



Fecha: 2 de agosto de 2022.

Proceso auditado: Gestión de Apoyo a la Formación.

Responsable de proceso: Ing. Johnny Javier Meza Jaraba

Auditor Líder: Ing. Daniel Fernando Duarte Pabón Auditor Interno: Ing. Carolina Díaz Betancur

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Determinar la conformidad del proceso de Gestión de Apoyo a la Formación del SIGAC del Instituto Universitario de la Paz - UNIPAZ, a través de la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el estándar NTC ISO 9001:2015, el Decreto 1330 de 2019, las Resoluciones 015224 y 021795 de 2020 del MEN, las políticas institucionales y procedimientos internos para efectos de proponer acciones de mejora continua y autocontrol que permitan el logro de los objetivos trazados para el proceso y el alcance de la excelencia académica.

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Comprende el análisis del proceso de Gestión de Apoyo a la Formación conforme a las disposiciones establecidas en la norma NTC ISO 9001:2015, el Decreto 1330 de 2019, las Resoluciones 015224 y 021795 de 2020 del MEN y los requisitos internos establecidas en la institución durante la vigencia 2021.

3. PERSONAL ENTREVISTADO:

Ing. Johnny Javier Meza Jaraba. Director del Centro de Información.

PGE. Yenis Yaneth Martínez Murillo. Bibliotecaria.

PGE. Sandra Luz Roa Macías. Bibliotecaria.

4. CRITERIOS DE AUDITORIA

- Requisitos establecidos en el estándar NTC ISO 9001:2015, enmarcadas en las cuatro etapas del ciclo PHVA del proceso.

- Normativa interna y externa alusiva al proceso.

-Se revisara según el ciclo PHVA los siguientes parámetros:

Para el Planear:

Plan de Acción anual del proceso vigencias 2021 y 2022.

Para el Hacer:

Caracterización del proceso

Procedimientos asociados al proceso:

- GAFO-BIB-P01 Procedimiento para adquisición de colecciones bibliográficas
- GAFO-BIB-P02 Procedimiento para el préstamo e material bibliográfico
- GAFO-BIB-P04 Procedimiento para proceso técnico material bibliográfico
- GAFO-BIB-P07 Procedimiento para dar de baja a material bibliográfico



Registros asociados al proceso:

- GAFO-BIB-F01 Solicitud de reserva
- GAFO-BIB-F02 Ficha de préstamo
- GAFO-BIB-F03 Ficha del libro
- GAFO-BIB-F04 Formato Multa
- GAFO-BIB-F08 Encuesta para medir la Calidad del Servicio de Biblioteca
- GAFO-BIB-F10 Registro diario de libros consultados en sala
- GAFO-BIB-F11 Plantilla de sugerencia de libros

Normograma

Mapa de riesgos

Para el Verificar:

Informes de avance del plan de acción del proceso

Matriz de indicadores del proceso

Evaluación semestral de los indicadores del proceso

Para el Asegurar:

Planes de mejoramiento resultantes de auditorías anteriores

Acciones Correctivas y de Mejora propuestas para el proceso

5. DOCUMENTACIÓN ANALIZADA

PARA EL PLANEAR:

- a. Plan de Acción del proceso GAFO para la vigencia 2021 y su ejecución. Se revisó el Plan de Acción para la vigencia 2021, el cual se encuentra consignado en el formato GEIN-PLA-F02. Se encontró que las diferentes metas y acciones establecidas en el mencionado plan se desarrollaron completamente y dentro de los términos de tiempo establecidos en el mismo.

PARA EL HACER:

- a. Caracterización del Proceso. Se revisó la caracterización del proceso, consignada en el documento GACA – CCA - C04. Se encuentra ajustada a los requerimientos institucionales para el caso.
- b. Documentos y registros específicos del proceso: Se revisaron los siguientes documentos alusivos al proceso:

Procedimientos:

- GAFO-BIB-P01. Procedimiento para adquisición de colecciones bibliográficas. Se revisó y se verificó que se ha venido realizando como está establecido en las etapas que lo describen. Se recomienda actualizarlo en lo referente a las evidencias que soportan el ingreso del material bibliográfico al inventario bibliográfico (9.1, Actas de entrega de elementos devolutivos).
- GAFO-BIB-P02. Procedimiento para el préstamo e material bibliográfico. Cumplido, según lo establecido en sus etapas constituyentes.
- GAFO-BIB-P04. Procedimiento para proceso técnico material bibliográfico. Cumplido, según lo establecido en sus etapas constituyentes.
- GAFO-BIB-P07. Procedimiento para dar de baja a material bibliográfico. Cumplido, según lo establecido en sus etapas constituyentes.



