


“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> 3-09-05-2018 <b>PÁGINAS:</b> 1 de 11


1. Fecha		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
20	06	2018

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

Informe de Auditoría (In Situ):  Informe de Auditoría Consolidado:


<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA</b>		
<b>3. Proceso y/o procedimiento Auditado:</b> GESTIÓN DEL BIENESTAR INSTITUCIONAL		
<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): SANDRA MILENA IZQUIERDO MARIN		<b>Número de cédula</b> 52.271.545
<b>5. Equipos auditores participantes:</b>		<b>Centro - Sede auditado(a)</b>
Auditor(es) interno(s): Gloria Páez Galindo - gloria.paez@unad.edu.co		Sede Nacional -JCM
Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor:		
Auditor(es) interno(s): Luisa Fernanda Diaz Castro - lufe.d@hotmail.com		CEAD JOSE ACEVEDO Y GOMEZ
Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor:		
Auditor(es) interno(s): Claudia Patricia Piñarete - claudia.pinarete@unad.edu.co		CEAD ACACIAS

“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> 3-09-05-2018
			<b>PÁGINAS:</b> 2 de 11


<b>6. Criterios de auditoría</b> (Retornado de los planes de auditoría):	<p>Plan de Desarrollo 2015-2019 Proyecto académico pedagógico solidario Estatuto General Estudiantil Estatuto Organizacional Estatuto de Bienestar Manual de Calidad Planes de mejoramiento (SSAM) Mapa de riesgos del proceso Informe de PQRS del proceso Indicadores del Proceso Planes operativos. Norma ISO 9001:2015 Directiva presidencial 04 de 2012 Documentación registrada en el SIG Mediciones de percepción del servicio Manuales de contratación y presupuestal Aplicaciones utilizadas para la gestión del proceso Demás normatividad y documentos aplicables</p>
---	---

“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>VERSION:</b> 3-09-05-2018
			<b>PÁGINAS:</b> 3 de 11

<b>7. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):</b>	SEDE NACIONAL JCM  Luz Miryam Moreno Rodriguez - luzm.moreno@unad.edu.co Mónica Belalcazar - monica.belalcazar@unad.edu.co Libardo Márquez - Libardo.marquez@unad.edu.co Naindu Alonso Roa - Meleidy.alonso@unad.edu.co Alejandra Ospina - <a href="mailto:alejandra.ospina@unad.edu.co">alejandra.ospina@unad.edu.co</a>  CEAD ACACIAS  Blanca Dilia Parrado Clavijo, <a href="mailto:blanca.parrado@unad.edu.co">blanca.parrado@unad.edu.co</a>  CEAD JOSE ACEVEDO Y GOMEZ Director de centro: Carlos Andrés Vanegas Torres <a href="mailto:carlos.vanegas@unad.edu.co">carlos.vanegas@unad.edu.co</a>
<b>8. Objetivo de la auditoría (Retomado del plan de auditoría):</b>	Evaluar, durante la vigencia 2018, la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD y el cumplimiento de los criterios de control y aseguramiento de la calidad en el desarrollo de sus funciones sustantivas, a partir de la valoración de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos institucionales, identificando las oportunidades de mejora y buscando el perfeccionamiento del servicio ofrecido a los usuarios y beneficiarios y específicamente lo previsto en las normas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y MECI 2014.


“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>	3-09-05-2018
<b>PÁGINAS:</b>	4 de 11		

<b>9. Alcance (Retomado del plan de auditoría):</b>	<p>La auditoría tendrá como alcance la pertinencia el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del Bienestar Institucional</li> </ul> <p>Con respecto a los resultados del periodo correspondiente a la vigencia 2017 con corte a Mayo de 2018.</p> <p>Instrumentos dispuestos por la UNAD, para el desarrollo del proceso.</p> <p>En lo que respecta será enfocada en los numerales de las ISO 9001:2015 así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Contexto de la organización</li> <li>5. Liderazgo</li> <li>6. Planificación</li> <li>7. soporte</li> <li>8. Operación</li> <li>9. Evaluación del desempeño</li> <li>10. Mejora</li> </ol>		
<b>10. Fecha de apertura:</b>	05-06-2018	<b>11. Fecha de cierre:</b>	15-06-2018

<b>II. DESARROLLO DE LA AUDITORIA</b>
<b>12. Descripción General de la Auditoría</b>
<b>SEDE NACIONAL JCM</b>
<b>ASPECTOS MÁS SOBRESALIENTES</b>
<p>Aspectos Generales: El desarrollo de la Auditoría Interna se realiza de acuerdo al plan de auditoría, se resalta la disposición de la persona que atendió la auditoría, así como el tiempo que duro el ejercicio de revisión de los procesos. Se observa la colaboración de algunos actores de los procesos según la necesidad de Verificación o solicitud de soportes e información.</p> <p>La organización documental para atender de manera oportuna el desarrollo del ejercicio se reflejó de manera ágil a pesar que los documentos solicitados e información no se encontró organizada en las carpetas según la TRD de la vicerrectoría. Por tanto, se ve la</p>

