

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>SERVICIOS DE EXTENSIÓN CULTURAL</small>	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
Código: FOR007GCE	Versión: 02	
Fecha de Aprobación: 22-08-2011	Página 1 de 14	

Marcar con X el tipo de Auditoría realizada:

Auditoría de calidad: <input type="checkbox"/> x	Auditoría de Control Interno: <input type="checkbox"/> x
--------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

Auditor Responsable:	Andrea Catalina Rojas García
Equipo Auditor:	Miriam Aixa González Sánchez, Lina María Cabezas Pachón, Jennifer Johanna Marín Beltrán, Beatriz Estella Barbosa Gómez.
Nombre y Cargo de los Auditado (s):	<ul style="list-style-type: none"> • Edwin Gonzalo Vargas Castro Jefe División de Bienestar Universitario • Equipo de Trabajo División de Bienestar Universitario • Equipo de Trabajo Grupo Extensión Cultural • Funcionarios responsables y equipos de trabajo pertenecientes a los servicios de Medicina General, Odontología, Laboratorio Clínico y Restaurante (incluyendo Trabajadores Oficiales).
Proceso Auditado:	Gestión de Bienestar Universitario
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de Caracterización. • PRO001GBU Atención Prioritaria. • PRO002GBU Servicios de Salud, Psicológica y Pastoral. • PRO003GBU Revisión de la Liquidación de Matrícula. • PRO004GBU Programa de Apoyo a Servicios Estudiantiles. • PRO005GBU Asignación Servicio de Restaurante, PRO006GBU Fraccionamiento de Matrícula. • PRO007GBU Actividades Institucionales, Culturales y Deportivas. • PRO008GBU Salud Ocupacional. • PRO009GBU Gestión Proyectos Empresariales. • PRO010GBU Promoción y Prevención Integral Giros. • PRO011GBU Comprensión Integral de la Realidad. • PRO012GBU Grupos Gestores. • PRO013GBU Promoción y Prevención en Salud. • PRO014GBU Participación Organización y Articulación en Red. • PRO015GBU Prácticas Universitarias. • PRO016GBU Cátedra Vida Universitaria. • Formatos del proceso. • Plan de Mejoramiento del Proceso. • Plan de Mejoramiento de la CGR. • Mapa de Riesgos del proceso. • Informe de Auditoría vigencia 2011 • Informe de auditoría ICONTEC • Planes de Mejoramiento Individual • Plan de Acción vigencia 2012
Fecha de inicio:	21 de Junio 2012
Fecha de cierre:	02 de Agosto 2012

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
Código: FOR007GCE	Versión: 02	
Fecha de Aprobación: 22-08-2011	Página 2 de 14	

1. Fortalezas

- *Los equipos de trabajo que conforman el proceso Gestión de Bienestar Universitario, han presentado buena disposición frente a la realización del ejercicio auditor y son conscientes de la importancia del mismo, como insumo para la toma de decisiones que permitan mejorar la gestión del proceso.*
- *Se ha evidenciado colaboración por parte de los responsables de los servicios de medicina general, odontología, enfermería, laboratorio clínico y restaurante en suministrar la información requerida para la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad que reglamenta dichos servicios.*
- *Mediante entrevista se evidenció conocimiento por parte de los integrantes de los servicios de salud y restaurante de la misión de la Universidad.*
- *Se evidencia el conocimiento sobre los medios de comunicación con que cuenta la Universidad para socializar la información que es de interés de la comunidad universitaria.*
- *Los auditados identifican de qué manera aportan desde su puesto de trabajo al cumplimiento del objetivo del proceso. Se evidenció el compromiso y pertenencia de los funcionarios del área de salud del proceso GBU con la labor que desempeñan para prestar el servicio.*
- *Aunque la profesional que tiene a cargo el servicio de bacteriología no depende de la División de Bienestar Universitario, se evidencia el apoyo que brinda para la prestación de los servicios de salud, especialmente en medicina general, lo cual se refleja en el orden y cuidado que tiene con cada uno de los registros que dan cuenta del cumplimiento de las exigencias que establece la normatividad que reglamenta las condiciones básicas para la prestación de los servicios de salud.*
- *Se evidencia envío de la relación de los insumos y medicamentos que se requieren para la prestación de los servicios de salud.*
- *Se evidenció que se tiene un manejo adecuado de las pocas existencias que se encuentran en la farmacia de la enfermería, el depósito de los insumos de odontología y del laboratorio clínico, los controles a las fechas de vencimiento se llevan a través de la clasificación mediante semaforización de los medicamentos e insumos necesarios para la prestación de los servicios.*

