 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Enseñanza de la Calidad</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación: 10-05-2018	Versión: 05	Página 1 de 3


Marcar con X el tipo de Auditoría realizada

Auditoría de Calidad: <input checked="" type="checkbox"/>	Auditoría de Control Interno: <input type="checkbox"/>
--	---

Auditor Responsable:	Helver Carreño
Equipo Auditor:	Marcela Rodríguez Rodríguez, Carolina Avila
Nombre y Cargo de los Auditado (s): (Solo aplica para auditoría de Calidad)	Michael Steven Zapata Barbosa – Programa de Convivencia Diana Marcela Valbuena – Programa Socioeconomico Yeimy Johanna Rodriguez Velazquez – Programa Socioeconomico Sandra Lorena Solarte López – Programa Socioeconomico Angie Paola Manrique Camacho - supernumeraria Beatriz Eugenia Enciso Betancourt – Subdirectora Bienestar Universitario
Proceso / Dependencia Auditado(a):	Gestión Bienestar Universitario
Documentos de referencia:	Norma Técnica en de Calidad ISO 9001:2015 Manual de procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Integral. Normatividad interna y externa aplicable al proceso
Fecha de inicio:	22/07/2020
Fecha de cierre:	27/07/2020

1. Metodología a utilizar (Herramientas)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicaciones en página web del proceso y Manual de procesos y procedimientos. 2. Desarrollo del cuestionario incluido en la lista de Chequeo. 3. Entrevista realizada a los integrantes del proceso Gestión Bienestar correspondiente a los programas de convivencia, socioeconomico y la subdirección, a través de la herramienta Teams. Auditoría remota. 4. Verificación de los documentos y soportes digitales aportados por el equipo auditado.

2. Fortalezas
<ol style="list-style-type: none"> 1. El equipo de trabajo del Bienestar Universitario, demostró disposición para atender el ejercicio auditor y remitió oportunamente las evidencias solicitadas. 2. Se reconoce el esfuerzo de la lider del proceso en comprender la universidad y su proceso, aun cuando no le entregaron el cargo. Con la pandemia generada, el proceso GBU ha trasformado y realizado cambios específicos los cuales están documentados con las Resoluciones. 3. El Programa de Convivencia, maneja actividades importantes para el beneficio y el logro del buen vivir de la comunidad universitaria, a través de cinco líneas de acción que definen su hoja de ruta, siendo estas: Habitabilidad del Territorio universitario, Una universidad libre de todo tipo de violencias, Mitigación del riesgo reducción del daño prevención y atención frente al consumo, Formalización Cátedra Vida Universitaria y Construcción de política de Derechos Humanos. 4. Frente al programa de asignación del servicio de almuerzo subsidiado es importante resaltar la gestión y esfuerzo institucional que se realizó en la entrega de 2.100 bonos alimentarios, para dar respuesta efectiva a los desafíos y retos que impone ante la pandemia del COVID19. 5. Se resalta la buena gestión relacionada con la capacitación de los miembros del equipo, incluidas las personas que prestan directamente el servicio a los estudiantes, relacionadas con temas nutricionales y la importancia de una dieta adecuada para los usuarios. 6. Así mismo se observa la gestión adelantada para la documentación de buenas prácticas de

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Formación de líderes</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 2 de 3

manufactura que materializan el esfuerzo ya adelantado por el restaurante en el cumplimiento de la normatividad vigente. Se observa la organización y estructuración de la documentación, así como la disposición de la funcionaria Sandra Lorena Solarte López para el ejercicio de auditoría.


7. Creación del Bolentin Universitario, de la Subdirección de Bienestar Universitario. Ver link http://bienestar.pedagogica.edu.co/wp-content/uploads/2020/07/Boletin_Universitario_No_2-2020.pdf.

3. Aspectos por mejorar

1. Se evidencio en el proceso la falta de conservación de la información como la digitalización de las listas de chequeo, verificación de materias primas, reportes de seguimiento y medición, generadas por la ingeniera de alimentos en el restaurante y demás registros del control operacional, lo que permita la consulta rápida de la documentación en forma digital y evitar con ello la pérdida de la información por el deterioro del documento en físico.
2. Aunque el proceso ha adelantado la actualización de la pag. web, se evidencia que falta destacar lo relacionado con las actividades de difusión y comunicación al Programa de Convivencia, no solo para los externos si no por parte del personal encargado al interior de la Subdirección de Bienestar Universitario.
3. Se evidencia que el proceso debe realizar estrategias al interior del grupo con el fin de desarrollar de manera acertada y oportuna la actualización de sus los documentos, debido a que se encuentra pendiente por cerrar la No conformidad asociada a este requisito y evidenciado en Manual de procesos y procedimientos.
4. Durante las entrevistas realizadas se comprobo que para los programas de desarrollo socioeconomico y convivencia no cuenta con identificación de indicadores frente a los servicios que ellos prestan a la comunidad.

