

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

Carolina Ávila Andrade
Auditora Líder

Fecha del informe: Septiembre 7 de 2020

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PLAN GENERAL DE AUDITORÍA.....	4
2.1 OBJETIVO	4
2.2 ALCANCE	4
Procesos Misionales	4
Procesos de Apoyo Misional.....	4
Procesos de Apoyo Administrativo.....	4
Procesos de Control y Evaluación	4
2.3 Documentos de Referencia.....	4
2.4 Justificación del Programa	5
2.5 Recursos.....	5
2.6 Equipo Auditor	5
2.5 Fecha de ejecución de auditoría	5
2.6 Riesgos	6
3. Actividades desarrolladas.....	6
4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	6
HALLAZGOS	6
5. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	10
6. CONCLUSIONES	12
7. RECOMENDACIONES	12
8. ANEXOS	13

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Desarrollo y Planeación y el proceso de Gestión de Calidad, el cual lidera las auditorias internas de Calidad, permite presentar el informe final de los resultados correspondiente al primer ciclo de auditoria interna de Calidad del Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional para la vigencia 2019 y lo corrido del 2020.

Este informe muestra los resultados del proceso de autoevaluación, verificando el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015, requisitos legales y normativos tanto internos como externos, que le aplica a cada proceso del Sistema de Gestión de la Universidad.

El proceso de Gestión de Calidad ha liderado el desarrollo del programa y el plan general de auditorias, con el apoyo de once auditores internos de Calidad, formados y preparados para adelantar el ejercicio en cada una de las etapas de la auditoria, el cual se fortalece de manera transversal en todos los procesos institucionales, permitiendo así consolidar la eficiencia, eficacia y efectividad.

El informe refiere el Plan General de Auditoría en donde se plantea la estructura, el objetivo, el alcance y los documentos soportes utilizados; posteriormente, incluye los resultados obtenidos en cada uno de los procesos auditados, identificando las fortalezas y los aspectos a mejorar. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

2. PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

2.1 OBJETIVO

Evaluar diez procesos del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2015, con el propósito de identificar las fortalezas, oportunidades y establecer las recomendaciones necesarias para la mejora de los procesos de la Universidad.

2.2 ALCANCE

Se establece la auditoría a los siguientes procesos, evaluando lo comprendido de la vigencia 2019 y lo corrido del año 2020.

Procesos Misionales

- Extensión (auditoría integral)
- Docencia – Facultad Educación Física (auditoría integral)¹

Procesos de Apoyo Misional

- Internacionalización
- Gestión Docente Universitario
- Gestión Bienestar Universitario

Procesos de Apoyo Administrativo

- Gestión Sistemas Informáticos
- Gestión del Talento Humano (auditoría integral)
- Gestión Jurídica (auditoría integral)
- Gestión Contractual (auditoría integral)

Procesos de Control y Evaluación

- Gestión Disciplinaria (auditoría integral)

Nota: El presente informe contiene la información de las auditorías internas de calidad organizadas por Gestión de Calidad y los resultados de los procesos en auditoría integral en específico al ítem de calidad que hallan llegado con corte al presente informe. Los demás se reflejan en el informe separado por parte de la Oficina de Control Interno (OCI).

2.3 Documentos de Referencia

- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTC ISO 9001:2015
- Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional
- Normatividad interna y externa aplicable a los procesos objetos de auditoría

¹ Proceso que se auditan en auditoría Integral, realizada por la Oficina de Control Interno, y conforme al cronograma de trabajo del 2019, auditando MECI, y Calidad

- Planes de mejoramiento del proceso

2.4 Justificación del Programa

Los procesos seleccionados para la presente auditoría, se encuentran bajo las siguientes consideraciones:

- Procesos que no tuvieron auditoría interna e integral en la vigencia anterior, con el fin de cubrir el total de procesos auditados del Sistema de Gestión.
- Procesos con mayor número de no conformidades y acciones de mejora como resultado de los informes de auditorías internas.
- Procesos con gran transversalidad en el Sistema de Gestión Integral

2.5 Recursos

- Auditores formados en la NTC-ISO 9001:2015 y ISO 19011:2012
- Tiempo estimado de acuerdo al procedimiento PRO005GDC Auditorías Internas.
- Documentación del proceso en el Manual de Procesos y procedimientos (MPP).
- Informes de auditorías internas de cada proceso
- Recursos tecnológicos.

