de flujo, el procedimiento y el formato F-2-1-1. El 06 de julio se solicita al Gerente de Calidad y Mejoramiento Universitario la aprobación de la respectiva actualización, en la misma fecha hubo pronunciamiento positivo al respecto, aprobándose la actualización. El 11 de julio de 2017 la GCMU comunica a la VISA E que ya se había efectuado la publicación del documento en el listado maestro, para que la mencionada Vicerrectoría procediese con la socialización.

b) P-13-1 *Formulación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos de Desarrollo Regional y Proyección Comunitaria Via Convenios* (su más reciente actualización en su versión n° 3 en fecha 27 de julio de 2017): El 21 de julio de 2017 la LEG de la Cadena de Valor C-13 la LEG de esta cadena de valor envió correo electrónico con la solicitud de actualización adjuntando los siguientes documentos: *Formato F-2-1-1* Solicitud de actualización del procedimiento, *el Procedimiento* trabajado en su versión final para la aprobación de actualización, y archivo magnético comprimido con *formatos asociados al procedimiento* a actualizarse; el 27 de julio de 2017 se solicita su aprobación para la

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-14-06-2017
		<b>PÁGINAS:</b> 3 de 17

actualización y en esa misma fecha el Gerente concede su visto bueno e igualmente la GCMU comunica a la VIDER la publicación del procedimiento con sus formatos asociados.

Al revisarse la aplicación de la condición general 3.17 del procedimiento P-2-1 según la cual para la actualización o emisión de caracterizaciones y/o procedimientos del SIG se debería *validar con la Secretaría General la normatividad asociada* a los mismos, se preguntó a los auditados a través de los procedimientos previamente seleccionados (P-7-7 y P-13-1) cómo se llevó a cabo esta validación previa de la normatividad asociada a cada procedimiento, respecto de lo cual los auditados informaron lo siguiente:

a) Procedimiento P-7-7: Se menciona que en esta validación de la normatividad para este procedimiento el área doliente ya debió pasar a la GCMU incluida la normatividad todo incorporado en los contenidos del documento a someter a actualización; con la LEG de la Cadena de Valor C-7 se había verificado que en el trabajo que se realizó con el área doliente de esta actualización no hubo cambios en las normas relacionadas con la Consejería Académica en todo el espacio comprendido entre la versión “0” y la versión “1” que actualmente está publicada en la página del SIG.

b) Procedimiento P-13-1: Al consultarse la validación de la pertinencia de la normatividad asociada al procedimiento, sucedió una situación similar a lo expuesto en el procedimiento P-7-7 en el sentido de que se da por entendido que la LEG de esta cadena de valor debió en la actualización abordar tal validación de normas asociadas, los auditados informaron que esta validación era parte de las tareas (en este caso) de la LEG asegurar tal validación.


Se preguntó a los auditados acerca del cambio de visualización y presentación de los procedimientos dado que hasta finales de 2016 los procedimientos publicados (en su presentación que emerge del Listado Maestro de Caracterizaciones y Procedimientos) poseían mayor cantidad de columnas, preguntándose cómo se formalizó este cambio en la presentación de procedimientos en la página del SIG, frente a lo cual se informó que se efectuó una revisión interna por parte de la GCMU, se hizo la solicitud ante el Sistema Integrado de Gestión - SIG-, y a partir del 27 de enero de 2017 -ver Listado Maestro de Formatos- se oficializó la nueva visualización de los mismos. Los procedimientos que tengan la anterior visualización se actualizarán al nuevo formato siempre y cuando vayan a surtir la actualización respectiva.

Se solicitó informar a los auditados (condición general 3.20 del procedimiento) qué revisiones se ha efectuado este año a la documentación estandarizada por la GIDT, frente a lo cual se informó que para la presente vigencia, no se han programado dichas revisiones por causa de la priorización de la revisión de los procesos, cadenas de valor del SIG y componentes objeto de valoración interna y externa, pero informan que a pesar de ello se cuenta aún con los términos por parte de la GCMU para abordar esta revisión documental que tiene a cargo la GIDT.

1-1



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

		<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
		<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5	<b>VERSIÓN:</b>	2-14-06-2017
<b>PÁGINAS:</b>	4 de 17		

Se revisó el único riesgo asociado al procedimiento, al riesgo con código 3683 bajo responsabilidad de la GCMU, en donde se evidenció seguimiento -el más reciente- realizado el 12 de julio de 2017, posee sus controles y sus actividades de mitigación.


