

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA	
Código:FOR007GCE	Versión: 03	
Fecha de Aprobación: 16-06-2014	Página 1 de 6	

Marcar con X el tipo de Auditoría realizada

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

Auditor Responsable:	Luz Dary Polanía Salazar
Equipo Auditor:	Hilda María Alvarado Arenas Jairo Alberto Serrato Romero
Nombre y Cargo de los Auditado (s): (Solo aplica para auditoría de Calidad)	Ingeniero Fernando Méndez Díaz - Subdirector De Servicios Generales Nancy Yadira Páez - Aseo Mireya Ulloa – Almacén E Inventarios Jhon Edisson Mosquera - Transporte Clara Poveda - Supernumerario Claudia Hernández - Supernumerario Héctor Enrique Vargas – Caja Menor Sandra Dolly Palacios – Archivo Y Correspondencia Juan Carlos Caicedo - Planta Física Wilman Gutiérrez Ramírez - Supernumerario
Proceso / Dependencia Auditado(a):	Gestión De Servicios
Documentos de referencia:	Manual de Procesos y Procedimientos de la UPN, Normatividad Interna y externa inherente al proceso (Formatos del proceso, plan de mejoramiento del proceso, Mapa de riesgos del proceso, plan de acción, plan de mantenimiento, plan de compras, entre otros) Acuerdo 049 de 2000 del AGN, Acuerdo 050 de 2000 del AGN, Resolución 2190 de 1991 de la Secretaria Distrital de Salud y Ley 769 de 2002.) y Sistema de Gestión de Calidad - Ley 872 de 2003, NTCGP 1000 de 2009.Resolución 1187 de 2014, Resolución 1271 de 2003; Resolución 138 de 2004, Resolución 1410 de 2009, Resolución 2029 de 2006, Resolución 190 de 2005, y las demás normas que les sean aplicables.
Fecha de inicio:	Octubre 21 de 2014
Fecha de cierre:	Octubre 27 de 2014

Fortalezas
<p>Se observó buena disposición por el equipo de trabajo de la Subdirección de Servicios Generales en el desarrollo de la auditoría.</p> <p>Se evidenció que el equipo de trabajo de la Subdirección tiene conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, tal como la política y objetivos de calidad, mapa de procesos, ficha de caracterización, ubicación del manual de procedimientos en la Página web de la Universidad, mapas de riesgos, entre otros.</p> <p>Se creó un nuevo procedimiento, PRO015GSS-Alquiler y Préstamo de Fincas UPN. El cual se publicó en la página web de la Universidad el 23 de Octubre de 2014. Además, se está trabajando en la creación de un nuevo procedimiento denominado Liquidación de impuestos de vehículos. Lo cual demuestra una mejora continua en el proceso.</p>

	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA	
Código:FOR007GCE	Versión: 03	
Fecha de Aprobación: 16-06-2014	Página 2 de 6	

Se incorporó en el plan de mejoramiento de calidad las 2 PQRs más relevantes (mejoramiento de las instalaciones de los baños del bloque B de la Sede Calle 72 y los Baños de la Sede de la Calle 79), además se puso a disposición de la Comunidad Universitaria un libro en la portería del edificio "P" para recepcionar las PQRs del área.

Se evidencia el compromiso del área en el mejoramiento de la gestión, en las reuniones de trabajo periódicas, lo cual se constata en las actas de reunión que se archivan en el AZ DSG-520.3.2 Actas autoevaluación de la gestión.

Se nos informó como una fortaleza el ahorro en el consumo de papel y el tóner, a raíz de la suscripción del contrato de Fotocopiado con un proveedor quien proporciona las fotocopiadoras, el papel y el tóner. Lo cual se observa en un reporte que el proveedor obtiene de los registros.

Para los servicios públicos implementaron un control en formato Excel contribuyendo así en el control del consumo y cobro de la facturación de las compañías de servicios públicos y poder analizar periódicamente el promedio histórico del consumo.

Para asegurarse que los documentos utilizados sean la última versión, el área auditada baja directamente los formatos de la página al momento de diligenciarlos.

En cuanto al mapa de riesgos, la Subdirección de Servicios Generales envió a planeación la actualización del mismo a través del CORDIS 2014IE3409 el 03 de Julio de 2014, incluyendo los riesgos de corrupción. Además, se anexo como soporte, formato de asesoría del 16 de Mayo de 2014 donde la ODP realiza asesoría a la Subdirección de Servicios Generales en este tema. El 12 de agosto de 2014, a través de correo electrónico se recibe respuesta de la Oficina de Desarrollo y Planeación donde se informa que los documentos se encuentran en revisión.

2. Aspectos por mejorar

Los recursos asignados para el mantenimiento de la infraestructura, las salidas de campo, la adquisición de materiales y suministros, el servicio de transporte son limitados para atender la prestación de los servicios de la Subdirección de Servicios Generales.

Para el trámite del pago de servicios públicos, la última actualización del procedimiento PRO002GFN – Certificado de Disponibilidad Presupuestal, genera mayores trámites ya que la información se tiene que reportar en el aplicativo SIAFI y posteriormente volver a transcribirse en un archivo de Word, lo cual genera mayores tiempos de ejecución y lo que se debe buscar con los procedimientos es mejorar la gestión de la Universidad simplificando las actividades. (Este aspecto por mejorar se incluyó en la auditoría de calidad del proceso Gestión Financiera de esta vigencia)

En cuanto a las salidas de campo el proceso de pago de los viáticos y los gastos necesarios para estas salidas se realizan en dos momentos diferentes lo que dificulta el trámite de este proceso por tanto se debería tener una sola directriz para atender estos servicios. Se debería estandarizar la forma de pago (ya sea por la Subdirección Financiera o Caja menor)

En las salidas de campo debería haber participación del docente responsable, para realizar el control del cupo mínimo requerido, según lo contemplado en el procedimiento PRO008GSS – Servicio de

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA	
Código:FOR007GCE	Versión: 03	
Fecha de Aprobación: 16-06-2014	Página 3 de 6	

Transporte: "Las salidas académicas o administrativas pueden ser canceladas debido a: problemas de orden público, estado de las carreteras y menos del 80% de los participantes", es importante tener en cuenta que el funcionario de Servicios Generales comienza a laborar a las 8:00 am. Se debe establecer como requisito en el procedimiento una instancia de control que se cumpla. En este mismo procedimiento se recomienda hacer mención al FOR001GSS y al FOR0031GSS en la columna de Registro.