“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>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5	
<b>VERSIÓN:</b>	3-09-05-2018	
<b>PÁGINAS:</b>	5 de 11	

necesidad de actualizar la TRD de la Unidad, al igual se hace necesario que la persona encargada de su manejo tenga conocimiento de lo adelantando en esta actualización por cuanto no presenta claridad si esta fue solicitada ante Secretaría General o está pendiente de atender la solicitud para su actualización.

La apropiación de los aspectos que son la base del Sistema Integrado de Gestión como la política, objetivos, entradas y salidas del proceso, fue de difícil identificación y ubicación en la página web del sistema.

El manejo integral del proceso auditado por parte de la líder a cargo, tuvo una presentación de conocimiento y buen manejo, este aspecto se evidencia en la presentación del mismo con seguridad y en especial la entrega de evidencias solicitadas sobre el desarrollo del proceso.

Al indagar sobre los productos/servicios no conforme se manifiesta que el proceso no cuenta con productos/servicios no conforme, para lo cual se debe fortalecer el entendimiento de los conceptos de salida No Conforme y No conformidades, para facilitar el manejo correcto de cada uno favoreciendo la eficacia y la conformidad y para su identificación dentro del proceso.


Se recomienda que se adelante una evaluación de sus productos y servicios para determinar si es pertinente la declaración de salidas no conformes teniendo en cuenta que es un proceso misional.

Al indagar por los resultados obtenidos en la auditoria interna de la vigencia 2017, manifiesta que hubo una ncm por la Verificación del cumplimiento de los descrito en la Resolución 6424 de 2014, en su artículo 4. Literal f) en cual hace mención que el comité de Bienestar se reunirá mínimo una vez al semestre y extraordinario cuando sea requerido previa justificación de algún miembro del mismo.

Para lo cual se verifica el plan de mejoramiento en SSAM "Actualizar el acuerdo 056 por el cual se expide el Estatuto de Bienestar Institucional", se evidencia un avance del 30% que correspondiente al borrador del Acuerdo del Estatuto de Bienestar Institucional igualmente se ha solicitado ampliación de la fecha de cierre del plan hasta el 23 de octubre de 2018 mientras surte efecto la aprobación por parte del Consejo Superior

*"Actualizar los demás documentos normativos referentes a Bienestar Institucional"* se evidencia avance del 20% que corresponde a la matriz de revisión de documentos normativos de la VISAE. Igualmente se evidencia solicitud de ampliación de la fecha de cierre para el 28 de febrero de 2019, debido a que falta la aprobación por parte del Consejo Superior del Estatuto de Bienestar, y por lo tanto no se pueden actualizar los demás documentos normativos.

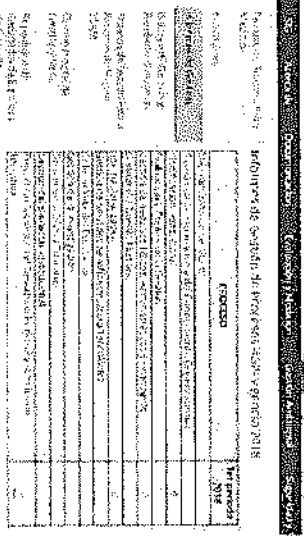
“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5	
<b>VERSIÓN:</b>	3-09-05-2018	
<b>PÁGINAS:</b>	6 de 11	

*“Ajustar el cronograma establecido para Bienestar contemplando la actualización de los documentos normativos” se evidencia avance del 50% que corresponde al cronograma de bienestar universitario.*

se manifiesta que este plan de mejoramiento está en proceso de cumplimiento por cuanto la acción de actualizar el Acuerdo 056 debe pasar por el Consejo Superior para su respectiva aprobación y entrada en vigencia.

Se sugiere tomar en consideración que: Cada actividad debe establecer un intervalo de tiempo para su realización, por tanto, es necesario definir cuándo comienza y cuándo termina la actividad; que las fechas sean la base para medir el avance en la implementación de los planes de mejoramiento y que las posibles prórrogas sean aceptadas siempre y cuando el tiempo para la implementación sea prudencial.



Proceso	Indicador	Meta	Avance	Observaciones
...	...	...	...	...

En el IGP publicado con corte mayo 16 a noviembre 15 de 2017 en su numeral “3. Asuntos pendientes y en proceso” se evidencia entre otras que la actividad “Plan de mejoramiento a las acciones derivadas de los resultados de las Auditorías Internas y externa del proceso C-9 Bienestar Institucional” se encuentran pendientes por realizar. El IGP correspondiente al corte noviembre 2017 a mayo 15 de 2018 no se evidencia su publicación.

