

**FORMATO****INFORME DE AUDITORIA**

Código: FOR007GCE

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 16-06-2014

Página 1 de 5

*Marcar con X el tipo de Auditoría realizada*Auditoría de Calidad: Auditoría de Control Interno: **Auditor Responsable:**

Henry Augusto Córdoba Sánchez

Equipo Auditor:

Sindy Julieth Arias, William Rafael Crespo Arzuza

Nombre y Cargo de los Auditado (s):

Manuel Humberto Jiménez Ramírez, Subdirector de Asesorías y Extensión
Carlos Julio Mozo Rodríguez, Profesional Especializado
Marcela Rojas Triana, Auxiliar administrativo

Proceso / Dependencia Auditado(a): Extensión**Documentos de referencia:**

Normas NTCGP1000:2009, Manual de Calidad, Ficha de Caracterización, Fichas de producto/servicio, Procedimientos, Instructivos, Guías, Aplicativos, Formatos, Tabla de Retención Documental, Mapa de Riesgos, Plan de Mejoramiento, Formatos de acciones correctivas, preventivas y de mejora

Normatividad externa :

Constitución política de Colombia

Ley 30 de 1992, lo relacionado con Extensión

Ley 115 de 1994

Normatividad interna :

- Acuerdo 025 del 17 dic del 2014, por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Institucional , periodo 2014-2019
- Acuerdo 035 del 18 de agosto de 2006 del Consejo Superior, Por el cual se expide el Reglamento Académico de la Universidad
- Acuerdo 028 del 23 de julio de 2004, por el cual se definen y establecen criterios para la organización y constitución de servicios académicos remunerados y mecanismos para el reconocimiento de estímulos o incentivos económicos por la participación libre en la prestación de los mismos
- Acuerdo 013 del 18 de julio de 2008, por el cual se modifica el acuerdo 028 de 2004
- Resolución 1145 del 26 de agosto de 2004, Por el cual se reglamenta el acuerdo 028 de 2004
- Resolución 0548 del 28 de abril de 2008, Por el cual se modifica parcialmente y se adiciona la Resolución 1145 de 2004
- Resolución 1471 del 16 de diciembre de 2008, Por el cual se fijan los criterios de participación de los docentes ocasionales de Extensión
- Resolución 1239 del 01 de octubre de 2009, por el cual se modifica parcialmente la resolución 1145 de 2004 y 548 de 2008
- Resolución 1063 del 21 de julio de 2006, Por el cual se reglamenta la constitución de servicios académicos remunerados, en los proyectos de inversión del plan de desarrollo institucional, destinatarios de recursos de cofinanciación y que han sido viabilizados e inscritos en el Banco de Proyectos
- Resolución 0650 del 03 de junio de 2005, por el cual se reglamenta el acuerdo 028 de 2004

Resolución 0483 del 7 de abril de 2005, por el cual se reglamenta el artículo 9 del acuerdo 028 de 2004.

Fecha de inicio:


03-Ago-2015

Fecha de cierre:

03-08-2015

1. Fortalezas

- El líder del Proceso de Extensión y los demás auditados demostraron buena disposición e interés en los momentos en que se realizaron las visitas y las entrevistas, así como en el suministro de documentos, archivos y soportes.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>FACULTAD DE EXTENSIÓN</small>	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA	
Código: FOR007GCE	Versión: 03	
Fecha de Aprobación: 16-06-2014	Página 2 de 5	

- Se evidenció conocimiento del líder del proceso con respecto a los requisitos de la Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009, verificada por el equipo auditor.
- Se evidencia el compromiso tanto del líder del proceso como de todos sus colaboradores por mejorar los procedimientos para el desarrollo de las actividades cotidianas del mismo.
- Los colaboradores del proceso auditados tienen conocimiento del objetivo, alcance del proceso y desarrollan las actividades dentro del marco de los procedimientos establecidos, aunque no están de acuerdo con la pertinencia de los mismos.
- Los documentos se encuentran debidamente organizados e identificados en las AZ de acuerdo a lo indicado en la TRD actual.
- Los Auditados reconocen las no conformidades y observaciones detectadas por el equipo auditor y están dispuestos a adelantar el proceso del mejoramiento continuo.
- Se verificó la existencia de elementos de control para disminuir los riesgos del proceso.