En el procedimiento-PRO008GSS Servicio de Transporte, no se hace claridad de las actividades que se deben realizar para atender los servicios de acuerdo al tipo de transporte a utilizar (parque automotor de la Universidad o a través del Contrato de transporte). Además, en el paso 15: "Ejecuta la salida y sí aplica entrega novedades" no se especifica cual es el formato para reportar las novedades.

En el Procedimiento-PRO010GSS Programación y Ejecución de Compras, se recomienda actualizarlo teniendo en cuenta que en el Manual de Programación Presupuestal se contemplan las mismas actividades relacionadas en el procedimiento. Por lo anterior, se debe comenzar una vez el Presupuesto de cada vigencia sea liquidado con la Resolución respectiva y el plan de compras haya sido aprobado por el Comité de Contratación. De igual forma, se debe modificar las definiciones contempladas allí, las cuales deben corresponder con las definiciones del Acuerdo 029 de 1998, y el Manual de Programación Presupuestal en cuanto a los Centros de Costo, y Centros de Responsabilidad.

Revisar las acciones correctivas de la No Conformidad 03 del año 2012 – "Al indagar sobre la Ficha técnica de la maquinaria y equipos, que se encuentran bajo la responsabilidad del Grupo de Planta Física, se pudo evidenciar que no se tiene la totalidad de los registros de hoja de vida de los mismos, generando incumplimiento en el numeral 4.2.4 Control de Registros", teniendo en cuenta que éstas no han sido efectivas para subsanar el hallazgo.

3. Hallazgos auditoría de Calidad

Tipo	Requisito	Descripción
No conformidad	4.2.4 Control de Registros	<p>Al revisar el archivo físico, se observaron inconsistencias en la aplicación de lo establecido en la tabla de retención documental de la Subdirección de Servicios Generales. Las cuales se describen a continuación:</p> <p>En el AZ DSG.520.89.7 Programa Salidas Académicos, no se evidencia la existencia del documento Informe de Gestión.</p> <p>En el AZ DSG.520.53.4 Expedientes de Siniestros, aunque los documentos relacionados en la tabla de retención cumplen con lo establecido, el lomo de la descripción difiere de la Tabla de Retención Documental.</p>



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

Código:FOR007GCE

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 16-06-2014

Página 4 de 6

		<p>En el AZ DSG.520.6 Administración de Fincas y Espacios Recreativos, en lo referente a avalúos no cumple toda vez que no hay soportes completos y en lo referente al Impuesto Predial los soportes aparecen en otra carpeta sin marcar.</p> <p>En el AZ DSG.520.59.1 Informes de Ejecución, no aparecen los soportes referentes al Informe a DAE e Informe a DGP.</p> <p>En el AZ DSG.520.91, no se evidenció el documento Solicitud (proyectos). El Lomo donde se encuentra la descripción del A-Z no coincide con la Descripción de la Tabla de Retención Documental pues aparece DSG.520.9. Se recomienda actualizar la Tabla de Retención Documental incluyendo el formato de seguimiento a los proyectos de inversión.</p> <p>En el AZ DSG.520.38 Control Diario de Mensajería Externa, la Descripción de la carpeta del archivo es diferente a la descripción que aparece en la tabla de retención documental faltando la palabra "EXTERNA" (carpeta 4 de la serie 601 al 800)</p> <p>En las carpetas DSG.520.61.4 Inventario Carpeta Cuentadante (activos), estas no se encuentran marcadas.</p>
No conformidad	4.2.3 Control de Documentos	<p>Los procedimientos PRO007GSS – Alquiler de Inmuebles y PRO011GSS –Interventoría de Obra, están desactualizados, lo cual se evidenció en la Página web de la Universidad al momento de realizar la auditoría. Al observar que no se cumple con lo establecido en el INS001GDC – Elaboración de documentos.</p> <p>Lo anterior genera una no conformidad del numeral 4.2.3 literal b "revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente"</p>



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

Código:FOR007GCE

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 16-06-2014

Página 5 de 6

No conformidad	6.4 Ambiente de trabajo	<p>Durante la inspección visual a los puestos de trabajo se pudo evidenciar:</p> <p>No se cuenta con un espacio adecuado para el almacenamiento de los archivos de gestión para salvaguardar la información según lo establecido en la normatividad vigente. (ver anexo fotográfico)</p> <p>No se evidenció un espacio físico apropiado para el almacenamiento, preservación normal y salvaguarda de los elementos (baldosas, entre otros). Se deberían poner en servicio estos elementos. (Ver anexo fotográfico).</p> <p>Se observó que existe un grupo de sillas estudiantiles y lockers para reparación, ubicadas a la intemperie ocasionando un deterioro notorio y además ocupando un espacio el cual se puede destinar para otros usos. Se debería tener una bodega adecuada para el almacenamiento de estos elementos. Ver anexo fotográfico.</p> <p>En el área de almacén e inventarios se encuentra un grupo de elementos recibidos a título de donación de la DIAN, los cuales no cuentan con un espacio físico adecuado para su almacenamiento que permitan preservar, custodiar y dar un buen uso de estos. Lo que además, ocasiona deterioro, obstrucción del espacio y afecta la salud ocupacional del personal que labora en esta área.</p> <p>Por lo anterior, se genera un incumplimiento del numeral 6.4 ambiente de trabajo donde se especifica <i>"La entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio"</i>.</p>
Observación	4.2.3 Control de documentos	Al revisar el plan de mejoramiento de calidad de la vigencia 2012 de la Subdirección Gestión de Servicios, se encontró dos formatos FOR012 acción correctiva, preventiva y de mejora sin firma del jefe de la Oficina de Desarrollo y Planeación. Incumpliendo con el paso 7 del Procedimiento PRO003GDC - Acciones de Mejoramiento.
Observación	6.3 infraestructura	A pesar de contar con un plan de mantenimiento no se cuenta con recursos suficientes para realizar mantenimiento preventivo y evitar realizar mantenimientos correctivos en la infraestructura de la Universidad.