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
Código: FOR007GCE	Versión: 02	
Fecha de Aprobación: 22-08-2011	Página 3 de 14	

- Los formatos de historia clínica empleados por los servicios de medicina general y odontología contiene los componentes establecidos en los artículos 9, 10 y 11 de la Resolución 1995 de 1999.
- Se evidencia la realización del control de temperatura requerido para el almacenamiento de medicamentos e insumos en el depósito del material odontológico y el de laboratorio clínico.
- La información externa relacionada con los servicios de salud, es socializada por el coordinador de los servicios a todos los grupos que prestan estos servicios.
- El día 29 de junio de 2012, en el restaurante se evidenció el registro de los estudiantes presentando el carné estudiantil.
- Se evidencia la responsabilidad y compromiso por parte del responsable del restaurante y los auxiliares de cocina que desarrollan sus actividades allí, lo cual garantiza la prestación del servicio de manera oportuna a los estudiantes y funcionarios que se benefician del servicio.
- Se evidencia la gestión que ha llevado a cabo el proceso para que se asignen los recursos que permitan mejorar las condiciones de infraestructura del restaurante, la enfermería, medicina, odontología y extensión cultural.
- Se evidenció registro de la capacitación sobre manipulación de alimentos que recibió el personal de la empresa Serviaseo.
- Se evidencia la proyección de los menús desde el año anterior, con el fin de remitir la información requerida para la provisión de los recursos en el ante proyecto de presupuesto de la Universidad para cada vigencia.
- Se evidenció que a pesar de no contar con un esquema de capacitación para temas específicos los funcionarios por iniciativa propia realizaron capacitaciones en temas generales como tabla de retención documental, Ley Anticorrupción, Estatuto de Contratación de la UPN, indicadores de gestión y Sistema Integrado de Gestión y de Control.
- A pesar de que el programa de egresados no está vinculado oficialmente al proceso Gestión de Bienestar Universitario se evidencia el apoyo que brinda a través de tres proyectos para fortalecer la identidad pedagógica a diferentes comunidades como la red de tejido social "Plan voz maestra" con participación de egresados de diferentes áreas de la Universidad, igualmente los programas de promoción, participación e investigación.
- Se evidenció la responsabilidad, compromiso y apoyo administrativo a las áreas a su cargo en los momentos de disturbios.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
Código: FOR007GCE	Versión: 02	
Fecha de Aprobación: 22-08-2011	Página 4 de 14	

- Se evidenció que a través de extensión cultural se han ganado espacios con los estudiantes, lo que ha permitido que cada día los grupos culturales sean más grandes y más reconocidos no solo al interior de la Universidad sino a nivel Nacional e Internacional.

2. Aspectos por mejorar

- Aunque se pudo evidenciar que los miembros de los equipos de trabajo pertenecientes a los servicios de salud y restaurante son conscientes de su aporte para el cumplimiento del objetivo del proceso Gestión de Bienestar Universitario, es necesario reforzar dichos conocimientos.
- No se evidencia ningún Acto Administrativo que establezca la conformación y funcionamiento del Comité de Residuos Hospitalarios y Comité de Calidad y Ética, por lo que se recomienda llevar a cabo la formalización de los mismos.
- No se tienen documentadas las competencias que debe reunir la persona encargada del manejo de la caldera del restaurante, ni las tareas que se deben llevar a cabo para la operación y mantenimiento de la misma.
- Se recomienda afianzar los conocimientos en cuanto la Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad de la UPN con los miembros del equipo de trabajo del proceso de Gestión de Bienestar Universitario.
- Se recomienda fortalecer el conocimiento de los miembros del equipo de trabajo en la identificación de la estructura orgánica de su proceso, pues se evidenció la dificultad de algunos para ubicar el proceso al cual pertenecen en la página web. De la misma forma se evidenció el desconocimiento de la Resolución mediante la cual se crea la División de Bienestar Universitario.
- La normatividad que reglamenta las actividades del programa ASE no incluye todos los aspectos que conllevan a la planificación, ejecución y evaluación de este programa, por lo tanto, es importante revisarla y actualizarla de acuerdo con los requerimientos de esta actividad.
- Aunque se evidenció la existencia de los indicadores y la medición de los mismos, se recomienda la posibilidad de implementación de otro tipo de indicadores (Efectividad y eficiencia), y que permitan hacer una medición semestral.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
Código: FOR007GCE	Versión: 02	
Fecha de Aprobación: 22-08-2011	Página 5 de 14	

