

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Enseñanza de Calidad</i>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código:</b> FOR007GCE	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-05-2018	<b>Versión:</b> 05	<b>Página</b> 1 de 5

**Marcar con X el tipo de Auditoría realizada**

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

<b>Auditor Responsable:</b>	Adriana Nathaly León Naizaque
<b>Equipo Auditor:</b>	Adriana Nathaly León Naizaque Yineth Paola Hernández Arellán
<b>Nombre y Cargo de los Auditado (s):</b> (Solo aplica para auditoría de Calidad)	Gina Paola Zambrano Ramírez – Secretaria General María Magnolia Álvarez Gama – Secretaria Ejecutiva Magda Milena Medina Rodríguez – Secretaria Ejecutiva Diana Acosta Afanador – Profesional Especializado Diana Maritza Cortés Cagua – Supernumerario Miguel Ariza Bohórquez – Supernumerario Hernán David Martínez Sierra – Auxiliar Administrativo
<b>Proceso / Dependencia Auditado(a):</b>	Gestión para el Gobierno Universitario ( Secretaría General)
<b>Documentos de referencia:</b>	Documentación inmersa en el Manual de procesos y procedimientos, tabla de retención documental y normatividad inherente al Proceso de Gestión para el Gobierno Universitario en la Universidad Pedagógica Nacional. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014, Norma Técnica de Calidad NTC-ISO 9001:2015.
<b>Fecha de inicio:</b>	3 de mayo de 2021
<b>Fecha de cierre:</b>	30 de septiembre de 2021

**1. Metodología a utilizar (Herramientas)**

El ejercicio de auditoría se llevó a cabo por parte del equipo auditor, liderado por Adriana Nathaly León Naizaque – miembro de la Oficina de Control Interno – OCI y Yineth Paola Hernández Arellán, miembro designado por la Oficina de Desarrollo y Planeación – ODP, atendiendo el programa de auditorías del año 2021 proyectado por la Oficina de Control Interno de la Universidad Pedagógica Nacional – UPN, durante el período comprendido entre el 3 de mayo de 2021 hasta el 30 de septiembre de 2021, de acuerdo con las actividades planteadas en el plan de auditoría comunicado al líder del proceso el día 23 de abril de 2021 a través de memorando cuyo No. Radicado es 202102400049453.

En primera instancia, se realizó reunión de apertura el 3 de mayo de 2021, con un total de 10 asistentes, dando a conocer el objeto, alcance y documentos de referencia, metodología y aclaración de inquietudes. También se realizó la presentación del equipo auditor y los miembros pertenecientes al equipo de trabajo de la Secretaría General de la Universidad Pedagógica Nacional.

Todo el ejercicio se ejecutó a través de los siguientes medios:

1. Comunicación vía correo electrónico a través de solicitudes de evidencias o aclaraciones



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Calidad</small>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 2 de 5</b>

- que dieran soporte sobre la ejecución de las actividades relacionadas con el proceso.
2. Revisión y validación de evidencias suministradas de forma electrónica por el personal adscrito al proceso de Gestión para el Gobierno Universitario, a través de accesos compartidos en la plataforma de Microsoft OneDrive, medio oficial que ha sido provisto por la Universidad, para el desarrollo del trabajo remoto, incluida la Auditoría.
3. Reuniones virtuales a través de la plataforma “Microsoft Teams”, realización de entrevistas a los integrantes del proceso auditado.
4. Verificación de la página web de la Universidad Pedagógica Nacional, el minisitio web de la Secretaría General y Manual de Procesos y Procedimientos.

Para el desarrollo del presente informe, se han organizado las evidencias de acuerdo con los siguientes aspectos revisados:

1. Revisión actividades del proceso en general, de acuerdo con la información contenida en los siguientes documentos: la ficha de caracterización, mapa de riesgos y la verificación del cumplimiento respecto a los requisitos del MECI 2014 y alineación a los objetivos planeados en el Plan de Desarrollo Institucional 2020-2024, para dar cumplimiento a los objetivos de la institución.
2. Revisión procedimientos operativos del proceso: PRO001GGU Elecciones y designaciones – versión 2, PRO002GGU Sesión del Consejo Superior y sesión del Consejo Académico – versión 3, PRO003GGU Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) – versión 4 y sus respectivas evidencias de cumplimiento.

