

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Excellence in Education</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación: 10-05-2018	Versión: 05	Página 1 de 6

Marcar con X el tipo de Auditoría realizada

Auditoría de Calidad: <u> X </u>	Auditoría de Control Interno: <u> </u>
---	--

Auditor Responsable:	Edwin Jairo Pedroza Rodríguez
Equipo Auditor:	N/A
Nombre y Cargo de los Auditado (s): (Solo aplica para auditoría de Calidad)	Ángela Rocío Valderrama Díaz – Jefe de Oficina Adriana Ariza Ardila – Profesional Universitario Laura Camila Lara - Supernumerario Profesional Nelsy Zoraida Rodríguez - Supernumerario Asistencial Carlos Julio Galvis - Profesional Especializado Victoria Rey Lozano – Supernumerario Profesional
Proceso / Dependencia Auditado(a):	Internacionalización
Documentos de referencia:	Norma Técnica de Calidad – NTC ISO 9001:2015 Manual de procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Integral Normatividad interna y externa del Proceso de Internacionalización
Fecha de inicio:	Junio 03 de 2020
Fecha de cierre:	Junio 03 de 2020

1. Metodología a utilizar (Herramientas)
<p>La auditoría se realiza mediante entrevista virtual usando la Plataforma Microsoft Teams al líder del proceso y al equipo que la conforma. Publicaciones en pag.web del proceso y del Manual de procesos y procedimientos</p>

2. Fortalezas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se observó actitud positiva y buena disposición por parte del líder y el equipo auditado, para atender en modo virtual la verificación del proceso de Internacionalización frente al plan de auditoría aprobado. 2. Se evidenció que el proceso a pesar de la contingencia actual de aislamiento ha gestionado actividades al seguimiento y acompañamiento de los estudiantes que se encuentran en movilidad académica. 3. Se realizó entrevistas a todo el Equipo de trabajo de Internacionalización y se evidenció el conocimiento y compromiso con la política institucional, ya que cada funcionario desde las funciones propias, identificaron cómo estas aportan al cumplimiento de la Política. 4. El proceso fue receptivo frente a las oportunidades de mejora planteadas por el equipo auditor.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Excellence in Education</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 2 de 6

5. Todo el equipo en cabeza del líder, ha tenido propuestas de adaptación propositiva, en pro de cumplir con las metas planteadas a pesar de la contingencia que limita el desarrollo de las mismas.
6. Se destaca la importancia que tiene la Oficina frente al desarrollo de los convenios y como su gestión intermediadora ha creado relaciones que brindan oportunidades tanto a docentes como a estudiantes para el intercambio de saberes, que aportan a su desarrollo intelectual y académico.
7. Se resalta el trabajo de capacitación que propone la líder del Proceso, de su personal de la Oficina de Relaciones Internacionales a través de Webinars; en pro de fortalecer sus saberes profesionales, con el fin de brindarles herramientas que potenciarán las actividades propias del Proceso.

3. Aspectos por mejorar

1. Aunque el proceso evidencia que realiza análisis de las encuestas, se recomienda que se generen conclusiones y sobre estas se tomen decisiones o acciones de mejora (si así lo requiere) para el fortalecimiento del autocontrol del proceso y mejora del servicio
2. Verificar que la información publicada en el sitio web usada como la “Guía para la Comunidad Universitaria” sea precisa, se ajuste a la normatividad vigente y que direcciona correctamente a los usuarios, ya que algunos enlaces encontrados (en la parte de Redes y Asociaciones) presentan inconvenientes al ingresar.
3. Aunque se realizan capacitaciones al personal, se recomienda dar énfasis a los temas relacionados frente a lo dispuesto en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la participación a los procesos de reinducción.
4. Es importante definir claramente ante los directivos de la Universidad, el grado de responsabilidad del Proceso en cuanto al control de los convenios, ajustado al desarrollo de las funciones y su alcance dentro del marco normativo.
5. Se exhorta al Proceso a realizar tareas de seguimiento a las diferentes solicitudes generadas a las diferentes instancias de la Universidad, esto con el fin de dar trazabilidad al desarrollo de las mismas y garantizar de cierta medida, el buen término de las mismas.
6. Efectuar una revisión normativa dentro de la naturaleza de las funciones del Proceso de Internacionalización la pertinencia del manejo en cuanto al apoyo en eventos logísticos y el control del Grupo de Protocolo.
7. Para garantizar el buen uso de los indicadores como los resultados y el tiempo de entrega de las mediciones en las fechas indicadas, le facilita al proceso mejorar sus servicios y el