Registros:

Se revisaron los siguientes registros seleccionados al azar y se les solicitó una muestra diligenciada.

- GAFO-BIB-F01 Solicitud de reserva. Cumplido, según lo establecido en sus etapas constituyentes.
 - GAFO-BIB-F02 Ficha de préstamo. Cumplido, según lo establecido en sus etapas constituyentes.
 - GAFO-BIB-F04 Formato de multas. No se guarda evidencia en el proceso, ya que una vez diligenciado, el estudiante va y paga en la tesorería, el formato de multa se queda allá y en biblioteca se reemplaza por el recibo de pago.
 - GAFO-BIB-F08 Encuesta para medir la Calidad del Servicio de Biblioteca. Cumplido, según lo establecido en sus etapas; sin embargo, se recomienda incluir en el encabezado de información básica a la Escuela a la que pertenece el estudiante, para facilitar a las Escuelas la trazabilidad del acceso a los servicios de biblioteca por parte de los estudiantes de sus diferentes programas.
- c. Normograma aplicable al proceso. Se revisó el normograma aplicable al proceso, consignado en el registro GACA-CCA-F03. Resume adecuadamente la normatividad interna y externa aplicable al proceso y se encuentra debidamente actualizado.
- d. Matriz de Riesgos. Se revisó la matriz de riesgos aplicable al proceso, consignado en el registro GEIN-PLA-F07. Se encontró que contiene los riesgos más representativos en materia de gestión administrativa y de corrupción que pueden afectar al proceso de Gestión de Apoyo a la Formación.

PARA EL VERIFICAR:

- a. Informes de Avance del Plan de Acción 2021. Se revisó junto con el Plan de Acción en la etapa correspondiente al planear.
- b. Matriz de Indicadores. Se revisó la matriz de indicadores del proceso, establecida en el formato GACA-CCA-MI04. Se revisaron las especificaciones generales de los cinco indicadores definidos para el proceso, encontrándose ajustados a la medición de las labores esenciales del proceso.
- c. Indicadores de gestión del proceso. Se revisaron las fichas técnicas de los cinco indicadores establecidos para el proceso, consignadas en el formato GEIN-REC-F04. Se evidenció el cumplimiento de las metas en tres de ellos y en dos no se cumplieron. En los no cumplidos, no se evidenció el establecimiento de las acciones de mejora necesarias para asegurar el futuro cumplimiento de la meta establecida para estos indicadores.

PARA EL ASEGURAR:

- a. Documentación de Acciones Correctivas y de Mejora propuestas para el proceso. Se revisaron las acciones correctivas planteadas en el plan de mejoramiento correspondiente a la auditoría 2020; encontrándose ajustadas al cumplimiento de lo propuesto.

Los entrevistados manifiestan varias acciones de mejora implementadas en el proceso; con la respectiva documentación de las mismas en el formato para registro de acciones de mejora GACA – CCA – F08.



- b. Plan de mejoramiento resultante de la auditoria anterior (2020). Se revisó el plan de mejoramiento resultante de la auditoria para la vigencia 2020, consignado en el formato GACA – ECG - F18 y se verificó que las acciones correctivas planteadas se cumplieron dentro de los términos establecidos en dicho plan.

6. FUNDAMENTO LEGAL O NORMATIVO

Norma NTC ISO 9001:2015.

Decreto 1499 de 2017, implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Decreto 1330 de 2019.

7. FORTALEZAS

Se evidencia un fortalecimiento en la planificación del proceso y la correspondiente ejecución de lo planeado dentro de los términos establecidos en el plan de acción del proceso. De igual manera se aprecia un interés por organizar la documentación del proceso por componente, según lo establece el ciclo PHVA.