## 2. Fortalezas

1. Se observó actitud positiva y buena disposición, por parte del equipo auditado, para el ejercicio de esta auditoría, ante la novedad de ser la primera vez que el Proceso de Gestión para el Gobierno Universitario, desde la creación del proceso en el Sistema de Gestión de Calidad, participa en una auditoría integral liderada por la Oficina de Control Interno.
2. El Proceso realiza una correcta gestión documental, se evidenció archivo en concordancia a su Tabla de Retención Documental establecida, lo que facilita la consecución ágil y oportuna de la información.
3. Se evidencia liderazgo y conocimiento de las actividades que se ejecutan dentro del proceso.
4. La comunicación y sincronización de todo el personal al interior de la dependencia, lo cual permite garantizar un eje principal de seguimiento en las actividades relacionadas con el proceso; se tiene trazabilidad de todas las actividades por realizar y esto favorece la delegación de tareas al líder del proceso y, por ende, el cumplimiento de sus objetivos y su alineación con las directrices institucionales.
5. El recurso humano con el que cuenta el proceso para liderar y administrar las tareas para el gobierno universitario, con suficiente experiencia, habilidades y familiarización con las directrices de la Universidad Pedagógica Nacional.
6. Se evidenció que el proceso asigna las funciones de acuerdo al grado de profesión de cada uno de los integrantes de su equipo de trabajo, así mismo, manejan un plan de apoyo de trabajo en pares, lo que garantiza que la gestión de sus actividades y la prestación de su servicio no se vea afectado.
7. Los recursos asignados para la implementación del Sistema de Gestión de Control Interno y de Gestión de la Calidad, en pro de la mejora continua, evidenciados en la toma de

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Calidad</small>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 3 de 5</b>

- decisiones que han favorecido la madurez del proceso desde su creación.
8. El proceso hace uso constante de los medios de comunicación dispuestos por la Universidad, para dar conocer a sus usuarios la actualización de su información documental, también dispone al público en general información de interés relacionada con el trámite de PQRSFD que se encuentra establecido.
  9. Se evidenció que el Proceso lleva una base de datos de PQRSFD, se observa control y seguimiento, lo que permite que se le dé trámite y respuesta en los tiempos establecidos a cada una de las PQRSFD que son recibidas.
  10. El Proceso realiza reuniones periódicas y utilizan las herramientas establecidas en la Universidad para el registro de sus reuniones, lo que permite que realicen el seguimiento de las responsabilidades asignadas, y así prevenir los riesgos inherentes al proceso.
  11. Se evidenció que los integrantes del proceso entienden la importancia y responsabilidad que el Proceso de Gestión para el Gobierno Universitario tiene en la Universidad, y como aporta desde su gestión a los procesos del Sistema de Gestión.
  12. El proceso realiza evaluación y seguimiento de los funcionarios a cargo, lo que permite verificar la eficacia y las competencias de los profesionales en relación con las responsabilidades asignadas.
  13. Se observó que el equipo de trabajo ha realizado capacitaciones inherentes a sus actividades y profesiones, lo que contribuye a la mejora constante del Proceso.

**3. Aspectos por mejorar**

1. Aunque es evidente la competencia específica de los profesionales que hacen parte del Proceso de Gestión para el Gobierno universitario, en la entrevista realizada se identificó que los integrantes del equipo de trabajo deben fortalecer e interiorizar conceptos como: la misión, visión, objetivos, y metas institucionales y su relación directa con el cumplimiento del objetivo del proceso, procedimientos y conocimientos sobre el Sistema de Gestión Interno y/o de Calidad.
2. El proceso debe considerar la proposición de oportunidades del proceso, en la formulación del mapa de riesgos, como herramienta de apoyo que permite lograr de forma más eficaz los objetivos del proceso, disminuyendo, mitigando, o eliminando los riesgos.

**4. Hallazgos auditoría de Calidad**

Tipo	Requisito	Descripción
N/A	N/A	N/A

**5. Hallazgos y Recomendaciones auditoría de Control Interno**

<b>Hallazgo No.1</b>	N/A
<b>Descripción:</b>	N/A
<b>Recomendaciones:</b>	N/A

**6. Conclusiones**

1. El proceso de Gestión para el Gobierno Universitario ha demostrado la efectiva implementación, mantenimiento y mejora de su Sistema de Gestión de Control Interno y es capaz de alcanzar los objetivos de su proceso, así como los resultados esperados para el



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Formación de líderes</i>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 4 de 5</b>

respectivo Sistema de gestión.

