
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA	
Código: FOR007GCE	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 06-11-2015	Página 1 de 7	

Marcar con X el tipo de Auditoría realizada

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

Auditor Responsable	WILLIAM RAFAEL CRESPO ARZUZA
Auditor Auditor	HELVER EDGAR CARREÑO ANTOLINEZ BEVERLY ABELLA CLAVIJO YINETH PAOLA HERNANDEZ ARELLAN
Objeto de Auditoría	Méndez Díaz Fernando. Subdirector Rodríguez Jiménez María cristina. Secretaria Poveda Rocha Clara Emilia. Profesional Universitario Hernández Reyes Claudia Marcela. Técnico Solarte López Sandra Lorena. Asistencial Ulloa Luengas Lidia Mireya. Profesional Universitario Suarez Cañón Camilo Andrés. Profesional Especializado Díaz Santiago Andrés Evelio. Técnico Rojas González Claudia Janeth. Asistencial
Objeto de Auditoría	GESTION DE SERVICIOS
Normativa de Referencia	<ul style="list-style-type: none"> - Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP_1000 2009 - Manual de procesos y procedimientos de la UPN - Normatividad Interna y externa del proceso - Informes de auditorías internas - Resolución 1370 de 2014 Manual de manejo de bienes de la UPN - Plan de Mejoramiento - Planes estratégicos (plan de acción, plan de compras, plan de mantenimiento, etc.) - Procedimientos, formatos y Manuales - Indicadores del proceso - Mapa de Riesgos
Fecha de Inicio	08-Agosto-2017

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA	
Código: FOR007GCE	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 06-11-2015	Página 2 de 7	


Fecha de cierre:	09-Agosto-2017
------------------	----------------

1. Fortalezas

- ✓ Se evidenció en la entrevista colectiva que el líder y los colaboradores convocados, poseen los conocimientos generales y específicos de las actividades del Proceso de Gestión de Servicios.
- ✓ En entrevista colectiva, se observó actitud positiva, entusiasmo y buena disposición, por parte del equipo auditado, para recibir y atender la verificación del proceso de Gestión de Servicios frente al plan de auditoría aprobado con los requisitos exigidos por la norma NTCGP 1000:2009.
- ✓ Se estableció un acuerdo con los Auditados para reconocer las No Conformidades detectadas y las sugerencias realizadas por el equipo verificador y se comprometen a establecer los planes de mejoramiento necesarios para garantizar que las operaciones del Proceso de Gestión de Servicios sean eficientes, eficaz y efectivas, ya sea por esta revisión auditora o por auto verificación del proceso.
- ✓ El Facilitador del proceso de Gestión de Servicios, demostró disposición e interés en la búsqueda y suministro de documentos, registros y soportes requeridos para el informe final de la verificación auditora.
- ✓ Se estableció un compromiso para mejorar los procedimientos y actualizar la documentación general del proceso.

2. Recomendaciones

- ✓ Incentivar e impulsar acciones tendientes a mejorar el clima laboral y estimular el respeto de los canales de autoridad, conductos regulares de los protocolos y procedimientos establecidos para el control y operación del proceso.
- ✓ Implementar una Planilla o Formato Control para el registro de entradas y salidas de Automóviles y Motos al parqueadero de la Sede Calle 72.
- ✓ Cambiar las fichas de entradas y salidas del parqueadero, las actuales se encuentran deterioradas y en mal estado dando un aspecto de dejadez y mala imagen a los usuarios.
- ✓ Publicar los indicadores reformulados, realizar la medición y procesar la información resultante para la toma de decisiones tendientes a mejorar las operaciones y servicios del proceso.
- ✓ Realizar la demarcación de los espacios para el parqueo de Automóviles.
- ✓ Establecer un solo y único sitio para el paqueo de las Motocicletas, de esta forma habría

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA	
Código: FOR007GCE	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 06-11-2015	Página 3 de 7	


más espacio para el parqueo de vehículos.

- ✓ Ajustar, complementar y socializar el acuerdo No. 034 de Junio 25 de 2015 expedido para las salidas de Campo y elaborar un proyecto normativo reglamentario para el servicio de transporte, con la participación activa del líder, facilitador del proceso, coordinador y conductores, el cual contenga aspectos referidos a:
 - a) Cumplimiento de tiempos de salida y llegada de buses
 - b) Comportamientos de estudiantes y docentes dentro de los vehículos
 - c) Énfasis de que con los buses no se hacen recorridos personales ni servicio puerta a puerta en las ciudades
 - d) Prohibición de estadías durante la noche en el vehículo. La estadía es única y exclusivamente en los hoteles.
 - e) Reglamentar aspectos de seguridad de viajes, especialmente para trayectos largos, como es viajar a la Guajira, se sugiere disponer de dos conductores para hacer un relevo debido al cansancio.
 - f) Revisar, calcular y reprogramar los tiempos de las Salidas de Campo, debido a que hay inconformidad por la disminución de los números de días programados.
 - g) Revisar instrucciones de servicios de mensajería para que no afecte la programación de los servicios esenciales que prestan los conductores.
 - h) Diseñar Mecanismos efectivos para optimizar los espacios del parqueadero.
 - i) Reglamentar derechos y deberes en la prestación de los servicios.
 - j) Los demás temas relacionados que sean pertinentes y funcionales para el proceso.