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

4. Hallazgos y Recomendaciones auditoría de Control Interno		
Hallazgo:		Descripción:
Recomendaciones:		
Hallazgo:		Descripción:
Recomendaciones:		

5. Conclusiones

El proceso Gestión de Servicios está en proceso de mejora continua en aspectos tales como sensibilización al interior de los grupos de trabajo en lo referente al sistema de gestión de calidad, creación de nuevos procedimientos, compromiso por parte del equipo en la gestión realizada.

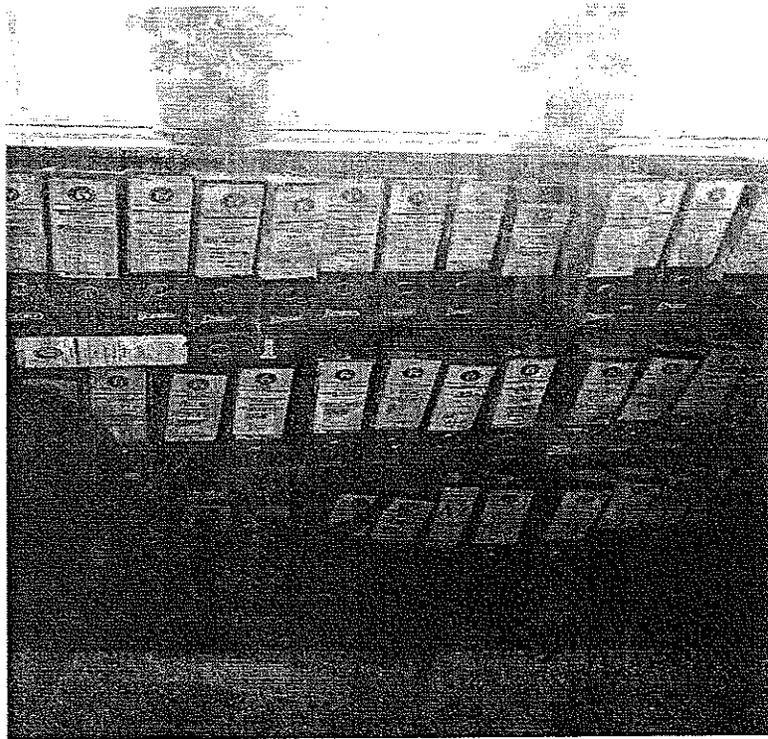
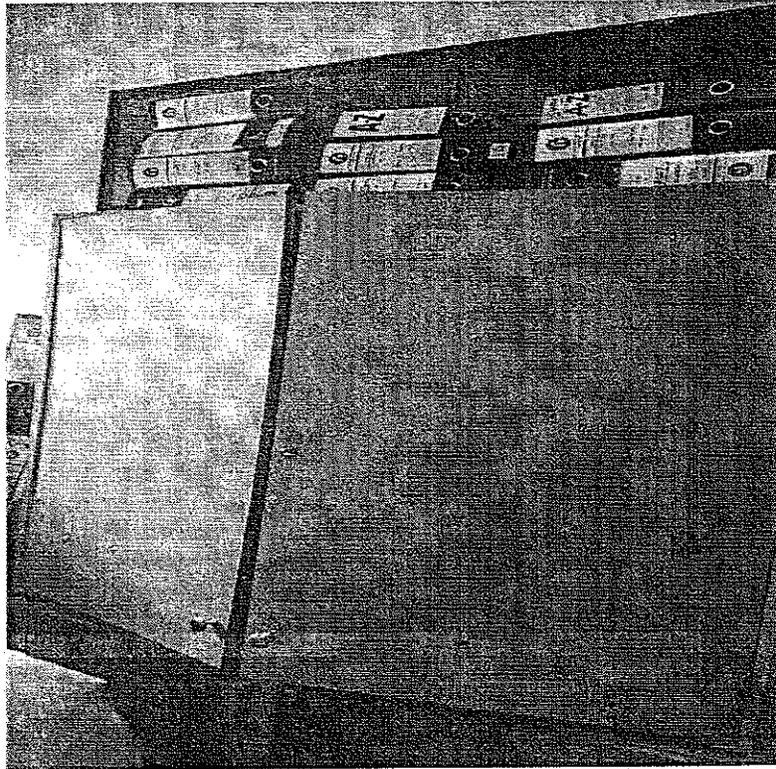
Sin embargo, es necesario reforzarse otros temas como la actualización de los procedimientos, disposición y adecuación de bodegas para el almacenamiento correcto de los elementos, adecuación de espacios físicos para la salvaguarda y conservación del archivo de gestión. Poner énfasis en el mantenimiento preventivo para evitar el correctivo, lo cual es más costoso para la Universidad.

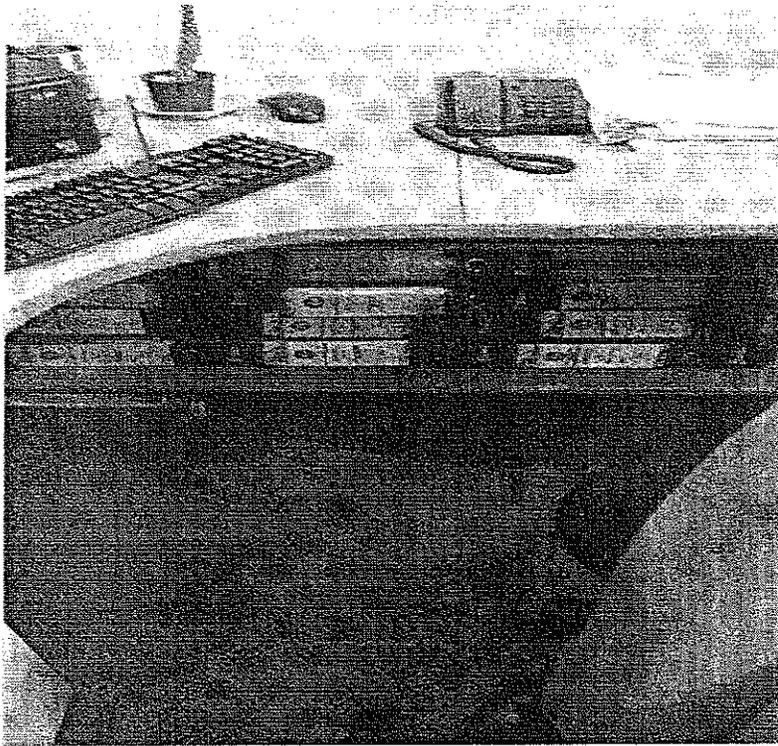
El equipo de facilitadores del proceso de gestión de servicios manifiesta la necesidad de reforzar el plan de capacitación de la Universidad, con fin de contribuir a mejorar las competencias del equipo de trabajo.