2.6 Equipo Auditor

Está conformado con auditores en formación en auditor interno con la NTC ISO 1911:2012, en la NTC- ISO9001:2015, y la participación en auditorías internas dentro de la Institución.

Auditor líder de calidad: Profesional del Sistema de Gestión - Carolina Ávila Andrade.

Auditor responsable auditoría Integral: Jefe de la Oficina de Control Interno- Arelys Valencia

Equipo de auditores:

Edwin Pedroza, Marcela Rodriguez, Helver Carreño, Diana Cortes, Carmenza Mosquera, Sandra Solarte, Andruw Guiseppe Sanchez, Diana Sánchez, Julie Andrea Bajonero, Yineth Paola Hernández, Jairo Ricardo Ramos, Jenny Patricia Vélez, y John Edward Burgos.

2.5 Fecha de ejecución de auditoría

La auditoría se realizó en los meses de Mayo a Julio 2019 con auditorías internas de calidad. En los meses de Abril a Noviembre se realizan las auditorías integrales, por parte de la Oficina de Control Interno. (Ver programa de auditorías)

2.6 Riesgos

1. La no disponibilidad de tiempo, para atender la auditoría en sitio
2. Se presenta ausencia justificada de algún miembro del equipo auditor
3. Se presenta tiempo insuficiente en el desarrollo de la auditoría y/o programas de auditoría
4. No se puede realizar en forma presencial la auditoría por condiciones presentadas por la pandemia COVID-19.

3. Actividades desarrolladas

Para la presente vigencia la Rectoría de la Universidad Pedagógica Nacional informa que de acuerdo con las medidas de urgencia declaradas por las autoridades nacionales y distritales frente a la contingencia originada por el riesgo de contagio del COVID-19 y de conformidad con lo dispuesto en la Resolución Rectoral No. 0254 de 18 de marzo de 2020 *“Por la cual se dispone la suspensión de términos de las actuaciones administrativas en la Universidad Pedagógica Nacional por el periodo comprendido entre el 18 de marzo de 2020 y el 05 de abril de 2020, inclusive”*

Debido a la anterior situación se dispone como método de trabajo para la ejecución de las auditorías, trabajarlos con apoyos mediados por tics dispuestos por la Universidad, así como otros elementos de comunicación, correos electrónicos, video llamadas, por medio de entrevistas, listas de verificación, revisión de documentos del proceso, normatividad interna y externa, así mismo se utiliza el muestreo en la recopilación de evidencias. Así mismo se realiza las actividades descritas en el Procedimiento PRO05GDC Auditorías Internas Upn, para realizar las auditorías remotas

Para evaluar los auditores y la auditoría, se maneja por medio de encuestas a través del FOR031GDC.

4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

Cada uno de los informes por proceso contiene la redacción de las fortalezas, aspectos por mejorar, No conformidades, y conclusiones en su texto de origen, documentos que se encuentran publicadas en el Manual de procesos y procedimientos