Se han desarrollado acciones significativas para la mejora del servicio de biblioteca, como la adquisición de la biblioteca virtual de Pearson y el fortalecimiento de la base de datos de EBSCO a través de la ampliación de sus motores de búsqueda. De igual manera, re realizó una actualización de su sitio web en la página institucional, incluyendo una presentación en portada de los libros nuevos, publicación de noticias de interés, acceso a bases de datos digitales, consulta del inventario de material bibliográfico online, trabajos de grado y normatividad interna, entre otros.

8. DEBILIDADES

Se debe establecer en definitiva si se le va a apostar a la compra de nuevos libros en físico o fortalecer la biblioteca digital, ya que debido a la pandemia del COVID 19 se optó por la compra de bibliotecas digitales, pero con el retorno de la presencialidad se recomienda la compra de nuevo material bibliográfico en físico.

9. RESUMEN DE HALLAZGOS

PROCESO	DESCRIPCIÓN	NO CONFORMIDAD / OBSERVACION
Gestión de Apoyo a la Formación	Se recomienda revisar y armonizar la caracterización, los procedimientos y formatos del proceso, con base en lo establecido en el Decreto 1330 de 2019, las Resoluciones 015224 y 021795 de 2020 del MEN, en especial con lo relacionado con las condiciones instruccionales.	Observación
Gestión de Apoyo a la Formación	Se recomienda actualizar permanentemente en la base de datos los trabajos de grado que vayan ingresando, especialmente los correspondientes a los graduandos de los programas mas nuevos	Observación

10. CONCLUSIONES

Como conclusión general del presente ciclo de auditoría interna realizada al proceso de Gestión de Apoyo a la Formación, se puede establecer que el proceso organiza y planifica sus metas y actividades adecuadamente y con base en los lineamientos establecidos por la institución para el



caso y producto del análisis del contexto propio del proceso. Desarrolla sus actividades y tareas según lo establecido en su plan de acción, manual de funciones, normatividad interna y actos administrativos que se las establecen. Realiza seguimiento y control de su quehacer de acuerdo con los indicadores definidos para el proceso; dando cumplimiento a lo planificado y asegurando el cierre de las acciones correctivas y de mejora adoptadas como resultado de los procesos de auditoría interna anteriores. Sin embargo, con el retorno a la presencialidad, se recomienda la adquisición de nuevo material bibliográfico en físico para fortalecer la prestación del servicio.

Por lo anterior, el proceso cumple satisfactoriamente con sus labores esenciales y se encuentra conforme con los requerimientos que le establecen el cliente, la ley colombiana para el sector público, el estándar de calidad NTC ISO 9001:2015. Los lineamientos establecidos en el Decreto 1330 de 2019, las Resoluciones 015224 y 021795 de 2020 del MEN, las políticas institucionales y procedimientos definidos dentro de la normatividad interna del Instituto Universitario de la Paz, UNIPAZ.

11. RECOMENDACIONES

Con base en lo detectado durante el presente proceso de auditoría y con el propósito de asegurar la mejora continua en el accionar del proceso de Gestión de Apoyo a la Formación, se les realizan las siguientes recomendaciones:

Actualizar la base de datos de los libros digitales correspondientes a los trabajos de grado se, ya que algunas escuelas no hacen llegar oportunamente a la biblioteca los trabajos de grado de los egresados de los programas más recientes.

Con el retorno a la presencialidad, se recomienda la adquisición de nuevo material bibliográfico en físico para fortalecer la prestación del servicio.

12. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO DE AUDITORIAS ANTERIORES

Se revisaron las acciones correctivas y de mejora consignadas en el plan de mejoramiento resultante de la auditoria correspondiente a la vigencia 2020 y se pudo verificar que estas se encuentran debidamente planteadas, implementadas, con su respectivo seguimiento y cierre. Adicionalmente, responden a acciones que producen resultados concretos, prácticos y funcionales para el proceso, encaminados a promover la mejora continua como premisa fundamental de operación tanto del proceso como de la institución.

AUDITOR LIDER

Nombre: Ing. Daniel F. Duarte Pabón

Cargo: Jefe de Evaluación y Control de Gestión

AUDITADO

Nombre: Ing. Johnny Javier Meza Jaraba

Cargo: Director Centro de Información

Vo Bo JEFE EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN