
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	<b>FORMATO</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	
Código: FOR007GCE	Versión: 03	
Fecha de Aprobación: 16-06-2014	Página 1 de 7	

*Marcar con X el tipo de Auditoría realizada*

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

<b>Auditor Responsable:</b>	Francy Meneses Ortíz
<b>Equipo Auditor:</b>	Diana Maritza Cortés Cagua y Herman Villamil
<b>Nombre y Cargo de los Auditado (s):</b> (Solo aplica para auditoría de Calidad)	Patricia Marina Bryon Cruz - Subdirectora de Bienestar Universitario Diego Alejandro Díaz Malagón – Contratista – Facilitador Gestión de Calidad Mario Fernando Quesada – Supernumerario profesional Adriana Bolívar – Odontóloga David Cruz Camacho – Supernumerario profesional Diana Marcela Valbuena – Supernumerario profesional Paula Andrea Chacón – Supernumerario profesional Luis Carlos García – Supernumerario profesional Armida González Anaya - Secretaria
<b>Proceso / Dependencia Auditado(a):</b>	Gestión de Bienestar Universitario
<b>Documentos de referencia:</b>	NTCGP 1000:2009, Manual de Calidad, Manual de Procesos y Procedimientos, Ficha de Caracterización, Resolución N° 0332 de 2004, por el cual se establece el apoyo a servicios estudiantiles y se reglamenta su funcionamiento, Resolución N° 0979 de 2005, por el cual se establece el reglamento de asignación del servicio de restaurante para los estudiantes de pregrado, Acuerdo N° 038 de 1991. Por el cual se establece el sistema de incentivos y distinciones para los estudiantes de la Universidad Pedagógica Nacional, Resolución 1416 de 1997, Por la cual se reglamenta el artículo 16 del acuerdo 038 de 1991 del Consejo Superior Universitario, Resolución 0006 de 2005, por el cual se establece el pago fraccionado de los derechos de matrícula de los estudiantes de pregrado en la Universidad Pedagógica Nacional.
<b>Fecha de inicio:</b>	4 de Agosto de 2015, 8:00 A.M.
<b>Fecha de cierre:</b>	4 de Agosto de 2015, 4:00 P.M.

<b>1. Fortalezas</b>
----------------------

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	<b>FORMATO</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	
Código: FOR007GCE	Versión: 03	
Fecha de Aprobación: 16-06-2014	Página 2 de 7	

### 1. Fortalezas

- Durante la realización de la Auditoria, se contó con buena disposición y amabilidad por parte del equipo auditado; además, se aportaron las evidencias requeridas de manera ágil y oportuna, lo que permitió que el ejercicio de auditoria se llevara a cabo dentro del cronograma establecido.
- Se evidenció el esfuerzo y compromiso por parte del equipo para desarrollar las tareas propias del proceso.
- Se evidenció la gestión realizada por parte del equipo para llevar a cabo la actualización de Indicadores.
- Se evidenció que las metas proyectadas en el Plan de acción de la vigencia 2014 fueron cumplidas al 100% de acuerdo con la revisión realizada por la Oficina de Control Interno.
- La líder de proceso demostró una buena receptividad hacia todas y cada una de las observaciones planteadas, lo que se puede traducir en una oportunidad de mejora.
- En la mayoría de registros del Área de salud se evidenció una ordenación y descripción adecuadas lo que prueba conocimiento y manejo de los conceptos de Tabla de Retención y organización documental.
- En cuanto al ambiente de trabajo se evidenciaron buenas condiciones de iluminación, temperatura, ruido, ergonomía etc.



FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

Código: FOR007GCE

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 16-06-2014


Página 3 de 7

## 2. Aspectos por mejorar

- Debido a la alta rotación de personal, se hace necesario contar con funcionarios de planta que garantice continuidad en el desarrollo del proceso.
- Fortalecer el equipo asignado al proceso, así como garantizar la capacitación frente a lo dispuesto en el Sistema de Gestión de Calidad y en las funciones propias de cada cargo.
- Comprometer a todo el equipo de Gestión de Bienestar Universitario en el proceso de seguimiento y evaluación.
- El espacio físico en donde se conserva el archivo requiere de una adecuación en materia de ventilación así como una adecuada organización. Se encontraron cajas de archivo apiladas que aun no han sido abiertas.
- Gestionar y hacer seguimiento ante la Oficina de Desarrollo y Planeación sobre el estado de aprobación de las actualizaciones enviadas: Indicadores, procedimientos, formatos, mapa de riesgos, Plan de Mejoramiento.
- Es importante que se elabore un Plan y se realice seguimiento en cuanto a las necesidades requeridas dentro del proceso junto con la Subdirección de Servicios Generales, en lo relacionado con la compra de insumos y mantenimiento de equipos de salud, etc.

## 3. Hallazgos auditoria de Calidad

Tipo	Requisito	Descripción
No Conformidad	4.1. Requisitos Generales.	Es necesario que se publique en el Sistema de Gestión de Calidad, el Mapa de Riesgos del proceso, porque durante el ejercicio auditor se verificó el documento en el Manual de Procesos y Procedimientos y se visualiza el del año 2011. Si bien es cierto que se evidenció el trabajo de construcción del mapa, aún no se han realizado los ajustes y las modificaciones que la Oficina de Desarrollo y Planeación sugirió en noviembre 14 de 2014, incluyendo los riesgos de corrupción, tampoco se han implementado acciones de mejora para identificar y/o minimizar los riesgos del proceso, como tampoco se realiza seguimiento ni se llevan controles. Con base en lo anterior, se evidenció incumplimiento al requisito 4.1 Literal g, de la NTCGP 1000:2009.

 <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b>	<b>FORMATO</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Versión: 03</b>	
<b>Fecha de Aprobación: 16-06-2014</b>	<b>Página 4 de 7</b>	

No conformidad	4.2.3 Control de documentos	<p>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. Durante el ejercicio auditor se observó que se ha venido realizando la depuración en el FOR001GDC, pero no se ha hecho la revisión por parte del Líder del Proceso, por tal razón no se ha enviado a la Oficina de Desarrollo y Planeación para su aprobación y publicación. Lo anterior incumple lo establecido en el numeral 4.2.3 de la NTCGP1000:2009.</p>
----------------	-----------------------------	--



FORMATO

INFORME DE AUDITORIA


Código: FOR007GCE

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 16-06-2014

Página 5 de 7

No conformidad	4.2.4 Control de Registros	<p>Se evidenció que los registros correspondientes a las subseries documentales DBU-560.3.115 Actividades Institucionales Culturales Recreativas y Deportivas, DBU-560.10 Apoyo a Servicios Estudiantiles, DBU-560.89.1 Programas Área Cultural, DBU-560.89.9 Programa Trabajo Social y DBU-560.89.8 Programa de Atención a Problemas Socialmente Relevantes, no están debidamente ordenados e identificados o los documentos no corresponden a los expedientes. Esto ya había sido evidenciado en la auditoría interna de 2014.</p> <p>No se han realizado las transferencias documentales primarias correspondientes, incumpliendo con los tiempos de retención establecidos en la Tabla de Retención Documental.</p> <p>En el ejercicio de auditoría no se pudo tener acceso a los documentos dispuestos en la estantería con la que cuenta el proceso para el almacenamiento de unidades de conservación, lo que no permite la accesibilidad y consulta de los registros.</p> <p>No se comprobó la existencia de los registros correspondientes a la subserie documental DBU-560.55.3 Historia Clínica Psicológica registrada en la Tabla de Retención Documental de la Subdirección de Bienestar Universitario; como tampoco se tiene una política clara de manejo de documentos electrónicos.</p> <p>Por otra parte se logró determinar a través de un reporte de documentos no recibidos de CORDIS, que la subdirección tiene aproximadamente 293 registros sin recibir correspondientes a las vigencias 2014 y 2015, lo que implica que no se tiene información actualizada sobre el trámite de estos registros en el citado aplicativo.</p> <p>Lo anterior significa no tener un adecuado control sobre la identificación, almacenamiento protección, recuperación, retención y disposición de los registros, generando el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 4.2.4 de la NTCGP1000:2009.</p>
----------------	----------------------------	--