HALLAZGOS

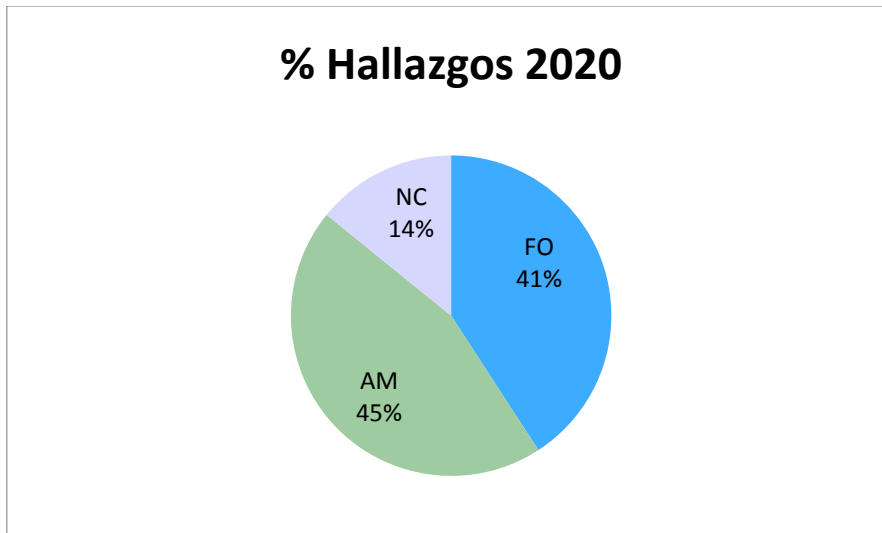
A continuación se enuncian los hallazgos encontrados en la Auditoría de Calidad para la vigencia 2020, allí se especifica la cantidad de No conformidades (NC), Fortalezas (FO) y

Aspectos por Mejorar (AM) dentro de cada uno de los procesos auditados. Los procesos que en su total se encuentran en cero, son proceso que se encuentran aún en auditoria integral.

Tabla 1. Hallazgos Procesos Auditados

PROCESOS AUDITADOS 2020		HALLAZGOS			
TIPO	NOMBRE	FO	AM	NC	TOTAL
MISIONALES	Extensión	0	0	0	0
	Docencia	0	0	0	0
APOYO MISIONAL	Bienestar Universitario	7	4	4	15
	Internacionalización	7	8	5	20
	Gestión Docente Universitario	3	5	1	9
APOYO ADMINISTRATIVO	Gestión del Talento Humano	6	6	3	29
	Contratación	0	0	0	0
	Gestión de Sistemas de Información	8	4	3	15
	Gestión Jurídica	9	11	1	23
EVALUACIÓN	Gestión Disciplinaria	9	16	0	32
TOTAL		49	54	17	143