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Enseñanza de Calidad</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 3 de 6

desempeño y eficacia del sistema de gestión

8. Dada la actualización de la ficha de caracterización, que desarrollo el proceso a finales de la vigencia 2019, y se remitió el ultimo correo a la Oficina de Planeación en 06 de diciembre de 2019, a la fecha de la Auditoría esta no aparece actualizada en el Sistema de Gestión de Calidad, adicionalmente no se refleja seguimiento a la solicitud. Es recomendable asegurar su pertinencia e implementación, realizando los seguimientos y verificaciones a los documentos previstos de actualización (numeral 7.5.2 Creación y actualización. NTC ISO 9001: 2015.)

4. Hallazgos auditoría de Calidad			
Tipo	Requisito	Descripción	
No Conformidad	7.5 Información Documentada	<p>Se evidenció que el Proceso de Internacionalización aunque tiene claridad de toda la normatividad tanto interna como externa que lo rige y lo relaciona con sus procedimientos, sin embargo no se evidencia el adecuado control de los documentos del proceso en referencia al Normograma, ya que su ultima actualización es del 07/06/2016, y no se ajusta a la normatividad actual.</p> <p>Del mismo modo el proceso ha venido implementado estrategias de actualización de los Procedimientos y formatos, de ello resulta que no están interactuando en forma coordinada; con llevando que el usuario maneje dos informaciones diferentes de una misma actividad.</p>	
		Procedimiento	Observaciones
		PRO002INT - Movilidad Docentes UPN al Exterior	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar el aplicativo “Sistema de Información Financiera” ya que aparece SIAFI que es el nombre del aplicativo desactualizado. - Actualizar División de Personal por Subdirección de Personal, de acuerdo a lo dispuesto en el Acuerdo 006 de 2014, Artículo 3° “.....las dependencias actualmente denominadas Divisiones, serán equivalentes a Subdirecciones”. - Definir la acción a tomar frente al manejo del FOR011INT informe movilidad docentes UPN al exterior, dentro del Procedimiento; ya que el formato dice que <i>debe ir con visto bueno</i>, pero el Procedimiento cita que el docente “<i>Presenta copia a la ORI...</i>”, sin aclarar la necesidad del visto bueno; hecho que ocasiona que estos lleguen a la ORI solamente diligenciados.
		PRO003INT -	- Actualizar el nombre del Aplicativo “Sistema de -

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Formando al profesional</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 4 de 6

		Movilidad Académicos Visitantes Internacionales Información Financiera”, ya que se usa dentro del Procedimiento, pero no se relaciona en la parte de APLICACIONES - Actualizar la normativa correspondiente a la Obligación de Reportar Extranjeros en el Sistema SIRE, de migración Colombia.						
		<p>Lo expuesto, incumple el numeral 7.5 de la NTC ISO 9001:2015</p>						
No Conformidad	8.1 Planificación y Control	<p>Verificando la Estructura Interna de la Universidad (Acuerdo 076 de 1994) la Oficina de Relaciones Internacionales “es una unidad de apoyo de carácter asesora...”, pero dentro de su quehacer actual e incluso en su estructura interna, desarrolla actividades de control frente a los Convenios Internacionales; siendo esta una actividad perteneciente en primera medida a los coordinadores de los Convenios y posteriormente a la Oficina de Contratación; es esta última quien debe hacer el control y custodia de los mismos. (Resolución 1220 de 2008, Artículo 4).</p> <p>Lo anterior refiere a que el desarrollo de las tareas a implementar será un trabajo compartido con la Oficina de Contratación y que de acuerdo a la naturaleza de sus funciones se deberá implementar las actividades necesarias ya sea en conjunto o de manera independiente, que permitan mitigar esta No Conformidad.</p> <p>Lo expuesto, incumple el numeral 8.1 de la NTC ISO 9001:2015</p>						
No Conformidad	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	<p>La revisión realizada, se no se evidencia, cuando el proceso debe asegurar los requisitos del servicio de Internacionalización que se le ofrece a los usuarios</p> <p>Se evidenció:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FOR011INT - Informe movilidad docentes de la UPN al exterior</td> <td>Falta de un espacio adecuado donde registrar la firma y el nombre de la persona que da el Visto Bueno de revisado del Informe y definir un solo manejo con el Procedimiento PRO002INT.</td> </tr> <tr> <td>PRO001INT – Movilidad Internacional Estudiantes UPN y PRO004INT - Movilidad de Estudiantes extranjeros en la UPN</td> <td>La Universidad, bajo la Resolución 0767 de 2018 Manual de política interna y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales, se evidencio que el proceso desconoce o no maneja de forma adecuada la información de datos de los usuarios sensibles que se maneja</td> </tr> </tbody> </table>	Documento	Observaciones	FOR011INT - Informe movilidad docentes de la UPN al exterior	Falta de un espacio adecuado donde registrar la firma y el nombre de la persona que da el Visto Bueno de revisado del Informe y definir un solo manejo con el Procedimiento PRO002INT.	PRO001INT – Movilidad Internacional Estudiantes UPN y PRO004INT - Movilidad de Estudiantes extranjeros en la UPN	La Universidad, bajo la Resolución 0767 de 2018 Manual de política interna y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales, se evidencio que el proceso desconoce o no maneja de forma adecuada la información de datos de los usuarios sensibles que se maneja
Documento	Observaciones							
FOR011INT - Informe movilidad docentes de la UPN al exterior	Falta de un espacio adecuado donde registrar la firma y el nombre de la persona que da el Visto Bueno de revisado del Informe y definir un solo manejo con el Procedimiento PRO002INT.							
PRO001INT – Movilidad Internacional Estudiantes UPN y PRO004INT - Movilidad de Estudiantes extranjeros en la UPN	La Universidad, bajo la Resolución 0767 de 2018 Manual de política interna y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales, se evidencio que el proceso desconoce o no maneja de forma adecuada la información de datos de los usuarios sensibles que se maneja							