3. Hallazgos de Auditoría - Control Interno

Tipo	Requisito	Descripción
Hallazgo 1	1.1.2 Desarrollo del Talento Humano	Mediante entrevista a los funcionarios que pertenecen al proceso de servicios de medicina general, odontología, laboratorio clínico y restaurante, se constató que solamente se ha realizado chequeo médico por parte de la Universidad a algunos funcionarios que hacen parte de la planta de personal, aspecto que incumple lo establecido en el Decreto 1295/94. Art. 21, Lit. C y la Resolución 2346/07 Ministerio Protección Social Arts. 3 y 5 Lit. A y B. No se evidenció la realización del chequeo médico a todos los funcionarios adscritos al proceso de Gestión Bienestar Universitario.
Recomendación		Gestionar ante las instancias competentes para llevar a cabo las actividades de chequeo médico a todos los funcionarios que hacen parte del proceso, independientemente de su tipo de vinculación, lo anterior con el fin de verificar las condiciones de salud y estado físico que les permiten desempeñar sus actividades.
Hallazgo 2	1.1.2 Desarrollo del Talento Humano	No se evidencian registros de capacitaciones dirigidas a los funcionarios que pertenecen a los servicios de salud y restaurante, para reforzar los conocimientos asociados con el desarrollo de sus actividades durante el primer semestre de 2012, ni se ha pasado la relación de las necesidades de capacitación ante la División de Personal para la vigencia 2012, aspecto que incumple lo establecido con el parágrafo primero y segundo del artículo 5 de la Resolución 013 de 2002.
Recomendación		Gestionar ante la División de Personal sobre las necesidades de capacitación requeridas por los funcionarios que hacen parte de los equipos de trabajo para el desarrollo de sus actividades y para fortalecer aquellas debilidades que se pudieron evidenciar en la evaluación de desempeño del segundo semestre de 2011.
Hallazgo 3	2.1.1 Políticas de Operación	No se evidencia el Acto Administrativo que formalice la conformación y funcionamiento del Comité de Historias Clínicas como cuerpo colegiado, aspecto que incumple lo establecido en el Inciso 2 del Artículo 19 de la Resolución 1995 de 1999.
Recomendación		Elaborar y tramitar Acto Administrativo que formalice la conformación y funcionamiento del Comité de Historias Clínicas esto último si es posible por la especificidad del comité en los temas de salud.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES PEDAGÓGICAS</small>	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
Código: FOR007GCE	Versión: 02	
Fecha de Aprobación: 22-08-2011	Página 6 de 14	

Hallazgo 4	2.1.1 Políticas de Operación	No se evidencian registros de las directrices establecidas por el Comité de Historias Clínicas frente al manejo y preservación de las historias clínicas y su archivo, aspecto que incumple lo establecido en el Artículo 20 de la Resolución 1995 de 1999.
Recomendación		Activar las sesiones del Comité de Historias Clínicas con el fin de que este cuerpo colegiado, revise las condiciones de manejo y conservación de estos registros y establezca orientaciones que permitan dar cumplimiento a la normatividad que regula dicho aspecto.
Hallazgo 5	2.1.1 Políticas de Operación	No se encuentra documentada la caracterización de los riesgos asociados con la seguridad del paciente de acuerdo con la complejidad y nivel de atención de los servicios de medicina general y odontología, aspecto que incumple lo establecido en los anexos 1 y 2 de la Resolución 1043 de 2006. Lo cual impide llevar a cabo el adecuado seguimiento a los riesgos en la prestación del servicio.
Recomendación		Emplear las orientaciones establecidas en el Decreto 1011 de 2006 y la resolución 1043 de 2006 y los formatos establecidos en dicha normatividad para llevar a cabo la identificación, tratamiento y medición de dichos eventos.
Hallazgo 6	2.1.1 Políticas de Operación	Aunque en los archivos se evidenció la copia del distintivo que la Secretaría de Salud del Distrito entregó a la Universidad para la habilitación del servicio de Fisioterapia y de toma de muestras de Laboratorio Clínico, el mismo no se ha fijado en lugar visible aspecto que incumple lo establecido en el Anexo 2 de la resolución 1043 de 2006..
Recomendación		Publicar en lugar visible el original de los distintivos que evidencian la habilitación para la prestación de dichos servicios, lo cual permite que el usuario conozca que estos se prestan cumpliendo los requisitos básicos para prestar un servicio con calidad en condiciones seguras para el paciente.
Hallazgo 7	2.1.1 Políticas de Operación	No se evidenció Plan de Mantenimiento Preventivo y de calibración de los equipos biomédicos que son utilizados para la prestación de los servicios de Medicina General, Odontología y Enfermería, aspecto que incumple lo establecido en los estándares 3.1 y 3.2 del Anexo Técnico No. 1 de la Resolución 1043 de 2006.
Recomendación		Proponer que se incorpore al plan de mantenimiento anual lo relacionado con los equipos biomédicos a fin de garantizar el cumplimiento del Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, y de esta manera dar continuidad a la prestación de los servicios.