2. Aspectos por mejorar

- El proceso de Extensión no cuenta con el número necesario y suficiente de colaboradores para atender las operaciones del mismo. Solo cuenta con tres colaboradores: (El líder, la secretaria y un profesional con funciones administrativas), ésta auditoría recomienda vincular y ofrecer continuidad al equipo colaborador del proceso para mantener y garantizar efectividad y calidad en la gestión normal del proceso de Extensión.
- Solicitar a la Subdirección de Personal que se incluya dentro del plan anual de capacitaciones, procesos de formación de proyección social e interacción con sectores sociales e institucionales, dirigido a Docentes y Funcionarios de la Universidad, con el objetivo de fortalecer la presencia universitaria con los procesos de Extensión.
- Revisar y actualizar el proceso de Extensión en especial sus procedimientos, crear los que hagan falta, actualizar los existentes y en todos, implementar actividades y métodos unificados de trabajo que contemplen todas las acciones necesarias y que se especifiquen de manera detallada la forma de ejecutar las diferentes actividades tendientes al cumplimiento de los objetivos y la prestación del servicio de extensión y la proyección social de la Universidad.
- Actualizar la ficha de caracterización del proceso de Extensión. Desde el 2010 no se registran modificaciones a la ficha, esta auditoría considera que se están perdiendo oportunidades de mejora continua y mayores niveles de efectividad.
- Se recomienda, de manera conjunta entre las dependencias que manejen asesorías y extensión e investigaciones, trabajen en proyectos de investigación que contribuyan al desarrollo de la proyección social de la Universidad desde el proceso de Extensión.
- No hay buena relación en la forma como se actúa desde las Facultades para el desarrollo de las actividades de la Extensión en la Universidad, actualmente obedece más a esfuerzos individuales



FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

Código: FOR007GCE

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 16-06-2014

Página 3 de 5

realizados por parte de algunos docentes quienes son los gestores y posteriormente coordinadores de los proyectos que se realizan. Se recomienda promover el aumento del servicio de Asesorías y Extensión a través de servicios académicos no formales con las diferentes Decanaturas de la Universidad, para lograr una cobertura educativa conforme a la oferta y la demanda en el campo de la educación.

- El proceso no cuenta y requiere, un sistema de información personalizado para la gestión y administración de sus operaciones y para la toma de decisiones.
- Solicitar los mecanismos correspondientes a la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información, para que se genere un proceso de copia de seguridad que extraiga la información de los equipos de cómputo que contienen bases de datos de la DAE y esta sea guardada en dispositivos independientes al equipo donde se encuentra, para depositarlos en la dependencia y fuera de ella por seguridad de la información.

3. Hallazgos auditoría de Calidad

Tipo	Requisito	Descripción
No conformidad	NTCGP1000:2009, 4.2.3, Control de Documentos.	<p>Se evidenció que la ficha de caracterización no se encuentra actualizada, lo que incumple el literal b del numeral 4.2.3 de la Norma Referenciada, ésta no conformidad se ha estado repitiendo en las anteriores auditorías.</p> <p>Así mismo esta auditoría evidenció que desde el 09 de septiembre de 2014 se iniciaron reuniones con la Oficina de Desarrollo y Planeación, con el objetivo de actualizar los documentos del proceso de Extensión, en el cual los funcionarios del área se comprometieron a trabajar en ello de acuerdo a las funciones de cada uno, pero dada la terminación de los contratos de la mayoría de personal de esta área en marzo del 2015, no se dio continuidad al proceso de actualización; por lo anterior se recomienda retomar el proceso de actualización de la ficha de caracterización los procedimientos y formatos lo más pronto posible.</p> <p>Así mismo retomar las reuniones de seguimiento al Plan de Mejoramiento, planes de acción y mapa de riesgo para la actualización de estos documentos.</p>
No conformidad	NTCGP1000:2009, 4.2.4, Control de Registros.	Gestionar ante la la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información, para que se genere un proceso de copia de seguridad en las bases de datos que maneja la SAE internamente, que extraiga la información del equipo y ésta sea guardada externamente por seguridad de la información, ésta no conformidad se ha estado repitiendo en las anteriores auditorías. Lo que Incumple el requisito 4.2.4 Control de