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Advancing the Education</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 5 de 6

			Lo expuesto, incumple el numeral 8.2.3 de la NTC ISO 9001: 2015.
No Conformidad	8.3.4. Controles del Diseño y desarrollo	<p>Se pudo evidenciar que aunque el Proceso tiene un control claro del desarrollo de actividades de los estudiantes pertenecientes al Grupo de Protocolo, no hay generado un Procedimiento dentro del Sistema de Gestión de Calidad que esboce el desarrollo del mismo y que atienda lo señalado en el Acuerdo 038 de 2004, Artículo 15.</p> <p>Se debe tener en cuenta que se está manejando un flujo de información con generación de Planillas, aprobaciones para pagos y vistos buenos relacionados con otros Procesos, que con llevan a pagos y uso de recursos, que solo un Procedimiento permite detallar las responsabilidades y presenta la normatividad sobre la cual se rige este, atendiendo así a lo estipulado por la Universidad</p> <p>Lo expuesto, incumple el numeral 8.3.4 de la NTC ISO 9001: 2015.</p>	
No Conformidad	8.7. Control de salidas No Conformes	<p>Al revisar la Matriz de producto No Conforme, se encontró que el proceso no ha adelantado nuevas identificaciones, controles y seguimientos a las salidas no conformes con sus requisitos</p> <p>Lo expuesto, incumple el numeral 8.7 de la NTC ISO 9001: 2015</p>	

5. Conclusiones	
1.	La Documentación reflejada en el Sistema de Gestión del proceso no se encuentra con la totalidad de actividades actuales que realiza el Proceso, se evidencia debilidad en actualización de algunos documentos que desdibujan el esfuerzo que se viene haciendo en pro de mejora por parte del líder y su equipo.
2.	El proceso de Internacionalización frente al sistema de Gestión de Calidad se encuentra en permanente mejora, aunque debe estar alerta a los cambios para que estos sean registrados y comunicados.
3.	Se determinó que se requiere aunar esfuerzos y definir directrices institucionales respecto al control y seguimiento de los convenios, además del manejo de la logística de eventos.
4.	Se pudo determinar que se tiene un control documental actualizado (TRD actualizada) por parte del proceso, pero debido al manejo de la pandemia, no fue posible verificar los documentos físicos, dejando claridad de la responsabilidad que tiene el proceso en cuanto al manejo de esta información.

 UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL <small>Educación de calidad</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 6 de 6

En la presente Auditoria se detectaron siete (7) fortalezas, ocho (8) Aspectos por mejorar y cinco (5) no conformidades.

Responsabilidad	Nombre completo	Firma
*Líder de proceso	Ángela Rocío Valderrama Díaz	
Auditor Responsable	Edwin Jairo Pedroza Rodríguez	

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