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

FORMATO

INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL

Código: FOR007GCE

Versión: 02

Fecha de Aprobación: 22-08-2011

Página 7 de 14

Hallazgo 8	2.1.1. Políticas de Operación	<p>Mediante inspección visual a las instalaciones del restaurante y registro fotográfico, se evidenció que el techo de la bodega donde se reciben las frutas y verduras tiene una teja rota, por donde se facilita el libre acceso de vectores y roedores que pueden contaminar el espacio de preparación de los alimentos los techos, pisos y paredes de la zona de alistamiento y preparación de los alimentos no cuentan con condiciones que permitan su fácil limpieza y desinfección, aspecto que incumple lo establecido en el artículo 8 del Decreto 3075 de 1997</p>
Hallazgo 9	2.1.1. Políticas de Operación	<ul style="list-style-type: none">➤ El área de la cocina del restaurante, no cuenta con ventilación adecuada que permita la remoción de calor e impida la producción de condensación de vapor lo cual afecta la comodidad del personal que labora en este espacio.➤ Se evidenció que el grifo de la poceta donde se lavan los elementos para llevar a cabo el aseo al restaurante presenta fuga de agua, lo mismo en el grifo dispuesto para el lavado del menaje. <p>Los anteriores aspectos incumplen lo establecido en el Artículo 8 del decreto 3075 de 1997.</p>
Hallazgo 10	2.1.1. Políticas de Operación	<ul style="list-style-type: none">➤ Se evidenció que los muebles donde se encuentra dispuesto el menaje empleado para la prestación del servicio de restaurante y los utensilios de cocina no se encuentran dispuestos de manera segura, lo cual trae como consecuencia la ocurrencia de un accidente que puede afectar la integridad del personal que labora en el lugar➤ El espacio para la circulación del personal que traslada los alimentos y para realizar el mantenimiento a los equipos es muy reducido lo cual provoca la contaminación cruzada de los alimentos en cada una de las fases del proceso de pre alistamiento, alistamiento y preparación, <p>Los anteriores aspectos incumplen lo establecido en el artículo 8 del Decreto 3075 de 1997</p>

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>CONSTITUCIÓN EN 1957</small>	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
Código: FOR007GCE	Versión: 02	
Fecha de Aprobación: 22-08-2011	Página 8 de 14	