- ✓ Gestionar la renovación del parque automotor e implementar acciones de renovación del parque automotor de la Universidad por obsolescencia y difundir a la Comunidad Universitaria el Plan Estratégico de Seguridad Vial.

- ✓ Se requiere disponer de Bodegas o generar espacios adicionales para reintegro de los bienes de la Universidad, puesto que se observa al costado occidental del edificio P. pupitres, vidrios, puertas, etc., en mal estado. De otro lado, pese a que el área de almacén ya realizó distribución de los elementos entregados por la DIAN, aún se evidencia que hay acumulación de otros elementos debido a que no hay espacios físicos, donde se puedan trasladar, también hay manifestaciones de déficit de disponibilidad de transporte que permita el traslado de material de reintegro a otras sedes de la Universidad, como es el caso del IPN, donde hay habilitada una bodega para almacenar los elementos que están dispuestos para remate.

- ✓ Gestionar eventos de reinducción, socialización, culturización, compromiso laboral y de sentido de pertenencia institucionales obligatorios para todos los colaboradores del proceso, independientemente de que estén sindicalizados o no, con el fin de mejorar la prestación de los servicios del proceso y que la Universidad no se vea afectada por actitudes negligentes frente al trabajo, si no por el contrario que prime el trabajo colaborativo, la vocación del servicio, la calidad y el deseo de hacer las cosas bien.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA	
Código: FOR007GCE	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 06-11-2015	Página 4 de 7	

- ✓ Socializar al equipo de trabajo el formato FOR023GSS - Seguimiento Actividades de Aseo a Realizar por Área, implementarlo y hacer cumplir las actividades programadas en ese instrumento e indicar y resaltar la importancia del uso y diligenciamiento completo del mismo, incluyendo la firma como método de control y seguimiento en el cumplimiento de las actividades ejecutadas para garantizar la calidad en la prestación de los servicios del proceso.
- ✓ Gestionar acciones importantes ante los entes externos e internos para la reparación de los andenes y rampas de entrada de la Calle 73 y Carrera 13 de la Sede Calle 72, presentando deterioro de la imagen de la planta física de la Universidad en los espacios de circulación peatonal. Lo anterior, incumple el requisito 6.3 - Infraestructura de la NTCGP 1000:2009.
- ✓ Solicitar la provisión de los recursos financieros necesarios y suficientes con destino al mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física y transporte para garantizar el buen estado del parque automotor, la conservación de la planta física y por ende mantener la buena imagen la Universidad.

Tipo	Requisito	Descripción
NC - No Conformidad	4.2.4 - Control de Registros	Se evidenció que el proceso no ha terminado las actividades de depuración y de transferencia documental de los archivos. Tabla de Retención Documental - TRD (PRO003GDO). Aspecto que incumple con el numeral 4.2.4 - Control de Registros de la NTCGP 1000:2009
NC - No Conformidad	4.2.4 - Control de Registros	Se evidenció que el archivo ubicado del área de transporte no se encuentra bien organizado de acuerdo a la TRD. Aspecto que incumple con el numeral 4.2.4 - Control de Registros de la NTCGP 1000:2009
NC - No Conformidad	4.2.4 - Control de Registros	Se evidencia que en algunos formatos de lista de pasajeros no cuenta con todas las firmas y Vo. Bo. De igual forma, falta diligenciar información como lo es la ruta en el formato FOR037GSS-Listado pasajeros salida académica o administrativa. Aspecto que incumple con el numeral 4.2.4 - Control de Registros de la NTCGP 1000:2009



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

Código: FOR007GCE

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 06-11-2015

Página 5 de 7

<p>NC - No Conformidad</p>	<p>6.3 - Infraestructura</p>	<p>En el ejercicio de verificación se observó material de escombros mal almacenado y se evidenció que no existe adecuada recolección de estos residuos y desechos, generando focos de contaminación y mala presentación en los espacios de circulación del parqueadero deteriorando la imagen de la planta física de la Universidad. Lo anterior, incumple el requisito 6.3 - Infraestructura de la NTCGP 1000:2009.</p>
<p>NC - No Conformidad</p>	<p>6.3 - Infraestructura</p>	<p>En el ejercicio de verificación se observó un cúmulo de mobiliario (Sillas, Mesas, Tableros, Madera, llantas) en mal estado y almacenado de manera incorrecta, ocasionando mala presentación en los espacios de circulación y deterioro de la imagen de la planta física de la Universidad. Lo anterior, incumple el requisito 6.3 - Infraestructura de la NTCGP 1000:2009.</p>
<p>NC - No Conformidad</p>	<p>6.3 - Infraestructura</p>	<p>Al revisar físicamente el estado de los vehículos del parque automotor, se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha del extintor de incendios vencida. ✓ Fugas de aceite. ✓ Demasiada suciedad en el conjunto de la maquinaria del motor y carrocería. ✓ Llantas en mal estado. <p>(Vehículos Placas: BYP 722, BYP 723 Y BYP 724 Lo anterior, incumple el requisito 6.3 - Infraestructura de la NTCGP 1000:2009.</p>
<p>NC - No Conformidad</p>	<p>6.3 - Infraestructura</p>	<p>Se evidenció daños en la Planta física de la Facultad de Educación. Aún no se han reparado los daños debido al desbordamiento de las canales de desagüe del edificio P. Lo anterior, incumple el requisito 6.3 - Infraestructura de la NTCGP 1000:2009.</p>
<p>NC - No Conformidad</p>	<p>4.1 - Requisitos Generales</p>	<p>Se evidenció que NO se hacen cumplir los reglamentos expedidos, publicados y socializados, tal es el caso de la prohibición de entradas de vehículos cuando tienen pico y placa al estacionamiento del parqueadero. Lo anterior, incumple el requisito 4.1 - Requisitos Generales de la NTCGP 1000:2009.</p>
<p>NC - No Conformidad</p>	<p>4.2.4 - Control de Registros 6.3 - Infraestructura</p>	<p>Al revisar el formato FOR040GSS - Revisión diaria del parque automotor para el vehículo BYP722 del mes de junio de 2017, se encontró que todo estaba bien (B) y en orden, pero al realizar inspección ocular se observa que el Kit de carretera no cumple, puesto que la fecha del Extintor se encuentra vencida desde abril de 2017. Es de resaltar que el vehículo recién había llegado de realizar un viaje por lo que se deduce que había salido a viajar así. Lo anterior,</p>



FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

Código: FOR007GCE

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 06-11-2015

Página 6 de 7


		incumple los requisitos 4.2.4 - Control de Registros y 6.3 - Infraestructura de la NTCGP 1000:2009.
NC - No Conformidad	4.2.3 - Control de Documentos	<p>Se reformula la NC No. 02:1GSS/2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • La ficha de caracterización y normo grama están desactualizadas. • Los procedimientos PRO001GSS, PRO002GSS, PRO008GSS, PRO009GSS, PRO010GSS, PRO012GSS y PRO014GSS están desactualizados. • Falta incluir el FOR017GSS en el procedimiento de mantenimiento
NC - No Conformidad	6.2.2 - Competencia, formación y toma de conciencia	Desde la coordinación del área de Aseo, no se evidenció la existencia de registros de eventos de socialización del Sistema de Gestión Integral a su equipo de trabajo, a pesar que en la entrevista Colectiva se afirmó que estos eventos si se hacen. Lo anterior, incumple el requisito 6.2.2 - Competencia, formación y toma de conciencia de la NTCGP 1000:2009.

Conclusiones y Recomendaciones	
Hallazgos:	
Recomendaciones:	

Conclusiones y Recomendaciones	
Hallazgos:	
Recomendaciones:	


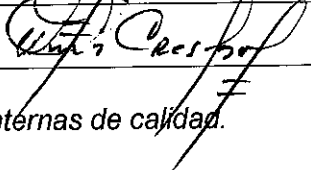
Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ Durante la revisión del proceso de Gestión de Servicios, se procedió a realizar el acompañamiento para el cierre de las acciones correctivas contempladas en el plan de mejoramiento del proceso, mediante el diligenciamiento y legalización de los respectivos formatos FOR012GDC - Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora. De las 13 NO Conformidades del Plan de Mejoramiento del Proceso Gestión de Servicios, se cerraron 8, 3 de ellas se reformulan en una sola (actualización documental) y una queda pendiente (Ficha Técnica de Maquinaria).
- ✓ El equipo auditor recomienda concertar y resolver, desde la coordinación del área de aseo y la subdirección del proceso el riesgo de incumplimiento de prestación de los servicios. Es cierto que la coordinación del área de aseo ejerce control a nivel general sobre la elaboración del plan de aseo, el plan de insumos y ejecución de los mismos; sin embargo, se evidenció que su grupo de trabajo en su mayoría está compuesto por trabajadores oficiales, se presentan ausencias recurrentes algunas debidas a permisos personales y otras a permisos de carácter sindical, lo que afecta en cierto grado la prestación de servicio,

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA	
Código: FOR007GCE	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 06-11-2015	Página 7 de 7	

y en muchos casos no es posible reemplazar o cubrir las ausencias para garantizar la prestación del servicio.

- ✓ El equipo auditor reconoce la buena disposición y actitud del Líder, facilitador del proceso y demás auditados. Agradecemos el acompañamiento en el desarrollo de la auditoria.

Responsabilidad	Nombre completo	Firma
*Líder de proceso	FERNANDO MÉNDEZ DÍAZ	
Auditor Responsable	WILLIAM RAFAEL CRESPO ARZUZA	

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