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	<b>FORMATO</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	
Código: FOR007GCE	Versión: 03	
Fecha de Aprobación: 16-06-2014	Página 6 de 7	

No conformidad	6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia	<p>Durante el ejercicio auditor se evidenció dificultad en la navegación por el Manual de Procesos y Procedimientos para la ubicación de los documentos solicitados por parte del equipo auditor, así como el desconocimiento de los lineamientos estratégicos, definidos en el Sistema de Gestión de Calidad, procedimientos obligatorios, políticas y objetivos de calidad por parte de algunos auditados, incumpliendo con lo establecido en el numeral 6.2.2 de la NTCGP 1000:2009.</p>
Observación	6.3. Infraestructura	<p>Durante la auditoria se pudo verificar que aunque el espacio físico es suficiente, la distribución es inadecuada en la oficina de la jefatura de la Subdirección, adicionalmente en los puestos de trabajo cada funcionario mantiene los archivos de gestión propios de sus actividades de manera inadecuada, generando alto riesgo de pérdida y deterioro de los archivos. Lo anterior incumple lo establecido en el numeral 6.3 de la NTCGP 1000:2009.</p>
Observación	8.2.1 Satisfacción del cliente	<p>El proceso realiza encuestas de satisfacción para algunos servicios prestados, sin embargo, es necesario implementar una herramienta que permita medir la satisfacción de los usuarios de todos los servicios y plasmar en un informe el análisis de la información y como se implementarán las acciones que buscan mejorar la calidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el Numeral 8.2.1 de la NTCGP 1000:2009</p>
No Conformidad	8.2.3. Seguimiento y medición de los Procesos	<p>Al revisar las fichas de indicadores en la página web, se evidenció que no se ha realizado la publicación de Indicadores de 2014; durante el ejercicio auditor se observó que hasta el día 22 de Abril de 2015 se remitieron las fichas de medición a la Oficina de Desarrollo y Planeación, pero a la fecha no se ha hecho seguimiento y control para que sean aprobadas y publicadas, incumpliendo lo definido en el numeral 8.2.3 de la NTCGP 1000:2009</p>



**FORMATO**

**INFORME DE AUDITORIA**

Código: FOR007GCE

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 16-06-2014

Página 7 de 7

No Conformidad

8.5. Mejora

Se evidenció que el proceso de Gestión de Bienestar Universitario, no cuenta con un Plan de Mejoramiento depurado, en razón a que no se ha llevado a cabo el cierre de acciones, de acuerdo al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno para el Plan de 2013. Durante el ejercicio auditor se observó que se viene trabajando en la formulación del Plan de Mejoramiento 2014, pero a la fecha no han elaborado las acciones a través del FOR012GDC, como lo indicó la Oficina de Desarrollo y Planeación en comunicación enviada el 25 de mayo de 2015. Lo anterior Incumple lo establecido en el numeral 8.5 de la NTCGP 1000:2009.

**5. Conclusiones**

- El ejercicio de auditoría se desarrolló de una manera ágil y clara, en términos de cordialidad y respeto mutuo.
- El proceso de Gestión de Bienestar Universitario, debe realizar una depuración de los procedimientos y formatos que ya no se están efectuando y solicitar la publicación de dicha actualización en el Manual de Procesos y Procedimientos.
- Debido a la importancia que el Proceso de Gestión de Bienestar Universitario, tiene dentro del sistema, el equipo auditor considera prioritario se solicite el apoyo de la Oficina de Desarrollo y Planeación para realizar las actualizaciones en la ficha de caracterización, procedimientos, formatos, y mapa de riesgos.
- El proceso no ha hecho avances significativos en el control de los registros, a pesar de que se han evidenciado falencias en las últimas dos auditorías.
- Se hace necesario continuar gestionando la solicitud de espacios en las diferentes instalaciones donde se requiere prestar los servicios a cargo de la Subdirección de Bienestar Universitario.

Responsabilidad	Nombre completo	Firma
Lider del proceso / Jefe de Dependencia Auditado	Patricia Marina Bryon Cruz	
Auditor Responsable	Francy Meneses Ortiz	