Al revisarse si bajo el presente procedimiento se hallaban en curso acciones de mejora en la aplicación SSAM, en donde se informó por parte de los auditados que hasta el momento no se tienen en particular tales acciones, esto mismo acontece en el aspecto de indicadores asociados al procedimiento, es decir, el procedimiento no cuenta con indicadores directamente asociados al mismo.

12

12

12

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-14-06-2017
		<b>PÁGINAS:</b> 5 de 17

**P-2-2 Gestión Documental. Versión 3 del 29-09-2016.**

Se informó por parte del auditado que la UNAD, a través del Grupo de Gestión Documental, brinda asesoría a entes de naturaleza pública precisamente en temáticas de esta índole. Se interrogó a los auditados cuándo fue la más reciente actualización de las Tablas de Retención Documental -TRD- en la Sede Nacional de la UNAD, y en caso de que no se hubieren podido actualizar qué gestiones se han hecho ante el AGN; respecto de lo cual se informó por parte de los auditados que la primera versión fue hacia el año 2000 con la sanción y publicación de la Ley 594 de 2000 -Ley General de Archivos-, desde entonces se actualizaban internamente y luego se aprobaban por el AGN. Luego surgió la actualización según versión de las TRD en el 2009, actualmente publicada, en el 2013 hubo un nuevo proceso y con las nuevas Unidades que surgieron desde esa vigencia hasta entonces se les creó su respectiva TRD pues carecían de esta herramienta. Se expidieron los Acuerdos n° 2578 y 2609 del Archivo General de la Nación -AGN-. Actualmente, informan los auditados, se cuenta con una versión actualizada de la TRD, en proceso de oficializarse. En este momento, con relación a la versión actualizada, se está a la espera de cambios organizacionales internos para que esta versión refleje dichos cambios como lo es el caso del Grupo de Infraestructura y Mantenimiento Físico (vinculado a la Gerencia Administrativa y Financiera -GAF-) que se prevé que pasaría a ser Gerencia, las TRD deben reflejar no solo la estructura organizacional sino las funciones de las áreas, unidades o dependencias según sea la estructura organizacional de la UNAD; al surgir más tablas habrían ajustes en las codificaciones. A 2 de noviembre 2017, se prevé entregarse al AGN la versión actualizada de la TRD para su respectiva aprobación, las cuales se aprobarían mediante Acuerdo, aprobarían el documento integral, dado que entre otras características hay series racionalizadas y centradas en una unidad como la de Rendición de Cuentas que actualmente está centralizada en la GCMU.

Se seleccionó una dependencia (Secretaría General -SGRAL-) para revisar cómo aplican la TRD, de la Serie documental 210.08 se escogió la Sub-serie documental 210.08.01; frente a lo cual se halló que, por la serie seleccionada de esta muestra, se maneja la documentación por cada acuerdo emitido, manejándose acuerdo por acuerdo cada expediente. En la TRD publicada, según el auditado, se visualiza la codificación de la sub-serie 210.08.01 y pasa en la actual TRD propuesta a ser 210.07.02 asignada a Consejo Superior y la terminada en "01" sería para Consejo Académico, lo anterior por orden alfabético se le asignaría este "01" al Consejo Académico. Para el Consejo Superior se evidenció la Carpeta rotulada en Pre-Impreso la cual se encontró foliada de arriba hacia abajo, 200 folios; la carpeta siguiente (fotos) tiene 59 folios. Se evidenció en esta revisión las carpetas de los acuerdos 08 de 2017 sesión ordinaria y Acuerdo 13 de 2017 sesión extraordinaria virtual.

Con respecto a un elemento previsto en el Programa de Gestión Documental actualmente estandarizado en el portal del SIG de la UNAD, más exactamente en el Listado Maestro de Instructivos, el cual es el Gestor Documental, se preguntó a los auditados en qué dependencias se implementó, así como el avance en su implementación; en donde según los auditados se informó que esta herramienta corresponde a

		<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	
		<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5	<b>VERSIÓN:</b>	2-14-06-2017
<b>PÁGINAS:</b>	6 de 17		

un proyecto de los muchos del Plan de Desarrollo 2015 – 2019, se espera la apropiación presupuestal para implementarlo en toda la UNAD, se encuentra previsto en la OP 6 de Innovación Tecnológica, en el actual Plan de Desarrollo.