Responsabilidad	Nombre completo	Firma
Líder del proceso / Jefe de Dependencia Auditado	Fernando Méndez Díaz	
Auditor Responsable	Luz Dary Polanía Salazar	<i>Luz Dary Polanía</i>

ANEXO FOTOGRAFICO

Despacho de Servicios Generales

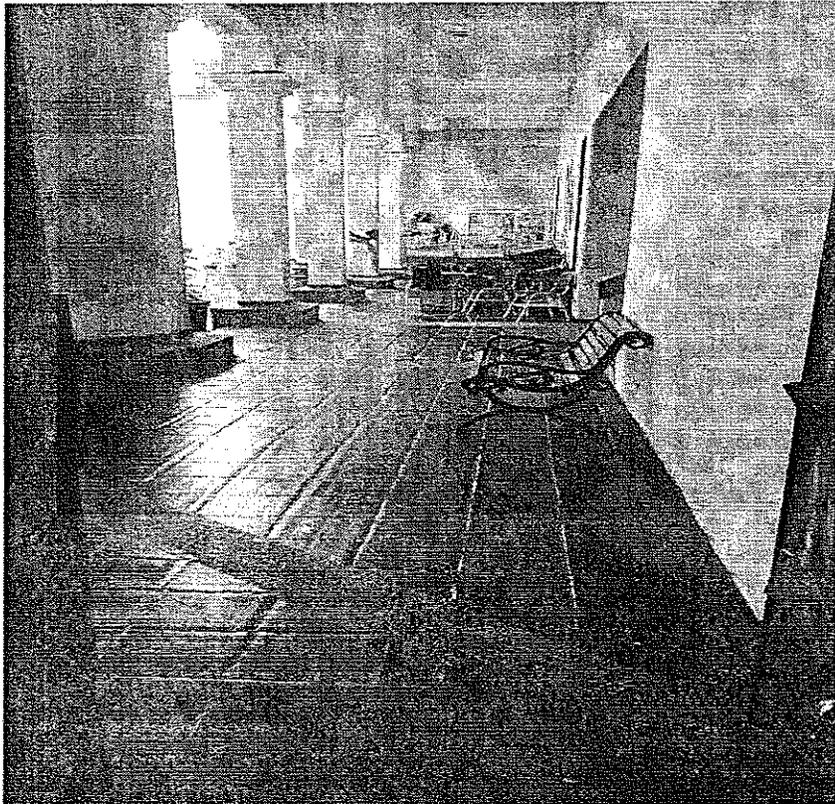


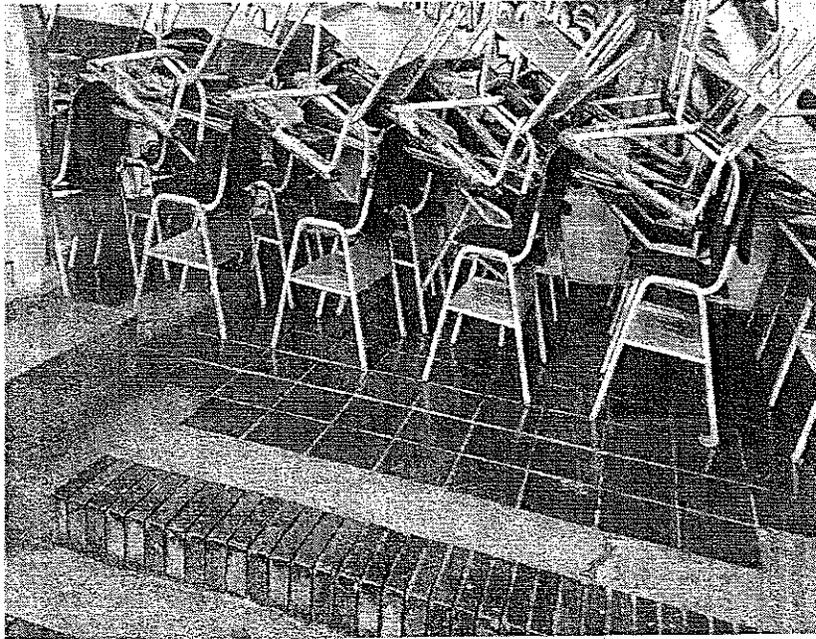


39

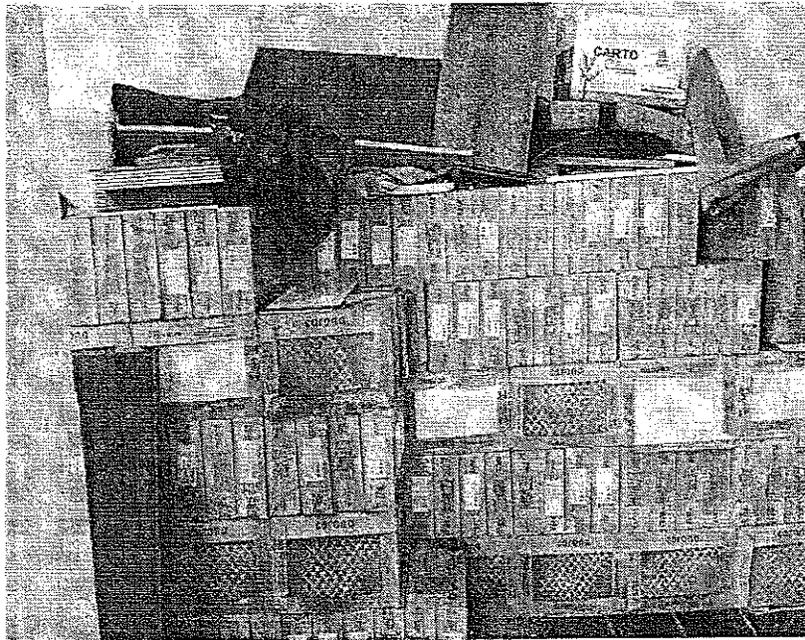


Edificio P





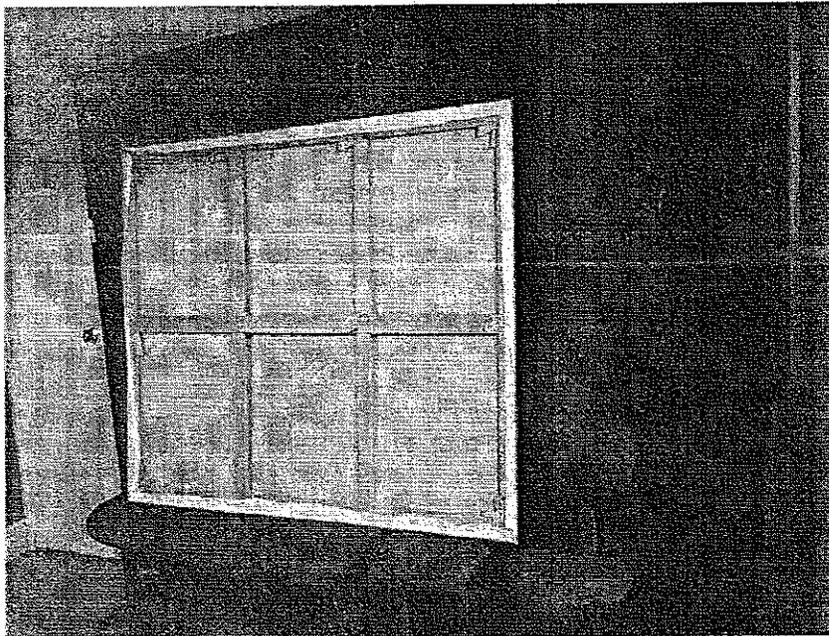
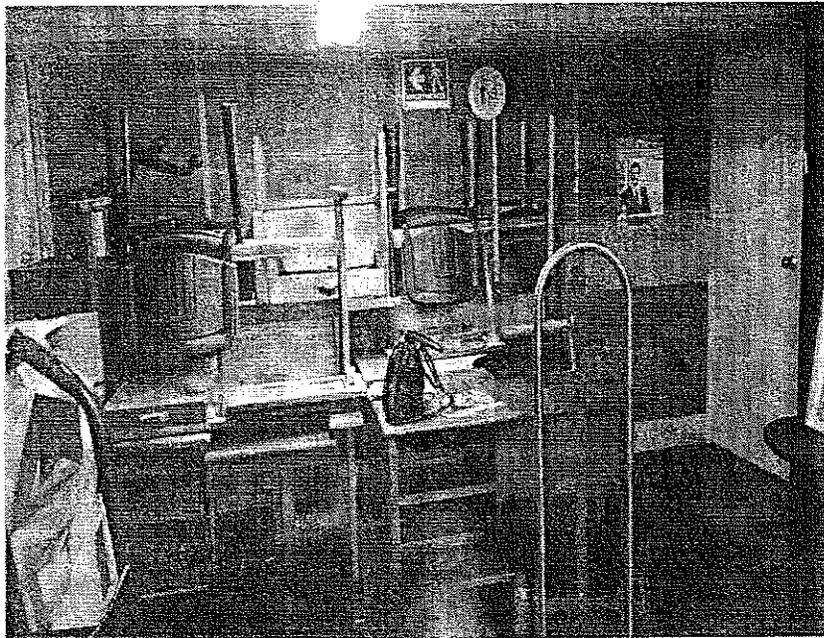
3