2. La documentación del proceso de Gestión para el Gobierno Universitario demostró conformidad con los requisitos de las normas de auditoria utilizadas como documentos de referencia y provee la estructura suficiente para apoyar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Control Interno.
3. El proceso mantiene actualizada su documentación e involucra a todos los miembros en la revisión de las modificaciones o actualizaciones, favoreciendo la madurez del proceso en el mediano y largo plazo y la familiarización de todo el personal con el Sistema de Gestión.
4. Se revisó el mapa de riesgos para el proceso de Gestión para el Gobierno Universitario – vigencia 2020, evidenciando a la fecha de esta auditoria la formulación de 4 riesgos: GU-R01 “*Fallas de los sistemas informáticos institucionales para interponer PQRSFD*”, GGU-R02 “*Pérdida de información digital de los procedimientos*”, GGU-R03 “*Retraso en la respuesta al usuario que interpone PQRSFD*”, y GGU-R04 “*Afectación de los derechos de la comunidad interesada por la falta de notificación o publicación de actos administrativos*”. Una vez evaluadas las evidencias trasladadas se encontró que el proceso ha dado cumplimiento a los controles establecidos para la vigencia 2020 de forma eficaz, informe evaluativo que se comunicará en documento independiente al resultado de esta auditoría. Sin embargo, se evidencia que en el informe evaluativo de la vigencia 2019 comunicado en mayo de 2020, se recomendó la reformulación de los riesgos, indicadores y controles, actividad que asertivamente el proceso realizó con aprobación y publicación del mapa de riesgos debidamente actualizado con fecha 6 de marzo de 2021.
5. De la misma forma se evaluó el plan de acción – vigencia 2020 adscrito al proceso de Gestión para el Gobierno Universitario, en el cual evidenciamos el cumplimiento de la acción formulada conforme a los requisitos establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014 y acorde con las evidencias obtenidas, se puede concluir en forma general que la acción es eficiente y aporta al cumplimiento del objetivo del proceso. Este informe evaluativo detallado será comunicado al proceso Gestión para el Gobierno Universitario, en informe independiente al resultado de esta auditoría.
6. Teniendo en cuenta que los indicadores formulados por el proceso Gestión para el Gobierno Universitario, están creados desde el año 2014, se sugiere estudiar la posibilidad de actualización de estos llevándolas a la realidad actual vivida no solo en la Universidad, el país y el mundo, verificando posibles cambios normativos, avances tecnológicos, usos de nuevas técnicas y lógicas de comunicación, lo que le permitiría al proceso mantener la mejora continua y reflejar sus funciones y actividades de gestión de una forma más eficiente.
7. El Proceso gestionó la modificación e implementación de una encuesta para evaluar la satisfacción del usuario, con el fin de que esta implementación sea eficaz y contribuya con el mejoramiento no sólo del Proceso de Gestión de Gobierno Universitario, sino también de las distintas Dependencias de la Universidad, se sugiere realizar una evaluación con estándar de medida que permita la retroalimentación y socialización a las partes responsables e interesadas, lo que a su vez reflejara las fortalezas, debilidades y aspectos por mejorar, facilitando la toma de decisiones.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 5 de 5</b>

8. Se evidenció que el Proceso ha gestionado los trámites correspondientes para la eliminación y transferencia documental, sin embargo, debido a la contingencia sanitaria por la que atraviesa el país, las medidas tomada por el Gobierno y la Universidad no ha sido posible culminar el trámite, por lo que sugerimos, tomar acciones conjuntas con el proceso de archivo y correspondencia, relacionadas el cronograma de cumplimiento de la transferencia documental.
9. El ejercicio de auditoría permitió reconocer que el Proceso ha desarrollado acciones encaminadas a la mejora y a mantener el Proceso debidamente documentado y actualizado.

<b>Responsabilidad</b>	<b>Nombre completo</b>	<b>Firma</b>
*Líder de proceso		
Auditor Responsable	Adriana Nathaly León Naizaque	
Auditor de Calidad	Yineth Paola Hernández Arellán	

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