Se verificó si existen casos de documentos anulados, para verificar su manejo según lo establecido en el Programa de Gestión Documental, debieron anularse con acta (p. 21), respecto de lo cual se evidenció un acta de fecha 03 de enero de 2017 de la Serie Documental, Resoluciones 210.06.01.

En la versión estandarizada a la fecha del instructivo I-2-2-1 (Pag. 27) se establece que, con relación a las cuentas de Correo Electrónico, en la Ventanilla Única de Correspondencia de cada sede o centro se receptorará los mensajes de datos que por este medio envíen usuarios y los funcionarios, contratistas, servidores públicos considerados como oficiales, por lo que el Sistema de Gestión Documental, se encargara de su administración. Al preguntarse su aplicación al respecto, los auditados exponen que las personas que se encargan de la correspondencia tienen a su cargo, entre otros, la revisión y la gestión permanente de los correos principales de cada centro de zona, se encargan de estas tareas bajo el enfoque de gestión documental en sus diferentes fases, es el caso de los correos de los Nodos zonales como [acacias@unad.edu.co](mailto:acacias@unad.edu.co).

Se solicitó con los auditados del procedimiento P-2-2 (paso n° 6) con énfasis en la fase de clasificación documental el diligenciamiento del "Formato de Inventario Documental (F-2-2-3)" en donde se plasma la clasificación de los documentos según sea su serie documental, para ello, se tomó un formato del Inventario Documental de la serie Contratos 210 "Formato de Inventario Documental" para el n° de expediente 13951 – Caja 833 – código serie documental 250-10-01 (de la Oficina de Contratación, hoy es Grupo Jurídico y de Contratación vinculado a la Secretaría General).


Se indagó a los auditados que nivel de usabilidad tienen los archivos central e histórico de la UNAD, frente a lo cual se informó que representa un nivel alto de usabilidad y consulta, el mecanismo de consulta corresponde al correo [documental@unad.edu.co](mailto:documental@unad.edu.co) y se verificó una solicitud ya tramitada de la funcionaria Sandra Motta solicitando un expediente de la exfuncionaria Luz Marina Rodríguez.

Frente a los riesgos asociados al procedimiento: se identificó el riesgo con código n° 3795 sobre la no realización de transferencias documentales según cronograma previsto de gestión, cuenta con sus controles y acción de mitigación, el seguimiento más reciente por parte de los responsables del mismo se encuentra a lunes 25 de septiembre de 2017, está al día.

Se preguntó a los auditados que tratamiento se dio a la observación formulada por el ente certificador SGS el año pasado (última página del informe – ítem 8), frente a lo cual se informó que se hizo al auditor la respectiva aclaración y contestación de subsanar tal observación

Handwritten marks: a large 'v' on the left margin and a signature 'Motta' on the top right margin.

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

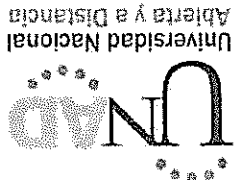
 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-14-06-2017
		<b>PÁGINAS:</b> 7 de 17

propuesta por el auditor del ente certificador, aclarando que las áreas por él verificadas en su muestra, sí tenían su TRD, por lo que debía reconsiderarse la misma.

A la fecha, las acciones sobre este procedimiento en la aplicación SSAM son las siguientes: acciones a cargo de centros de zona: Quibdó (100%), Yopal (70%), Acacias (90%), Medellín (97%), las acciones están siendo controladas y monitoreadas.

Se abordó el Indicador asociado al procedimiento, denominado IND-C2-002 “Indicador Anual de Transferencias Documentales” para verificarse qué nivel de avance presenta a la fecha el Cronograma Anual de Transferencias, con respecto de lo cual se informó que se cumple debidamente con lo establecido en el mismo, igualmente, informan los auditados que se documenta aspectos relacionados con las Transferencias Documentales en el Informe de Gestión por Proceso. Se reporta buen cumplimiento en la oportunidad de las transferencias documentales en sede JCM y en zonas.

Al verificar si hubo PQRS referidas a los servicios prestados en el ámbito de este procedimiento, se informó que no se ha presentado en lo corrido de la vigencia, periodo sobre el cual se había efectuado este requerimiento.