Grafica 1

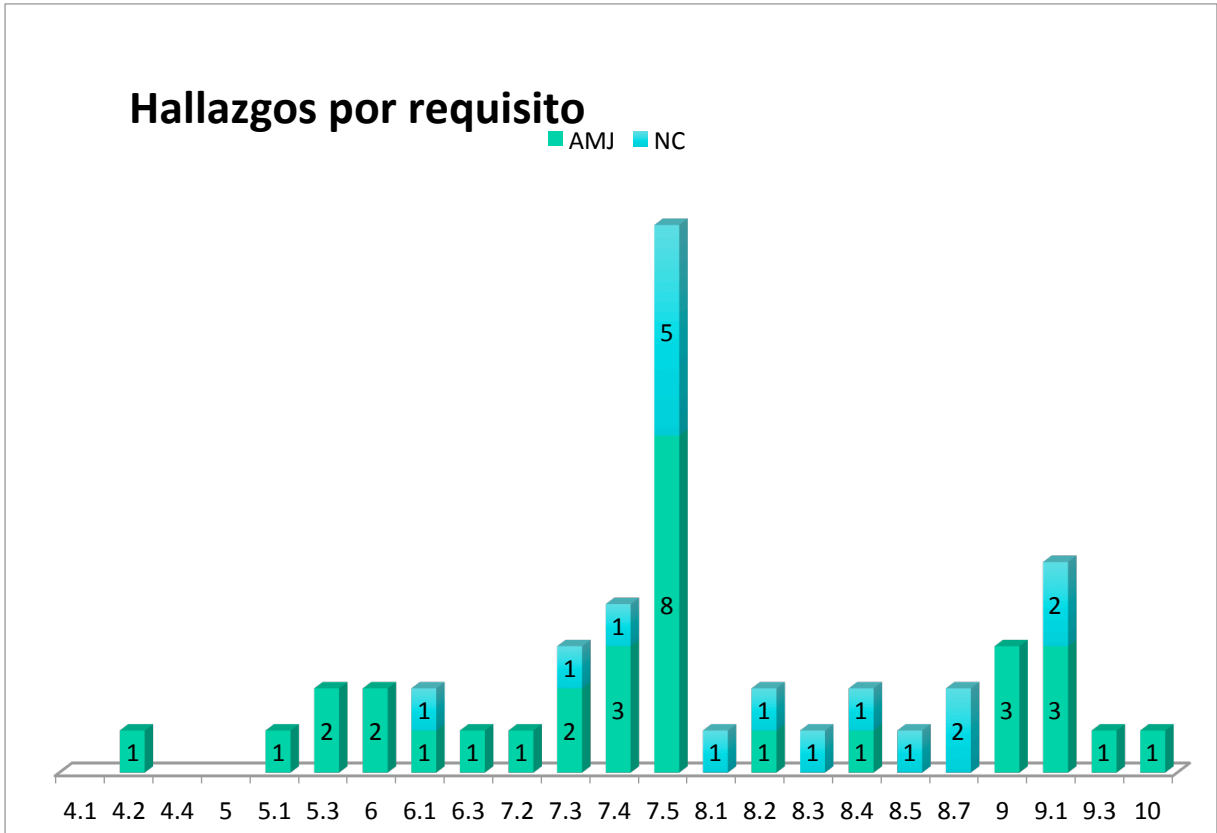


Así mismo se representa en la grafica 1, que el 45% de los hallazgos se encuentra representado en aspectos por mejorar, seguidos por el 41% en fortalezas y por un 14% en No conformidades.

Análisis de Hallazgo por requisito:

A continuación se representa la distribución de las no conformidades y acciones de mejora por requisito, de acuerdo a lo establecido en la ISO9001:2015:

Grafica 2.

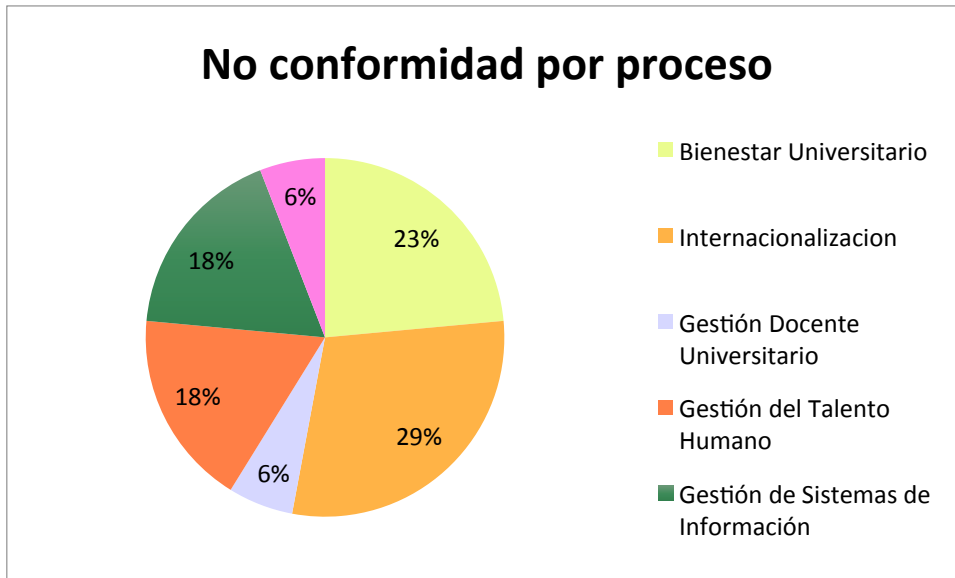


Dentro de las No conformidades identificadas en la grafica 2, se permite observar que el 29% correspondiente a las 5 No conformidades que se encuentran en el numeral 7.5 Información documentada, seguidas con 12% distribuidas en 2 No conformidades en los numerales 8.7 Control de Salidas No conformes y 9.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación; así mismo el 6% se distribuye por cada uno de los siguientes numerales, 6.1 Acciones para abordar riesgos; 7.3 Toma de Conciencia; 7.4 Comunicación; 8.1 Planificaiación y control operacional; 8.2 Requisitos para los productos y servicios; 8.3 Diseño y desarrollo de los productos; 8.4 Control de los procesos, productos y servicios; y el 8.5 Producción y provisión del servicio

Los hallazgos y las mejoras fueron socializadas en la reunión de cierre de cada proceso, con el fin de continuar con las actividades del PRO03GDC Acciones de mejoramiento.