Al indagar por los recursos para el desarrollo del proceso, se evidencia el cumplimiento en el documento presentado denominado “DESCUENTOS, BENEFICIOS Y ESTIMULOS” Fuente: Contabilidad. 2010-2016(junio) Estimación: Oficina Asesora de Planeación UNAD. Donde se evidencia presupuesto para los rubros de descuento matrícula 10% electoral, becas y subsidio estudiantes y egresados, becas y descuento, funcionarios y docentes, descuentos por convenios interinstitucionales, descuento por pronto pago, fondo de solidaridad ICETEX, aportes matrícula aliados y convenios, información que se encuentra desde 2015 a septiembre de 2017.

“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:** 3-09-05-2018  
**PÁGINAS:** 7 de 11

7	CITA CONTABLE	DESCRIPCION CUENTA	AÑO 2015		2015		AÑO 2016		2016		2017 (a septiembre)
			1ER SEMESTRE	2DO SEMESTRE	TOTAL 2015	1ER SEMESTRE	2DO SEMESTRE	TOTAL 2016	TOTAL 2016	TOTAL 2016	
9	43950101	DESCUENTO MATRICULA 10% ELECTORAL	4.275.238.300	3.384.571.000	7.659.809.300	4.940.004.000	4.340.778.840	9.280.782.840	5.242.831.657		
10	43950102	BECAS Y SUBSIDIOS ESTUDIANTES Y EGRESADOS	578.197.335	305.964.970	884.162.305	899.736.916	802.725.452	1.602.462.378	1.910.956.300		
11	43950103	BECAS Y OSGUENTOS FUNCIONARIOS Y DOCENTES	82.133.800	79.445.800	161.579.600	92.658.600	128.015.000	270.673.600	242.234.300		
12	43950104	DESCUENTOS POR CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	2.817.446.150	2.344.446.642	5.161.892.792	4.117.893.305	3.912.611.675	8.040.504.878	12.601.145.900		
13	43950106	DESCUENTOS POR PRONTO PAGO	46.200	46.200	92.400	-	-	-	-		
14		FONDO SOLIDARIDAD ICETEX	62.567.084.00	61.556.614.00	124.123.698.00	-	142.449.836	142.449.836.00	90.930.952		
15	43950110	APORTES MATRICULAS ALIADOS Y CONVENIOS	-	108.578.067	108.578.067	12.854.009	-	12.854.009	-		
16	TOTALES	TOTAL	##0000000000	6.284.806.093	13.900.354.062	10.034.050.760	9.126.572.594	19.160.023.354	24.058.095.103		
17		VARIACION ANUAL			10,39%				37,84%	25,6%	

En cuanto a la medición del proceso este se realiza con los indicadores, IGP.

En cuanto a los indicadores se evidencia envío de información de análisis de indicadores a la GCMU según correo del 5 de junio de 2018 pero en esta información no se reportan las metas de los indicadores de satisfacción y tiempo promedio de atención chat del nodo crecimiento personal, ni se evidencia registro de datos de asignación y ejecución de recursos vigencia 2017. La persona que se encuentra respondiendo la auditoría, manifiesta que no es posible el registro de la información de indicadores en la herramienta dispuesta por cuanto no tiene acceso para editar la información. Se recomienda solicitar a la GCMU el acceso que corresponda y a su vez capacitación en el manejo de la herramienta para de esta manera lograr el registro oportuno de la información.

De acuerdo a lo anterior se evidencia que la información de medición del proceso se reporta de forma tardía afectando de esta manera la toma de decisiones de forma oportuna.

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia**

**Proceso:** Seguimiento y implementación indicadores - C-9 Gestión del Bienestar Institucional

**Sur Reporte:** Abner Rodríguez

**Fecha:** 11/09/2018

**Objetivo:** Mantener el nivel de cumplimiento de los indicadores de bienestar institucional.

**Descripción:** El presente informe tiene como objetivo informar al Comité de Seguimiento y a la GCMU sobre el cumplimiento de los indicadores de bienestar institucional durante el primer semestre del año 2018.

**Palabras clave:** Seguimiento y implementación indicadores - C-9 Gestión del Bienestar Institucional.

**Fecha de ingreso al sistema:** 11/09/2018


**Usuario:** abner.rodriguez

**Correo electrónico:** abner.rodriguez@unad.edu.co

**Fecha de impresión:** 11/09/2018

**Impresión:** 11/09/2018

“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>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	
	<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5
	<b>VERSIÓN:</b>	3-09-05-2018
	<b>PÁGINAS:</b>	8 de 11

En cuanto al procedimiento de nodos virtuales P-9-3 se recomienda adelantar la revisión y actualización de este procedimiento, por cuanto no se evidenció soporte de las actividades de control operacional, además teniendo en cuenta que la versión publicada es del 1-03-09-2015 lo cual amerita su actualización.