<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>		<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CODIGO:</b> F-3-5-5
			<b>VERSION:</b> 2-14-06-2017
<b>PÁGINAS:</b> 8 de 17			

**P-2-6 Gestión de la Información del Estudiante. Versión 1 del 25-06-2015.**  
 Se encuentra en operación el Sistema de Inteligencia Institucional en el Sistema Nacional de Registro y Control Académico, esta en operación desde el 10 de octubre del 2014, quienes administran dicho sistema, despliega consultas de manera ágil, se percibe como fortaleza, teniendo en cuenta el gran volumen de información\*. Se procedió a seleccionar los siguientes estudiantes, así:

a) Programa Académico *Administración de Empresas*: Para verificar que tengan su cargue del 75% y 25% para el primer periodo académico de 2017-01, hubo aproximadamente 8000 registros, en este punto se seleccionó del CEAD Yopal Casanare a María del Rocío Barreto Ocampo:  
 - Consultado desde el E-dunat (Sistema de Información) se verificó el Registro Académico del Estudiante e inició en el 2012-2 y se evidenció del periodo 16-01 del año 2017 sus notas del 25% y 75%.  
 - Con el fin de verificar si presentan novedades y qué trámite se les dio a las mismas: para el caso de María del Rocío Barreto Ocampo, consultándose en el periodo 2017 periodo 16-01 determinando que no tiene novedades, consultándose con corte retroactivo hasta mitad del 2015 (2015-2) no presentó novedades.

b) Programa Académico *Regencia de Farmacia*: Del CEAD Bogotá José Acevedo y Gómez -JAG- Zona Centro Bogotá Cundinamarca se seleccionó a Andrea Milena Rondón Palacios - Tecnología en Regencia de Farmacia. Inició en el 2015-2 y en su registro académico:  
 - Verificación de su cargue 75% y 25% para el primer periodo académico de 2017-01: Cuenta con su registro de notas al 25% y al 75% en el 16-01, y en periodos académicos anteriores.  
 - Verificación de si presentan novedades y qué trámite se les dio a las mismas: No presentó novedades.


c) Programa Académico *Ingeniería Industrial*: De la Zona Occidente en el CEAD Medellín se seleccionó a Leonardo Fabio Martínez Ríos:  
 - Empezó en el 2010-2, en el 2011 cambió a Tecnología Industrial, tuvo matrícula en 2012-2 en adelante hasta el 2015-1 retoma tecnología, la cual mediante resolución 05867 el programa cambia a Ingeniería; se evidenció para el 16-01 de 2017 sus notas del 25% y 75%.  
 - En el periodo 2016-2 periodo 16-04 presentó novedad, la cual consistió en cancelación de asignatura (materia), la cual obedeció a cambio de curso, cambiarlo por otro curso, esta novedad no causó cobro de derecho pecuniario al estudiante. En físico se evidenció acta de novedades del estudiante.

Se buscó revisar el tiempo de respuesta que se ha dado para la expedición de constancias, lo cual aborda el procedimiento P-2-6, se buscó evidenciar tres (3) casos:

*[Handwritten marks and signatures at the top of the page]*



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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-14-06-2017
		<b>PÁGINAS:</b> 9 de 17


- 1-) Norma Pilar Carvajal Salazar (-Programa Académico de Psicología-): Solicitó el trámite el 13 de septiembre de 2017, se observó recibo de pago con sello bancario, el 18 de septiembre siguiente se emite la certificación, 3 días hábiles, la usuaria a la fecha aún no ha venido a reclamarla.
- 2-) Se evidenció constancia de matrícula vigente de la estudiante Karen Maithe Cárdenas González (-del Programa Académico de Psicología-), recibo de pago con sello bancario, la solicitó el 21 de septiembre de 2017, se emite constancia al 26 de septiembre de 2017 (3 días hábiles), todas estas en papel especial de seguridad con código preimpreso.
- 3-) Evelyn Liliana Hernández Montenegro (-Programa Académico de Psicología-), solicitado el 23 de marzo de 2017, solicitó constancia y al respecto se expidió el 23 de marzo de 2017, recibida por el estudiante el 27 de marzo de 2017 -es copia de la entregada-. El sistema genera código consecutivo en el ángulo superior izquierdo del respectivo documento.