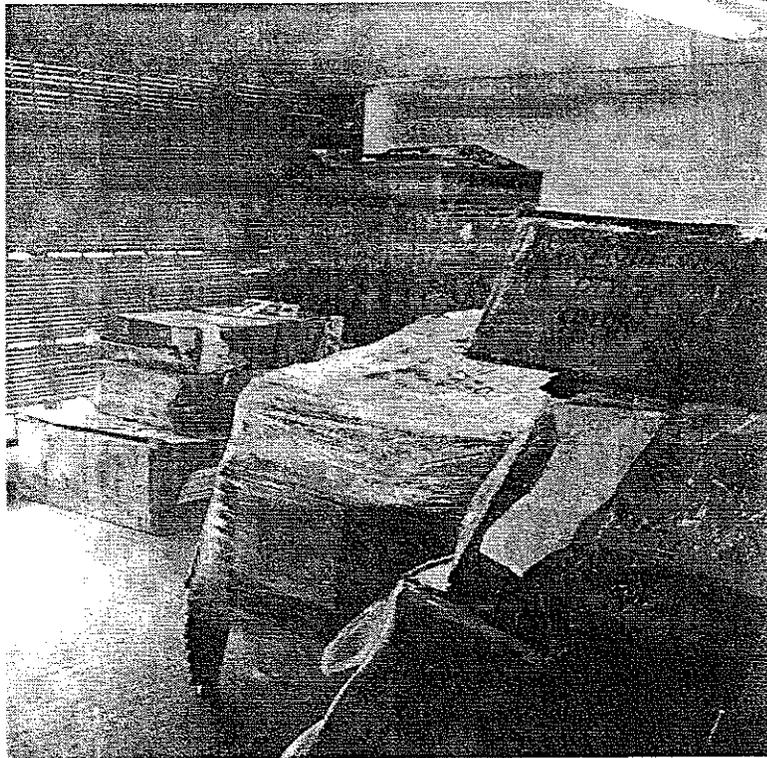
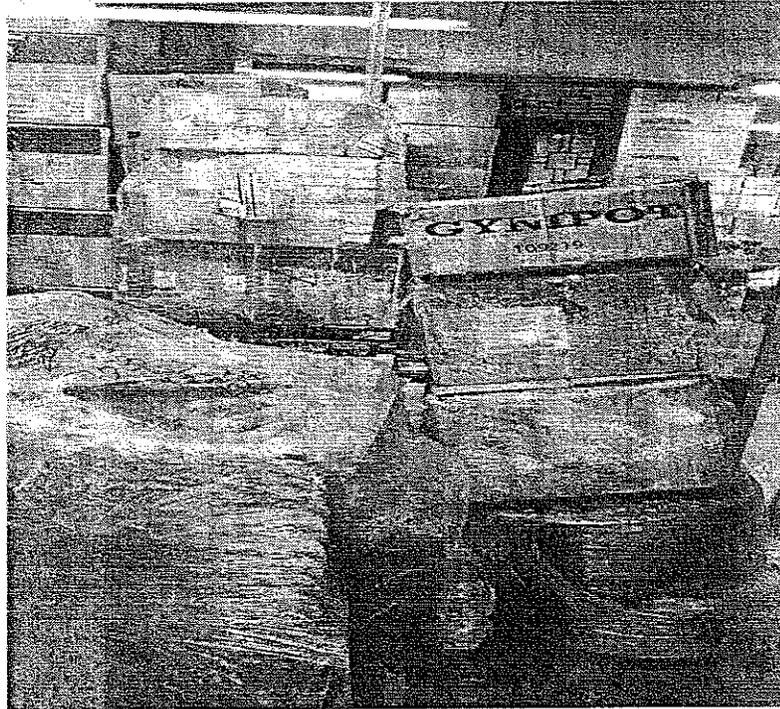
Área de Almacén e Inventarios



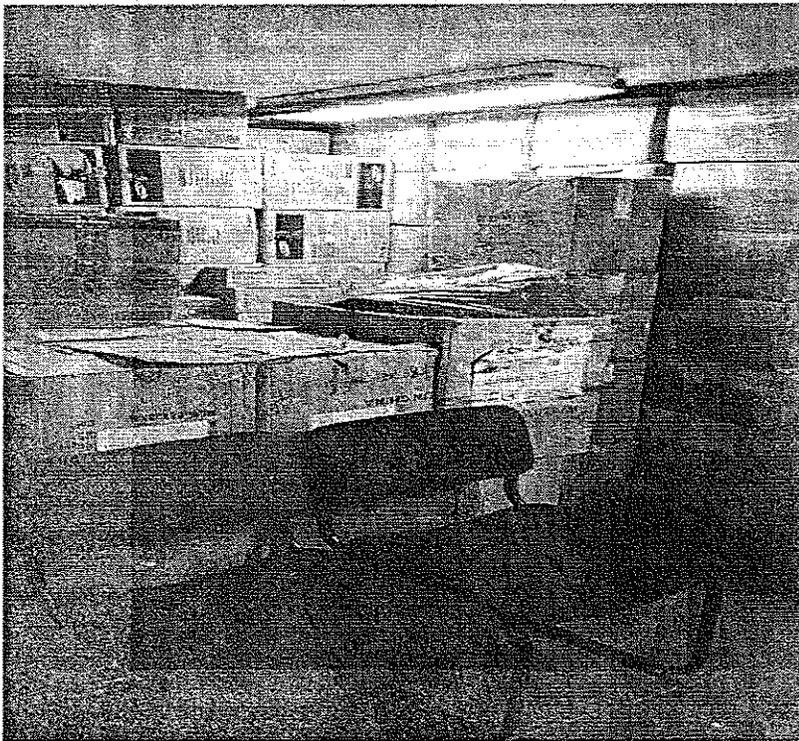
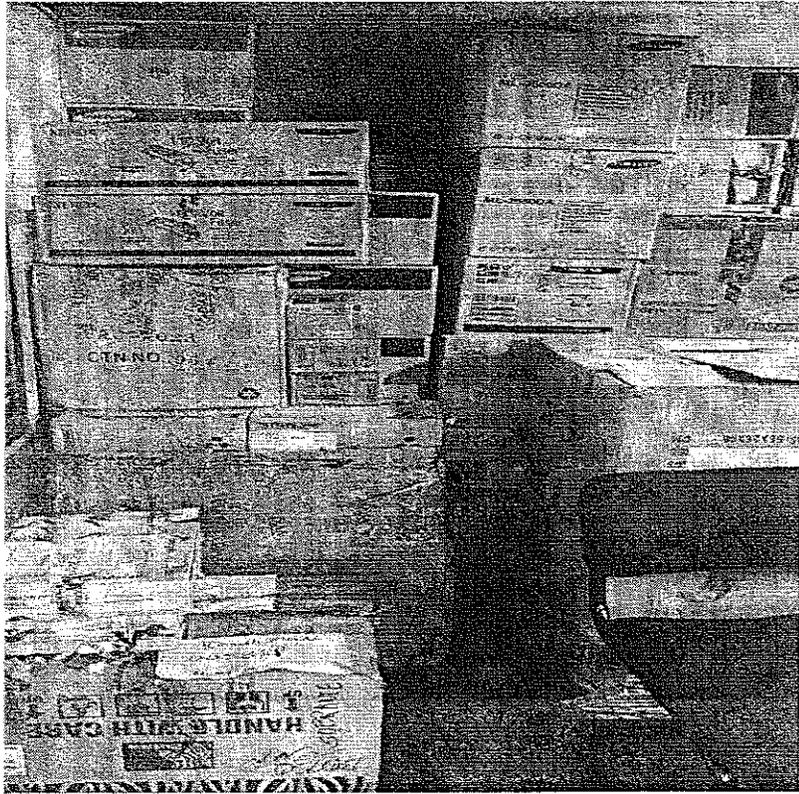
5