Al indagar sobre las etapas adelantadas por la organización frente a la transición de norma ISO 9001 versión 2015, se evidenció que no se tiene claridad sobre lo adelantado ni la participación del proceso en el ejercicio de esta transición en elementos tales como análisis del contexto organizacional y partes interesadas.

#### **CEAD JOSE ACEVEDO Y GOMEZ**

#### **C-9 Gestión del Bienestar Institucional**

- En el proceso de Gestión de Bienestar Institucional, se cuenta con la claridad de las partes interesadas junto con los requisitos y necesidades de las mismas, aunque no es del todo claro en qué registro se encuentran evidenciado dicho tema.
- Las salidas del proceso son definidas con base en: Informes de gestión de proceso y Ejecución de los procedimientos. No hay claridad del concepto de salidas no conformes, aún existe confusión entre este término y las PQRS, de acuerdo a esto, no existen PQRS para el proceso en mención.
- Se resalta la disposición a la mejora continua por parte del líder del proceso, Jaier Yoany Torres. Ya que se ha esforzado por buscar oportunidades de mejora para el proceso, como creación de herramientas para el control y seguimiento de los eventos realizados por Bienestar Institucional.

#### **Procedimiento de Gestión de Proyectos de Bienestar Institucional (P-9-1)**


- Se asegura el cumplimiento de los controles definidos para el procedimiento.
- La identificación de salidas no conformes no ha sido clara, ni la ubicación documental de las mismas. Debido a la falta de comunicación desde la sede nacional, en el proceso de transición de la norma ISO 9001:2015.
- Se ejecutó un cambio en la plataforma de bienestar institucional. Informado por el líder nacional.

#### **CEAD DE ACACIAS**





“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>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>	
<b>CODIGO:</b>	F-3-5-5	
<b>VERSION:</b>	3-09-05-2018	
<b>PÁGINAS:</b>	10 de 11	

**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 considerarán incumplimientos de Norma o de Estándar, pero podrían llegar a constituirse en ellos(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) ellos) 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:

##### SEDE NACIONAL JCM

Dar a conocer a los diferentes actores del proceso los elementos y herramientas que se han tenido en cuenta para la transición de la norma para lograr comprensión y sensibilización en la misma

Se requiere actualización del procedimiento nodos virtuales por cuanto no se evidenció soporte de las actividades de control operacional además la versión publicada es del 1-03-09-2015 lo cual amerita su actualización.

#### 14.2 OBSERVACIONES:


##### SEDE NACIONAL JCM

Asegurar la apropiación del Sistema Integrado de Gestión por cuanto se evidenció dificultad para encontrar en la página del SIG las entradas y salidas del proceso

Considerar asegurar el reporte de los indicadores para facilitar la toma de decisiones de manera oportuna, asegurando que los resultados de las mediciones suministren información útil para la toma de decisiones para la mejora, que los análisis sean para oportunidades de mejora continua

es necesario dar cumplimiento a lo establecido en la organización de la información según la TRD del proceso por cuanto se evidencia que la información presentada no se encuentra debidamente organizada de acuerdo a esta.

“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> 3-09-05-2018
			<b>PÁGINAS:</b> 11 de 11

**14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:**

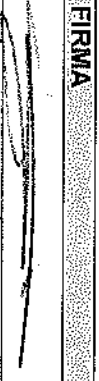
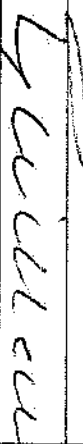
**SEDE NACIONAL JCM**

Fortalecer el entendimiento de los conceptos de salidas (Producto/Servicio) No Conforme y No conformidades, para facilitar el manejo correcto de cada uno favoreciendo la eficacia y la conformidad. Se recomienda que se adelante una evaluación de sus productos y servicios para determinar si es pertinente la declaración de salidas no conformes teniendo en cuenta que es un proceso misional.

Se sugiere tomar en consideración para los planes de mejoramiento que: Cada actividad debe establecer un intervalo de tiempo para su realización, por tanto, es necesario definir cuándo comienza y cuándo termina la actividad; que las fechas sean la base para medir el avance en la implementación de los planes de mejoramiento y que las posibles prórrogas sean aceptadas siempre y cuando la implementación sea en un tiempo prudencial.

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

N/A

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
SANDRA MILENA IZQUIERDO	AUDITOR LIDER	
DR. EDGAR GUILLELMO RODRIGUEZ	VICERRECTOR VISAE	

12