Para todo el año 2016, según los auditados, se generaron 18837 facturas las cuales fueron pagadas por concepto de certificados o constancias, los certificados o constancias errados llegaron a representar frente al total un porcentaje muy mínimo (menos del 0%). Se preguntó a los auditados qué identificación y tratamiento del producto o servicio no conforme se ha llevado a cabo en lo corrido del año, frente a lo cual se informó que el centro que más tiene es el Nodo CEAD Bogotá José Acevedo y Gómez -JAG-, los auditados reportan que se trata de errores en el número del documento o en el nombre del usuario o en el número del programa. Se evidenció correo de julio 18 con relación al estudiante Yesid Ricardo Barajas Garzón -error en el nombre del programa- y la constancia 23966 sobre error en el nombre del programa: se trató inmediatamente en el centro y se le entregó corregido. Los auditados informaron que la tendencia en el Nodo CEAD JAG es que el mismo día se les entrega, se mantiene el consecutivo y el erróneo se destruye. En los análisis de los productos no conformes se informa por parte de los auditados que son debido a errores humanos pero que no es significativa teniendo en cuenta, como ya se expresó, el alto nivel de certificaciones solicitadas.

Frente a los Riesgos asociados al procedimiento: Se encontró el riesgo con código 2173 "Que falte alguna nota en el Registro académico en el momento en que el estudiante solicite una certificación de notas" con seguimiento realizado por parte de los responsables de su mitigación el cual se abordó en septiembre de 2017. Con relación a las acciones de mejora en la aplicación SSAM y que estuvieren relacionadas con el procedimiento P-2-6, los auditados manifestaron no tener acciones pendientes a la fecha en el SSAM. Se preguntó acerca del Indicador asociado al procedimiento P-2-6 de éste proceso que se denomina IND-C2-001<sup>a</sup>, en donde se encontró que faltaba información a 2017, encontrándose los datos en "0" pero pese a ello sí hay análisis: esto se debía a que la aplicación FUS Digital se encontraba en mantenimiento, para el efecto se evidenció la Circular n° 280-012, que informa a la comunidad de que los trámites se realizarán de manera presencial. Finalmente, se preguntó a los auditados qué PQRS hubo con relación al procedimiento, a lo cual se determinó que no se han presentado.

14.



		<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	
		<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
<b>CODIGO:</b>	F-3-5-5	<b>VERSIÓN:</b>	2-14-06-2017
<b>PÁGINAS:</b>	10 de 17		

**P-2-7 Gestión de Servicios de Apoyo de Aprendizaje y la Investigación, Versión 2 del 27-02-2017.**

Se preguntó a los auditados si se cuenta con algún inventario de OVAS o de AVAS por parte de la VIMMEP y qué usabilidad se está dando actualmente a estos recursos de aprendizaje (Ej. las OVAS y OVIS); este inventario fue presentado y por ende evidenciado in situ, en donde, por parte de los auditados, se informó que se encuentran en un repositorio (sitio) en el que la Biblioteca se apoya para facilitarlos al estudiantado, lo cual está a cargo de un tercero quien es el que administra la información y presta asesoría para que la información se haga visible y se pueda emplear. Se ofrecen a través de recursos como por Ej. el link "Handler", link de "Biblioteca Virtual", en donde se accede a la información, previamente seleccionando el curso en el cual se encuentra relacionada. La usabilidad es monitoreada por parte de la Biblioteca. La UNAD, a través de la Biblioteca presta el sitio para el alojamiento de estos recursos.

En aras de contextualizar y hacer exégesis en lo contemplado en el paso 3 del procedimiento P-2-7, es pertinente exponer que se presentan varios tipos de necesidades que se pretende solucionar a los usuarios de la biblioteca virtual, los usuarios se loguean desde el Campus Virtual para obtener acceso a todos los servicios según sean tales necesidades, las cuales se pretenden suplir desde:

a) Bases de datos de acceso a recursos electrónicos (videos, revistas y libros electrónicos), se cuenta con 72 bases de datos adquiridas, b) Repositorio Institucional (producción científica académica de la UNAD), c) Hemeroteca UNAD Open Journal System -producción de revistas universitarias-, catálogo en línea en donde se ubican materiales educativos en cada biblioteca, d) Gestores de referencia (softwares de referenciación bibliográficas), e) Convenios con otras bibliotecas de todo el país (hay 230 convenios activos), f) Orientación y formación: implica capacitación acerca de los servicios de la Biblioteca, con curso libre de biblioteca – con videos tutoriales de descripción de la Biblioteca y otro de cómo ingresar a la biblioteca y a las bases de datos.