Analisis de No Confomidad por proceso

Grafica 3



Con relación a la Tabla 1 y la grafica 3, se observa que durante el ejercicio de auditoria, el proceso con mayores No conformidades es Internacionalización con (5), el cual representa el 29% del total de las auditorias; seguidas por el proceso de Bienestar Universitario con 4 No conformidades y representa el 23%; los procesos de Gestión del Talento humano y gestión de sistemas cada una con 3 No conformidades, que representan el 36%; y los procesos de Gestión Docente Universitarios y Gestión jurídica cada una con (1) una No conformidad, representando el 12% del total de las auditorias.

Cabe mencionar que el proceso de Bienestar Universitario, maneja varios subprogramas, el cual reviste un mayor numero de No conformidades.

Análisis de cierre de Acciones en Planes de mejoramiento

Luego de verificar y analizar las evidencias el Plan de mejoramiento de los procesos auditados fueron evidenciadas los siguientes cierres, utilizando el FOR012GDC - Acción Correctiva y de Mejora:

Tabla 2

Nº Acciones cerradas al plan de mejoramiento 2019				
PROCESO	NC	AM	PENDIENTES	
			NC	AM
Extensión	-	--	-	-
Docencia	-	-	-	-
Bienestar Universitario	0	0	9	0
Internacionalización	0	0	0	7
Gestión Docente Universitario	0	0	-	2
Gestión del Talento Humano	1	0	2	4

Contratación	-	-	-	-
Gestión de Sistemas de Información	0	0	1	
Gestión Jurídica	0	4	0	0
Gestión Disciplinaria	0	0	2	6
TOTAL	1	4	14	19

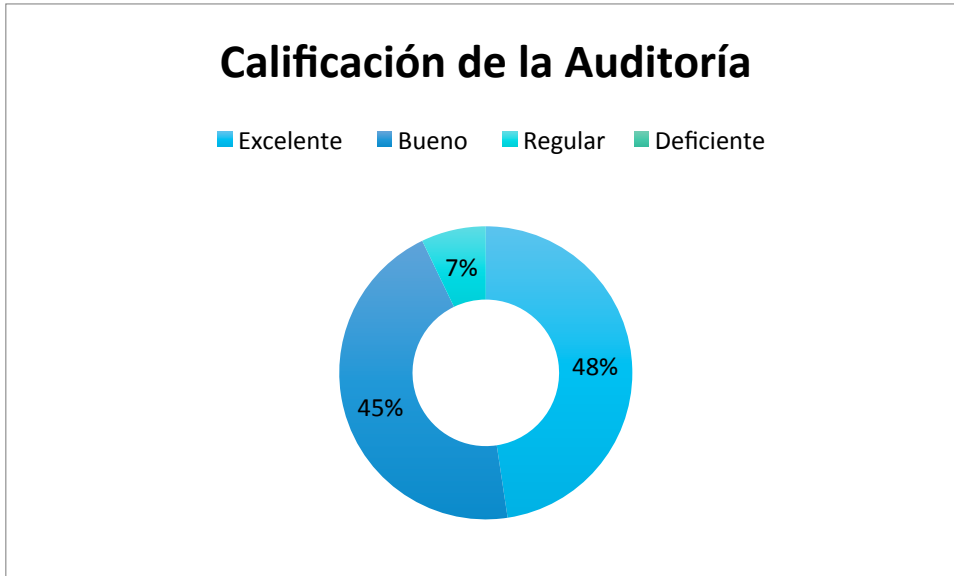
Se evidenció que los procesos (Bienestar universitario, Intenacionalización, Gestión docente Universitario, Gestión de sistemas y Gestión Disciplinaria) durante el ejercicio de las auditorías, no se pudo verificar las evidencias para efectuar los cierres de las acciones de los planes de mejoramiento de las anteriores vigencias, debido a la pandemia, y de la no presencialidad de los funcionarios en la institución.

5. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Corresponde al informe de las encuestas de satisfacción aplicadas a las auditorías cuales abordan los siguientes resultados:

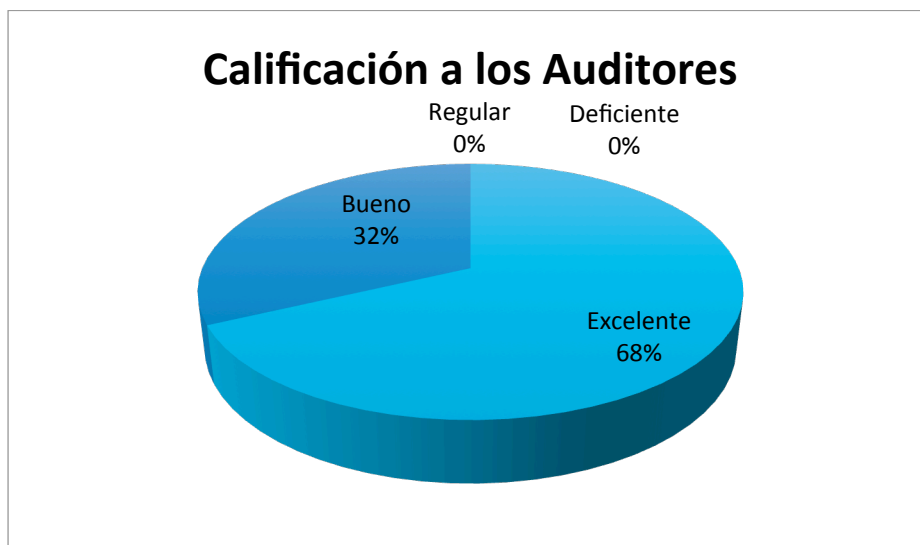
Calificación de la Auditoría

Calificación de la auditoría		PROCESO					
		Bienestar	Internacionalización	G.Docente Universitario	G. Sistemas	G.Jurídica	G.Disciplinaria
1	¿Se presentó oportunamente al auditado del plan de auditoría?	E	E	E	B	E	B
2	¿Se dio cumplimiento del objetivo establecido dentro del Plan de Auditoría?	E	E	E	B	E	B
3	¿Considera que se dio cumplimiento al alcance propuesto?	E	B	E	B	E	B
4	¿Considera que la metodología utilizada para la auditoría fue la más adecuada?	B	B	E	B	E	B
5	¿La auditoría se orientó hacia la verificación de los requisitos de las normas referenciadas dentro del plan?	E	E	E	B	E	B
6	¿Cómo considera la redacción de los hallazgos dentro del informe de auditoría?	E	B	B	B	R	R
7	¿Cómo calificaría la auditoría en general?	E	B	E	B	B	R



La relación de la auditoría interna con la instancia auditada considera que un 48% de los encuestados coinciden que el acompañamiento que brinda es objetivo y de alta calidad considerando como Excelente y adecuada la metodología utilizada y el cumplimiento del plan de auditoría, un 45% considera como buena la labor de la misma y un 7% es el resultado que de los (7) ítem de la evaluación, de los cuales tres (3) procesos consideran regular en cuanto a la redacción de los hallazgos y la calificación de la auditoría en general, aspecto a tener en cuenta para fortalecer y continuar capacitando sobre técnicas para redactar hallazgos de forma clara y concisa.