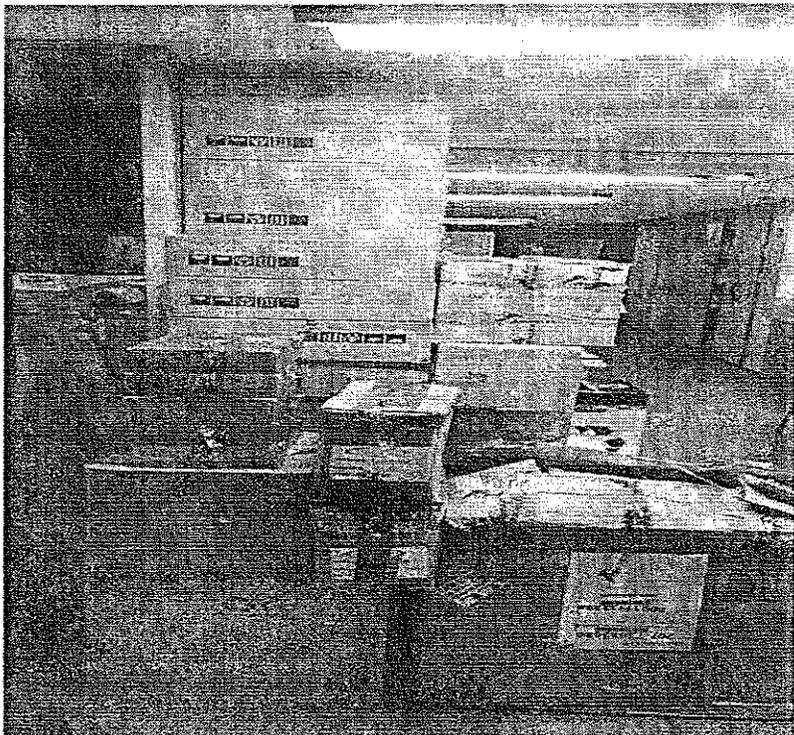
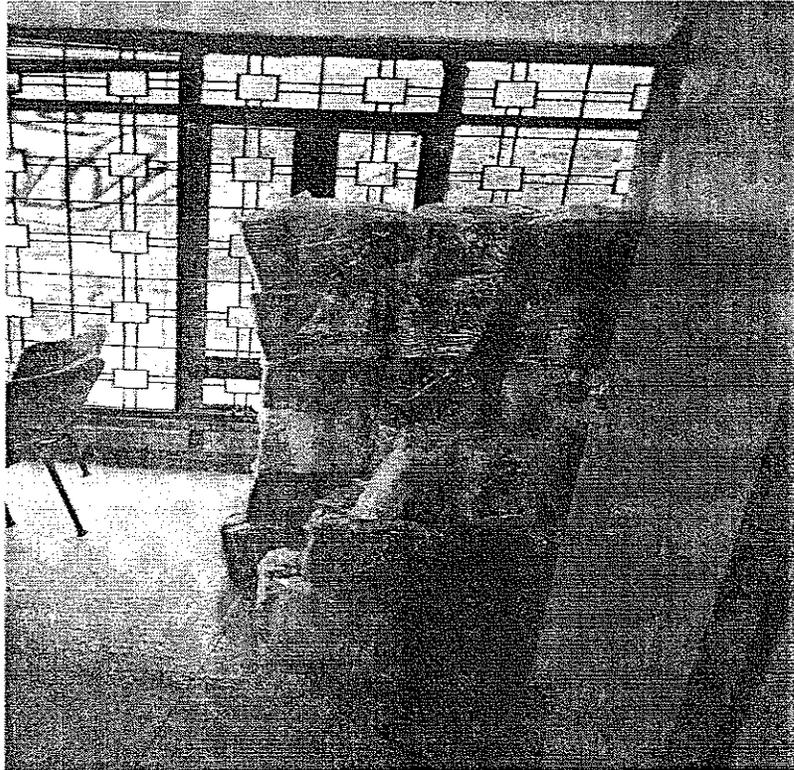
47



49

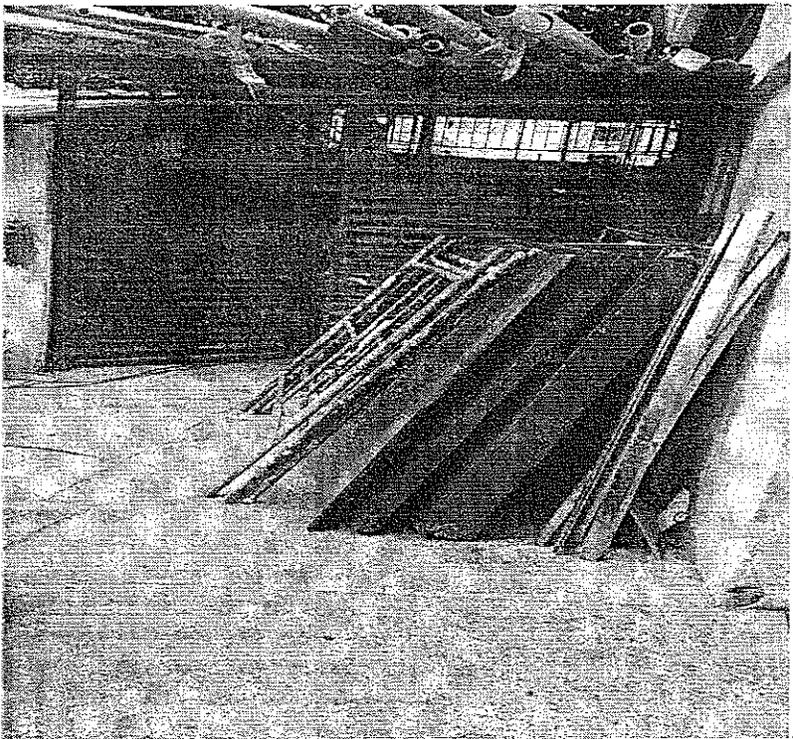
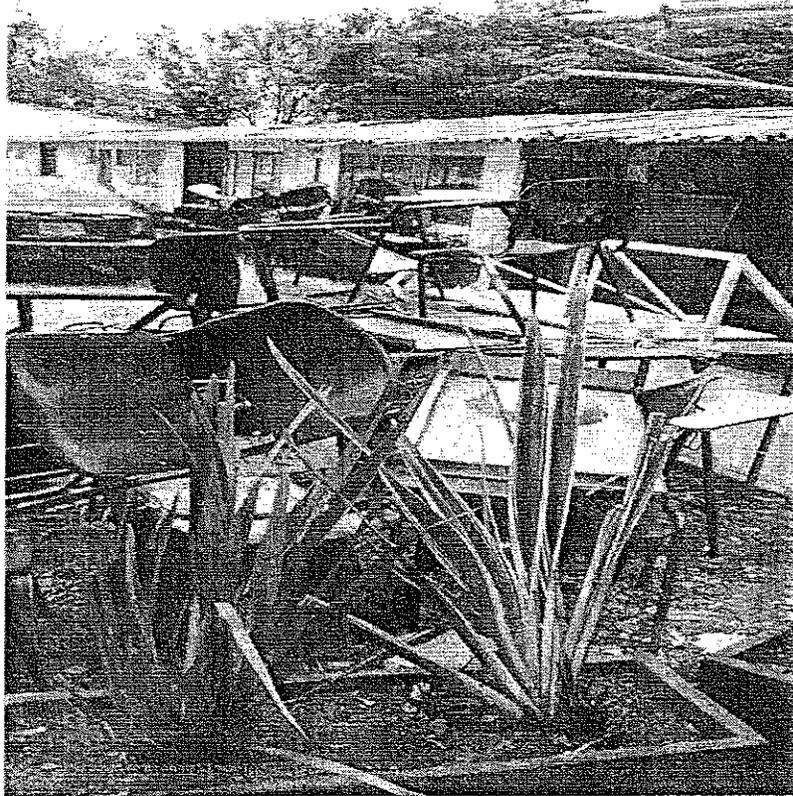