Se informó por parte de los auditados que se cuenta con cerca de 600 millones de recursos. El repositorio tiene dos funciones: apoyar a los estudiantes con los OVIS y las OVAS (oculta, solo para la UNAD), alojar los trabajos de grado de todos los estudiantes (estos últimos son recursos visibles y con acceso sin necesidad de haberse logueado al Campus Virtual).

Se preguntó a los auditados sobre la existencia de acciones de mejoramiento, previstas en el procedimiento estandarizado, por parte de VIMMEP teniendo en cuenta falencias, las cuales según el procedimiento se deben presentar ante la GCMU. En este aspecto, los auditados expresaron que se identifica por parte de la VIMMEP problemas de parte del estudiantado y demás usuarios de la Biblioteca en cuanto lo ofrecido desde estos servicios, los usuarios pueden presentar problemas, por ejemplo en el proceso de subir los trabajos de

W

Handwritten signature

J

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-14-06-2017
		<b>PÁGINAS:</b> 11 de 17

grado, Ej. a la hora de describir documentos y adjuntarlos (herramienta de trabajo del autoarchivo), el estudiante o los estudiantes que realiza(n) trabajo(s) académico(s) lo(s) sube(n) para ser evaluados posteriormente, tanto de forma como de fondo; al ser un servicio que se debe prestar inmediatamente, no se espera a que se efectúen trámites largos de mejora, sino que sí, por Ej. el Z-Proxi (metabuscador) falla, entonces se adelanten pronto gestiones para que se pueda contratar pronto (si en últimas esta fuere su solución) su respectiva solución.


Se procedió a revisar la temática de los riesgos asociados al procedimiento, fue revisado el riesgo con código n° 2387 “*Desinformación del usuario en el momento de utilizar los recursos electrónicos (bases de datos y repositorio institucional) que posee la biblioteca*” el cual posee sus controles existentes y su acción de mitigación, su seguimiento más reciente se realizó por parte de los responsables de su mitigación en la fecha 05 de julio de 2017.

Al indagarse si existían acciones de mejora relacionadas con el presente procedimiento en la aplicación SSAM, se informó que no tienen acciones en el SSAM. Se preguntó a los auditados informar qué PQRS hubo con relación al procedimiento, se informó que cada PQRS que llegare a ser asignada para trámite de la Biblioteca en Sede JCM, todas se tramitan su respectiva respuesta el día en que llegan.

Al pretender preguntarse sobre mediciones recientes de satisfacción de los servicios para el estudiantado y demás usuarios, servicios ofrecidos y contemplados en este procedimiento, para determinar qué medición arroja la más recientemente realizada, se respondió por parte de los auditados que la más reciente está hasta el mes pasado, es decir, la más reciente se encuentra a agosto de 2017: se parte de una encuesta, en donde del total de los encuestados, se considera por parte del 45% que el servicio “cumple” y el 44% considera que cumple totalmente; encontrada esta situación, sería factible revisar la posibilidad de elevar a indicador para la medición de la satisfacción del servicio prestado en el presente procedimiento del proceso C-2, el que actualmente se encuentra midiendo la satisfacción de los servicios de la Biblioteca mes a mes, al menos en la Sede Nacional JCM.

↑  
QPS  
1-1-

↘

		<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>	
		<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5	<b>VERSION:</b>	2-14-06-2017
<b>PÁGINAS:</b>	12 de 17		


**P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales. Versión 1 del 26-05-2017.**

Frente al programa televisivo “Educación y Desarrollo”, se preguntó a los auditados qué impacto ha tenido este programa en las últimas vigencias, en donde los auditados informaron que, en el contexto externo a la UNAD, ello se podía llegar a determinar por medio de la aplicación Google Analytics, desde la VIMMIEP esto se monitorea para así llevarse a cabo los respectivos análisis y seguimientos a la visualización de los programas de televisión como éste, en función de poder saber direccionarse la oferta de los distintos programas televisivos según sea el público de su interés; en la visualización efectuada a través de dicha aplicación, en el programa Educación y Desarrollo, se observó un rango de edades -de 25 a 34 años-, el 51% correspondía a mujeres y 49% a hombres, lo que permite determinar pautas para la generación de programas, según el auditado, para la producción de televisión y replanteamientos de estrategias, se puede ver o saber desde qué dispositivos se accede a Educación y Desarrollo; para el ejemplo, se reportó 233 suscriptores nuevos al canal de la UNAD, Educación y Desarrollo se emite por televisión cerrada o interna y también por televisión abierta (Canal Institucional RTVC los viernes en la emisión de las 7PM), se puede ver el programa no necesariamente por suscriptores sino por usuarios no suscritos. De enero hasta la fecha en Educación y Desarrollo – Paz y Migraciones se obtuvo 7816 visitas teniendo en cuenta el portal interno.