Hallazgo 11	2.1.1 Políticas de Operación	Mediante inspección visual y registro fotográfico, se evidenció que los utensilios empleados para la preparación de los alimentos y su distribución no cuentan con las condiciones establecidas en el artículo 10 del Decreto 3075 de 1997 (por ejemplo, ollas con asas de manila, cuchara escurridora de aceite sin mango, recipientes donde se depositan los alimentos que se encuentran en fase de alistamiento rotos, paletas de madera utilizadas para revolver los alimentos que se encuentran en cocción rotas y arrojando partículas de madera, etc.).
Hallazgo 12	2.1.1 Políticas de Operación	Se evidenció que la plancha asadora tenía rastros de óxido, lo cual incumple lo establecido en Artículo 11 del Decreto 3075 de 1997.
Hallazgo 13	2.1.1 Políticas de Operación	Se evidenció ausencia de mantenimiento preventivo de los equipos empleados en las fases de alistamiento y preparación de los alimentos, lo cual ha traído como consecuencia el daño de algunos de estos (por ejemplo una de las neveras donde se guardan los alimentos que requieren ser refrigerados, la freidora y el equipo para lavar el menaje), aspecto que incumple lo establecido en el Artículo 12 del decreto 3075 de 1997.
Recomendación Hallazgos 8 al 13		Definir responsables para actividades concretas que permitan gestión la concesión de recursos a fin de lograr remodelación, mantenimiento y dotación del restaurante de la Universidad, y así lograr acondicionar las instalaciones del restaurante a las exigencias de la normatividad que reglamenta esta actividad, lo anterior permitirá ofrecer el servicio en condiciones higiénicas y seguras, propiciando el incremento del impacto favorable en la comunidad universitaria.
Hallazgo 14	2.1.3 Controles	En las instalaciones de la cocina, no se evidencia la instalación de avisos alusivos con las prácticas higiénicas que deben observarse para la manipulación de alimentos, aspecto que incumple lo establecido en el Literal d. Artículo 14 del Decreto 3075 de 1997
Recomendación		Elaborar e instalar avisos alusivos a las prácticas higiénicas relacionadas con la manipulación de alimentos en un lugar visible en donde se llevan a cabo las fases de pre alistamiento, alistamiento, preparación y servido de los alimentos, lo anterior con el fin de reforzar las indicaciones impartidas al personal manipulador frente a la observancia de estas directrices.
Hallazgo 15	2.1.1 Políticas de Operación	Se evidenció mediante inspección visual y registro fotográfico que algunas de las auxiliares de cocina tenían guantes en mal estado y en algunos casos tienen las uñas largas, aspecto que incumple lo establecido en el Literal g. Artículo 15 del Decreto 3075 de 1997

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
Código: FOR007GCE	Versión: 02	
Fecha de Aprobación: 22-08-2011	Página 9 de 14	

Recomendación		Realizar y dejar registro de revisión semanal de los elementos de protección e indumentaria que portan quienes cumplen funciones de auxiliares de cocina, lo anterior con el fin de identificar el deterioro de estos elementos y proceder al cambio de los mismos, así mismo, verificar los requisitos establecidos en el Literal g. artículo 15 del Decreto 3075 de 1997
Hallazgo 16	2.1.1 Políticas de operación	No se encuentran documentadas las directrices establecidas para evitar la contaminación cruzada de los alimentos, aspecto que incumple lo establecido en el Artículo 20 del Decreto 3075 de 1997
Recomendación		Documentar las orientaciones y actividades tendientes a evitar la contaminación cruzada de los alimentos, socializarlas a quienes cumplen las labores de auxiliares de cocina, implementarlas y hacer seguimiento de su eficacia.
Hallazgo 17	2.1.1 Políticas de Operación	No se evidencia el Plan de Saneamiento que establece las actividades orientadas a llevar a cabo la limpieza, desinfección, manejo de desechos sólidos y control de plagas, aspecto que incumple lo establecido en los Artículos 28 y 29 del Decreto 3075 de 1997
Recomendación		Elaborar el Plan de Saneamiento para el área de restaurante el cual debe incluir los aspectos establecidos en los artículos 28 y 29 del Decreto 3075 de 1997, se recomienda que este Plan se elabore mensualmente y se determinen las actividades semanales que permitan asegurar condiciones higiénicas y de salubridad que permitan lograr la inocuidad en el alistamiento, preparación y distribución de los alimentos.
Hallazgo 18	2.1.3 Controles	No se evidenciaron registros del control de temperatura que se llevan a cabo para garantizar la conservación de los alimentos que requieren ser almacenados en estas condiciones, aspecto que incumple lo establecido en el Literal b. Artículo 31 del Decreto 3075 de 1997.
Recomendación		Diseñar y aplicar un registro que permita llevar control de la temperatura, de modo que la conservación de los alimentos que requieren ser refrigerados sea adecuada.
Hallazgo 19	2.1.3 Controles	No se encontraron registros que permitan llevar a cabo el control de las existencias que se encuentran depositadas en la bodega del restaurante, así mismo, no se evidencia manejo adecuado de las entradas y salidas de insumos empleados en las labores de preparación de los alimentos, aspecto que incumple lo establecido en Literal a. Artículo 31 del Decreto 3075 de 2012.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR</small>	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
Código: FOR007GCE	Versión: 02	
Fecha de Aprobación: 22-08-2011	Página 10 de 14	