**FORMATO****INFORME DE AUDITORIA**

Código: FOR007GCE

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 16-06-2014

Página 4 de 5

		Registros de la NTCGP 1000:2009.
Observación	NTCGP1000:2009, 4.2.4 Control de Registros.	<p>Teniendo en cuenta la solicitud que la SAE realizó a la Subdirección de Servicios Generales específicamente el área de Archivo y Correspondencia, para la actualización de la Tabla de Retención Documental, se hace necesario la pronta aplicación de la encuesta interna de la SAE para tal fin; lo anterior para cumplir los requerimientos del procedimiento y así obtener la actualización de la TRD.</p> <p>El archivo presenta un retraso en la transferencia documental desde al año 2003, es importante continuar con el proceso de acuerdo a las indicaciones del grupo de archivo y correspondencia.</p> <p>Otro aspecto es, que a pesar de las solicitudes realizadas aún no se cuenta con un lugar apropiado para el mantenimiento y conservación de los documentos, El proceso de Extensión adolece de espacios materiales para manejar el archivo físico actual. Es necesario reiterar la solicitud a la Subdirección de Servicios Generales sobre la adecuación de espacio de acuerdo a las recomendaciones dadas por la Subdirección de Personal - Programa Salud Ocupacional. Incumpliendo el requisito 4.2.4 Control de Registros de la NTCGP 1000:2009.</p>
No conformidad	NTCGP1000:2009, 8.5 Mejora	<p>A pesar de tener publicado el plan de mejoramiento del proceso para la vigencia del 2013, en el ejercicio auditor no se evidenció el cierre de las acciones preventivas, correctivas y de mejoras como resultado de las auditorías internas y externas del mismo, Incumpliendo el requisito 8.5 de la NTCGP 1000:2009.</p>

4. Conclusiones

- Se percibió un ambiente favorable a la mejora continua y a la estandarización de actividades, tiempos y formatos. Falta terminar y documentar las mejoras incluyéndolas en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y del proceso de Extensión.
- El proceso de Extensión no cuenta con el número suficiente de colaboradores, verificado en el momento en que se hizo la auditoría, para atender las operaciones del mismo, es importante que los funcionarios que desarrollan actividades para el funcionamiento de la dependencia, no estén vinculados a través de contratos de prestación de servicio. Esto puede influir en la continuidad del ciclo PHVA, que conlleva particularmente en la fase Actuar, para la ejecución de dicho plan por los continuos cambios de personal y dado su carácter de proceso misional.
- Existe un atraso generalizado en lo referente a la documentación que maneja el proceso de gestión de calidad que tiene que ver con Extensión.
- El proceso de Extensión adolece de espacios materiales para manejar el archivo físico actual. También presenta retraso la transferencia documental.



FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

Código: FOR007GCE

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 16-06-2014

Página 5 de 5

- Se reconoce que las actividades de extensión en la UPN se desarrollaron dentro de parámetros y disposiciones aceptables y que la Universidad se encuentra capacitada para desarrollar proyectos de extensión que acerquen la labor docente a la proyección social como una de las tres funciones básicas de la Educación Superior.
- En general las bases de datos que apoyan la gestión del proceso de extensión cumplen con las expectativas y necesidades básicas de la información de la SAE, sin embargo es recomendable que estos sistemas se conviertan en uno solo y éste integre todas las necesidades para una adecuada ejecución y seguimiento del proceso. Es importante, mientras se genera el proceso mencionado, mantener un programa de copias de seguridad de las bases actuales que reposan en los equipos de la SAE.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Manuel Humberto Jiménez Ramírez	Líder del proceso Auditado	
Henry Augusto Córdoba Sánchez	Auditor Responsable	