Con relación al impacto que muestra la emisora Radio UNAD Virtual en la Comunidad Unadista, se encontró que los programas de radio, según los auditados, han tenido un gran impacto en la comunidad académica, uno de los que más rating tiene es “Palabreando Con Sofía” pues la radio tiene un fin cultural y otro académico, para contribuir a la construcción de conocimiento; se busca ‘saber hacer’ radio con fines académicos, más que con miras hacia lo cultural.

Se pueden obtener datos de usabilidad, es decir, se puede monitorear desde direcciones IPs conectadas a programas en emisión hasta accesos -por Plataforma Joomla- a los programas (por medio de la plataforma *Hard Data* para programas en vivo). Existe intercambio de contenidos con emisoras, pues se cuenta con una red de 78 emisoras – 57 emisoras – 21 ciudades – 11 municipios para compartir contenidos, desde programas relacionados con el tema de la salud hasta programas relacionados con el pregrado de psicología. Se informó que en las zonas no se están elaborando programas de radio; en la Sede nacional JCM sí se elaboran, por ejemplo, acudiendo profesores del Nodo CEAD Bogotá José Acevedo y Gómez -JAG-. En el primer trimestre hubo 74 programas e igual resultado en el segundo trimestre, en el tercer trimestre hubo un total de 40, para un total de 188 programas emitidos hasta la fecha.

En cuanto a los riesgos asociados al presente procedimiento, se encontró el riesgo con código n° 2061 “Ausencia de contenidos radiales para emitir o consultar”, el cual cuenta con seguimiento realizado por parte de los responsables de su mitigación en la fecha 05 de julio de 2017. En la aplicación SSAM no tienen acciones de mejora por tratarse. No hubo PQRS asociadas al procedimiento. El procedimiento

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-14-06-2017
		<b>PÁGINAS:</b> 13 de 17

cuenta con un Indicador asociado IND-C2-005 el cual cuenta con medición a 1er semestre de 2017 (periodicidad semestral), en sus distintos cortes de medición presenta una fluctuación semestre a semestre de incrementos y caídas subsiguientes de manera continua, aclarándose que los segundos semestres se presentan lo de cada año consolidado, se estima conveniente decantar y profundizar más los análisis situacionales presentados en el mismo, periodo a periodo que se vaya midiendo.

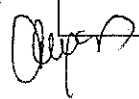
**Fortalezas encontradas en el proceso C-2:**

- P-2-1: Equipo humano en la procura diaria por el control de la documentación de los procesos y cadenas de valor del SIG y por la estandarización de actualizaciones, creación o supresión de los documentos del SIG; así mismo, se percibe fortaleza en los equipos humanos que con su experticia apoyan los procedimientos, no solo en el procedimiento P-2-1 sino en P-2-2, P-2-6, P-2-7 y P-2-11.
- P-2-2: El control y esfuerzo por la adecuada gestión documental y el cronograma de transferencias.
- P-2-6: Se encuentra en operación el Sistema de Inteligencia Institucional en el Sistema Nacional de Registro y Control Académico; despliega consultas de manera ágil, se percibe como fortaleza, teniendo en cuenta el gran volumen de información con que se cuenta.
- P-2-7: La seguridad de la información en el acceso a los recursos ofrecidos por la Biblioteca, en donde debe accederse para la mayoría de los recursos y servicios mediante usuario y contraseña, se loguean desde el Campus Virtual para el acceso a dichos recursos y servicios.
- P-2-11: El seguimiento a la visualización de los programas televisivos y de radio de la UNAD mediante aplicaciones como Google Analytics (en el primer caso), lo que permite el estudio y posterior enfoque de estrategias de emisión de programas televisivos y radiales.

**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) 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
-	-	-	-	-	-	-

1-1  




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

<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	 UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia		
				<b>VERSION:</b> 2-14-06-2017
				<b>PÁGINAS:</b> 14 de 17

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-14-06-2017
		<b>PÁGINAS:</b> 15 de 17

**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:**


- P-2-1: Se podría complementar el instructivo asociado al procedimiento P-2-1 con pautas e instrucciones para el diseño y la elaboración de flujogramas (diagramas de flujo) que grafican los distintos procedimientos, en beneficio de quienes estén contribuyendo o facilitando la actualización o emisión de procedimientos en las respectivas áreas interesadas, que gestionan tales actualizaciones o emisiones de procedimientos, quienes a su vez cuentan con el apoyo del respectivo LEG de proceso o cadena de valor, independiente de la aplicación o programa ofimático que se emplee para elaborarlos.