4. Hallazgos auditoría de Calidad

Tipo	Requisito	Descripción
NC-01	8.4 Control de los proceso y productos y servicios suministrados externamente	El proceso de Bienestar no tiene registrado la evaluación de desempeño de los proveedores del restaurante. Este se evidencia con proveedor de carne Los Sauces.
NC-02	7.4 Comunicación	En el caso de programa de convivencia al consultar los servicios que presta a la comunidad no se evidencio la disponibilidad de la información en la pag. Web de la Subdirección de Gestión Bienestar Universitario, por lo anterior incumplimiento en lo establecido en el requisito 7.4 Comunicación, de la norma NTC-ISO 9001:2015
NC-03	7.5.3. Control de la información documentada	Despues de realizar la revisión en el aplicativo del restaurante, se puede afirmar que este no permite el almacenamiento de la información de los usuarios de todos los semestres, lo cual imposibilita preservar su acceso y conservación de los historicos, dado que la información del sistema es borrada semestre a semestre, para el cargue de los nuevos consumos de los estudiantes.
NC-04	8.7. Control de las salidas no conformes	De acuerdo al procedimiento PRO006GDC Control de salidas no conformes, se evidencio la carencia en la identificación, control y manejo cuando se presenta un incumplimiento a los requisitos prestados por un servicio o características de un producto, en el proceso de Bienestar, asi mismo no se encuentra los registros que hacer parte de este control. Lo anterior se evidencia en las indagaciones realizadas en el programa socioeconomico- servicio de restaurante, y apoyo estudiantil ASE.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Excellence in Education</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 3 de 3

5. Hallazgos y Recomendaciones auditoría de Control Interno	
Hallazgo:	
Descripción:	
Recomendaciones:	

6. Conclusiones
<p>Durante el ejercicio de auditoria se realizó de acuerdo a lo estipulado en el Plan de auditoria por proceso. En correspondencia con lo identificado en las auditorías de los años 2012 y 2015, relacionadas con la NC03-2012 “Se evidencia falta de seguimiento a la actualización de los procedimientos y formatos modificados desde el 07-09-2012” y la NC02-2015 “Revisando los procedimientos y formatos del proceso en el Sistema de Gestión de Calidad, se evidenció que no se ha llevado a cabo la actualización, el proceso cuenta con 15 procedimientos los cuales a la fecha no han sido actualizados con las actividades en flujogramas, como tampoco se han cambiado las divisiones por subdirecciones”, es oportuno y necesario incluir dentro de eventuales procesos de actualización documental, lo pertinente al Programa de Convivencia, considerando sus diferente líneas de acción, dado su nivel de impacto, importancia y relevancia como parte de la gestión adelantada por la unidad en la Universitaria.</p> <p>Se contaron con algunas fallas presentadas en la página web de la Universidad al momento de la auditoría, el cual tuvieron un mínimo efecto sobre el desarrollo de la misma, y se pudo evidenciar lo solicitado, así mismo las condiciones de accesibilidad y conexión a internet de los involucrados en la auditoría, repercuten sobre el buen desarrollo de la actividad.</p> <p>Las nuevas condiciones de virtualidad sobre las cuales se encuentran operando los procesos de la Universidad, demandarán el desarrollo o adopción de nuevas estrategias, sobre todo para la gestión documental, que permitan a la institución acceder de una manera más eficientemente a la información y al mejoramiento del proceso en general.</p> <p>Para la presente auditoria no se pudo realizar cierres al plan de mejoramiento, debido a que no se a cumplido en totalidad las acciones, así mismo se evidencio en este ejercicio auditor, que se repetian las No conformidades ya presentadas en el plan de mejoramiento del proceso.</p>

Responsabilidad	Nombre completo	Firma
*Líder de proceso	Beatriz Eugenia Enciso Betancourt	
Auditor Responsable	Helver Carreño	

* La firma del líder de proceso aplica solamente para las auditorías internas de calidad.