4

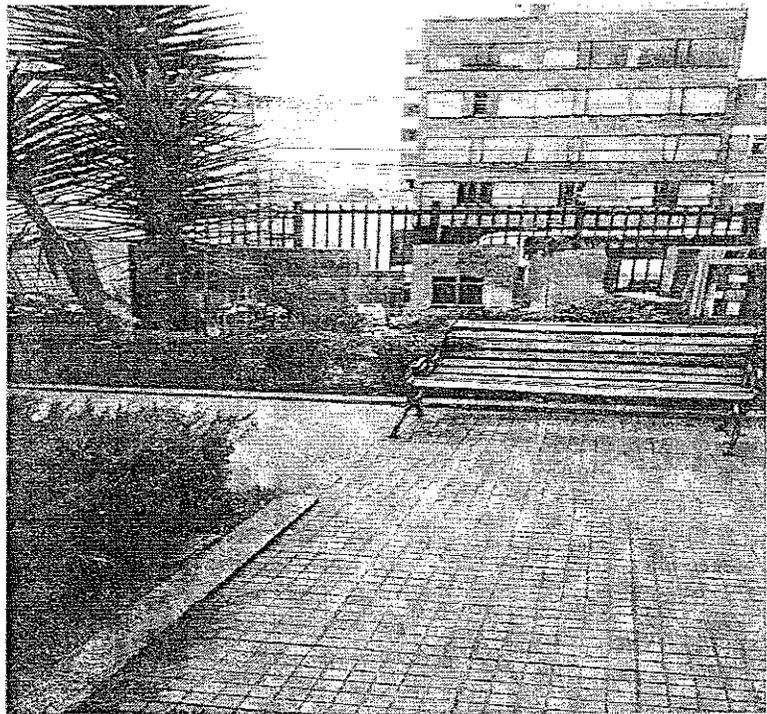
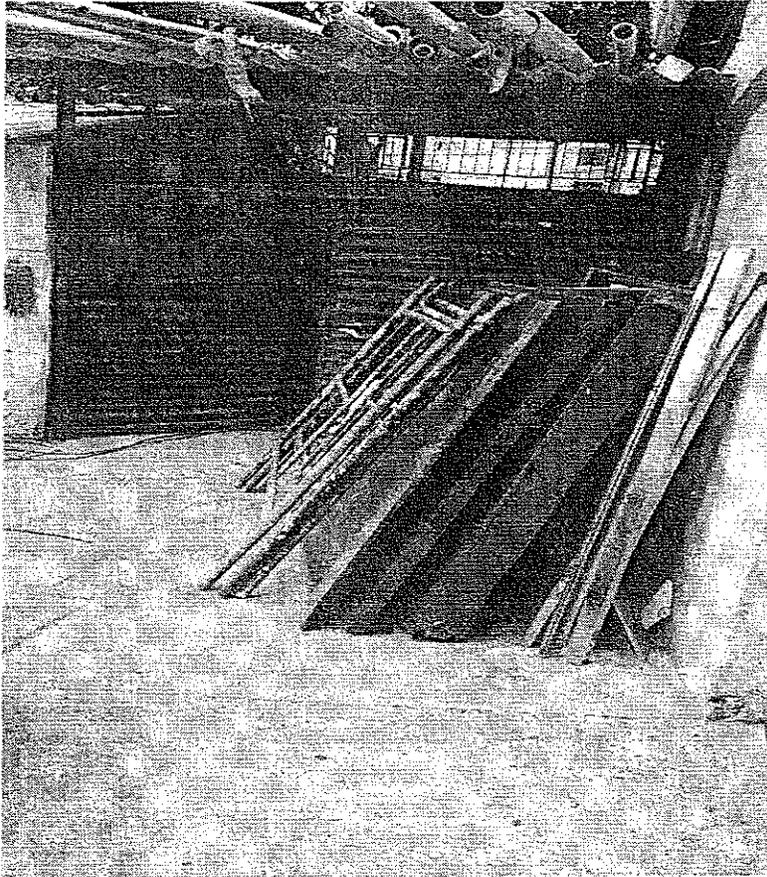


3

Área Parquadero



69



69