- P-2-7: Al preguntarse en la auditoría in situ del proceso C-2 sobre mediciones recientes de satisfacción de los servicios para el estudiantado y demás usuarios, servicios ofrecidos y contemplados en este procedimiento, para determinar qué medición arroja la más recientemente realizada, se respondió por parte de los auditados, que se cuenta con una encuesta, en donde del total de los encuestados, se considera por parte del 45% que el servicio "cumple" y el 44% considera que cumple totalmente, se infiere que para lo transcurrido de la vigencia 2017 se cumple las expectativas de servicio; encontrada esta situación, sería factible revisar la posibilidad de elevar a indicador para la medición de la satisfacción del servicio prestado en el presente procedimiento del proceso C-2, en donde actualmente se mide la satisfacción de los servicios de la Biblioteca mes a mes, al menos en la Sede Nacional JCM.

**14.2 OBSERVACIONES:**

-

17.



		<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
		<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5	<b>VERSIÓN:</b>	2-14-06-2017
<b>PÁGINAS:</b>	16 de 17		

### 14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:

#### Recomendaciones:

- P-2-1: Aunque actualmente se establece como una condición general (3.17), se recomienda hacer más visible el punto de control de la Validación de la pertinencia de las normas de los procedimientos a emitirse o a actualizarse, validación a efectuarse ante la Secretaría General, por parte de los -LEG- de los respectivos procesos o cadenas de valor.

- P-2-2: En el instructivo de Gestión Documental publicado a la fecha, en el numeral 8 -1er párrafo-, se recomienda revisar su contenido en virtud del surgimiento de la versión 2015 de la norma ISO 9001 -la cual en el requisito 7.5 se menciona los imperativos relacionados con la gestión documental y que en la versión 2008 corresponde a los requisitos 4.2.3 y 4.2.4-, también teniéndose en cuenta que la norma ISO 9000 corresponde a vocabulario y definiciones de gestión de la calidad, debiéndose realmente referenciar la norma ISO 9001 cuya versión actual es la 2015.

- P-2-2: Se encuentra en proyecto de implementación el Gestor Documental; se informó que esta herramienta corresponde a un proyecto de Plan de Desarrollo 2015 – 2019, para el cual se espera la apropiación presupuestal para implementar en toda la UNAD, se encuentra previsto en la OP 6 de Innovación Tecnológica, en el actual Plan de Desarrollo. Por lo tanto, se recomienda revisar el Programa de Gestión Documental y ajustarlo en lo pertinente mientras se concreta la adquisición de esta herramienta de gestión, una vez se adquiriera dicha herramienta, se haría necesario realizar los ajustes pertinentes teniendo en cuenta, entre otros, la complejidad y la cobertura geográfica de la UNAD.

- P-2-11: El procedimiento cuenta con un indicador asociado IND-C2-005 el cual cuenta con medición a 1er semestre de 2017 (periodicidad semestral), en sus distintos cortes de medición presenta una fluctuación semestre a semestre de incrementos y caídas subsiguientes de manera continua, aclarándose que los segundos semestres se presentan lo de cada año consolidado, se recomienda detallar o profundizar más los análisis situacionales presentados en el mismo, periodo a periodo que se vaya midiendo.


1

*[Handwritten signature]*

✓

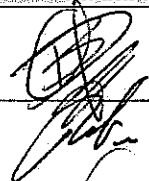

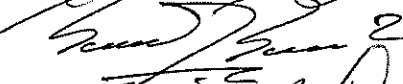



“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-14-06-2017
		<b>PÁGINAS:</b> 17 de 17

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

-

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Daniel Bejarano Garrido	Auditor líder	
Christian Leonardo Mancilla Méndez	Líder Procedimiento P-2-1	
Esther Constanza Venegas Castro	Líder Procedimiento P-2-2	
Rafael Antonio Ramírez Rodríguez	Líder Procedimiento P-2-6	
Leonardo Yunda Perlaza	Líder Procedimientos P-2-7 y P-2-11	