Calificación a los Auditores:



Para la percepción general del personal auditado, conformado por los líderes de los procesos y sus colaboradores, se logra identificar que los diez (10) auditores calificados que participaron en las auditorías internas de calidad con escala de valoración BUENO representa el 32% es decir que los colaboradores se encuentran satisfechos con el desempeño de los auditores, seguido del 68% califican como EXCELENTE la gestión de cada uno, lo que refleja que la capacitación del equipo está acorde a las necesidades de la UPN y que el equipo es idóneo y motivado para la labor.

6. CONCLUSIONES

La auditoría se desarrolló de acuerdo a lo establecido en el Plan de Auditoría cumpliendo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 planificados para la inspección y revisión en los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo ha contado con el apoyo de los equipos de trabajo de cada proceso.

Es fundamental resaltar la labor que se ha desempeñado al interior de los procesos y el compromiso por parte de los líderes y los facilitadores en presentar acciones de mejora y disminuir las No Conformidades.

Conforme a los riesgos detectados en la auditoría, se vio afectado por la pandemia la cual se toma la decisión de realizarlas de forma virtual, lo cual permitió ampliar los tiempos y seguir con las actividades de las etapas de las auditorías, así mismo se evidenció la falta de digitalización en la documentación por la cual no se pudo realizar en su totalidad los cierres en los planes de mejoramiento. 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.

Para estas auditorías internas, se presenta más tiempo para el desarrollo y preparación del informe final, y del cierre de la auditoría, de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento. Por lo tanto la universidad cuenta con un Sistema de Gestión Maduro y en permanente actualización, conforme a los controles y actividades y al eficaz cumplimiento de los objetivos de los procesos.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a la Subdirección de Personal, actualizar procedimientos y formatos internos del área, toda vez que las faltas de integridad de los mismos hacen que se pueda entrar a vulnerar o inobservar la normatividad o el procedimiento vigente
- ✓ Seguir generando cultura hacia la mejora continua y aplicación del sistema de gestión calidad, consolidando el compromiso de la revisión por la Dirección y todos sus equipos de trabajo en el cumplimiento de los objetivos y en la aplicación de sus controles

- ✓ Si se establecen Metas en el Plan de Desarrollo Institucional se deben cumplir dentro de la vigencia planificada, toda vez, que su incumplimiento afecta los logros de los objetivos institucionales.
- ✓ Se recomienda mejorar el análisis de causas en los procesos a la hora de abarcar las acciones para la mejora de la no conformidad.
- ✓ Durante el ejercicio de auditoría se encontró que existe una falencia en el conocimiento de la importancia del Sistema de Gestión de Calidad, hallazgo que se evidencia nuevamente en la presente auditoria, debido a lo anterior se deja como No conformidad, con el fin de revisar sus causas es importante dejar claro que el Proceso ha sufrido reestructuración de su personal durante la última vigencia; el cual no lo excluye de su deber.

Algunas recomendaciones para los auditores.

- ✓ Es importante que los auditores destinen el tiempo dado para cada una de las etapas de las auditorias, y realicen un trabajo a conciencia, con el fin de contribuir de mejor en la redacción de los informes y en la mejora del proceso.
- ✓ Se considera revisar por parte de la dirección en incluir las labores y en la concertación de objetivos de los funcionarios las actividades específicas de los auditores internos de calidad, ya que la misma universidad les da como incentivo las capacitaciones y sensibilizaciones de refuerzo en temas relacionados con Calidad y auditorias.

Confidencialidad de la Información:

Como uno de los compromisos de la Revisión por la dirección, es de conocer los resultados de las auditorias, el presente informe será presentado en el Comité del Sistema de Gestión Integral.

Así mismo los informes firmados por cada líder de proceso se encontraran publicados en la página Web del Manual de procesos y procedimientos.

8. ANEXOS

El Informe final por proceso se encuentra publicado en la consulta interna del Manual de procesos y procedimientos del Sistema de Gestión (mpp.pedagogica.edu.co)

Firma

Original Firmado

Carolina Avila A.
Auditoria Líder 2020
Oficina de Desarrollo y Planeación
Septiembre 15 de 2020.