Recomendación		<p>Establecer y documentar un mecanismo que permita llevar el control de entradas y salidas de insumos de la bodega al área de restaurante, el cual debe llevar control de entrada de elementos, descargando las salidas siempre de los elementos que entran primero, lo cual garantiza una adecuada rotación de elementos, así mismo, se facilita el control de existencias en la bodega del restaurante.</p>
3. No conformidades - Auditoria de Calidad.		
No Conformidad	4.2.3 Control de Documentos	<p>Al revisar la ficha de caracterización del proceso de Gestión de Bienestar se evidencio que la misma no se encuentra actualizada, según lo establecido con el PRO001GDC, aspecto que incumple con el numeral 4.2.3 de la NTCGP:1000 2009.</p>
No Conformidad	4.2.3 Control de Documentos	<p>Al revisar las hojas de vida del personal que hace parte de los servicios de salud suministradas por el líder del equipo de servicios de salud, no se evidenciaron los soportes de experiencia laboral, aspecto que no permite evidenciar lo establecido en el paso 28 del PRO001GTH Vinculación Personal Administrativo y Trabajadores Oficiales, aspecto que incumple con el numeral 4.2.3 de la NTCGP:1000 2009.</p>

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
Código: FOR007GCE	Versión: 02	
Fecha de Aprobación: 22-08-2011	Página 11 de 14	

No Conformidad	4.2.3 Control de Documentos	<p>Se evidencia falta de seguimiento a la actualización de los procedimientos y formatos modificados desde el 07-09-2012</p> <p>* Se evidenció que algunas tareas y formatos no se encuentran documentadas en los procedimientos, por ejemplo: en el PRO005GBU Asignación de Restaurante que el paso 4 se realiza a través de internet y el paso 5 es ejecutado por la DGSJ y el procedimiento indica que lo está realizado DBU; el formato que se utiliza para la asignación de restaurante en casos especiales; y los parámetros de evaluación de asignación de este servicio para los trabajadores oficiales no está documentado.</p> <p>* Se observó que la Resolución 0332 del 2004 que reglamenta el Programa ASE se encuentra desactualizada ya que incluye el cronograma del año 2004, así mismo no incluye la evaluación del Programa ASE, lo que indica que el procedimiento no está de acuerdo con la norma.</p> <p>* Se evidenció en el PRO004GBU Administración Programa de Apoyo a Servicios Estudiantiles ASE, que no existen documentados el formato de "Solicitud de plazas" que están utilizando; ni los puntajes otorgados a las variables para la selección de los estudiantes que se encuentran en la evidencia electrónica "Consolidado General Estudiantes"; también se identifica en el paso 15 de este mismo procedimiento relacionado con el Comité Coordinador del Programa ASE menciona que uno de sus integrantes es el estudiante representante de los beneficiados en el periodo inmediatamente anterior del programa ASE o el suplente pero quien asiste a las reuniones es el representante al Consejo Superior, lo cual está incumpliendo con lo expresado en el procedimiento.</p> <p>* No se evidencian tareas que se encuentran documentadas en procedimientos por ej. PRO006GBU Fraccionamiento de matrícula el paso 1 que dice "publica cronograma de solicitud de fraccionamiento en la página WEB";</p>
----------------	-----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN</small>	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
Código: FOR007GCE	Versión: 02	
Fecha de Aprobación: 22-08-2011	Página 12 de 14	

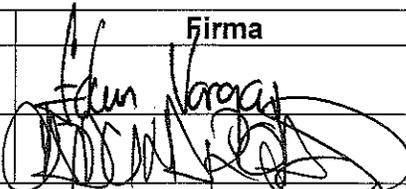
		Se evidencia el uso de formatos que no están documentados en los respectivos procedimientos, por ej. FOR001GBU Revisión Fraccionamiento de Matrícula, FOR002GBU Revisión de Liquidación de Matrícula; FOR003GBU Visita Domiciliaria y Verificación de Información, pues no cuentan con la identificación del formato que hace parte del SIGUPN; FOR004GBU Formulario de Inscripción Programa de Apoyo a Servicios Estudiantiles ASE, FOR005GBU Formato de Certificado de Cumplimiento a Satisfacción ASE FOR006GBU Formato de Evaluación Dependencias ASE FOR007GBU Formato de Evaluación Estudiantes ASE y el formato anexo al FOR007GBU.
No Conformidad	4.2.4 Control de Registros	Al revisar los archivos del área de salud se evidenció que no se está aplicando lo establecido en la Tabla de Retención Documental del proceso de Gestión de Bienestar, aspecto que incumple con el numeral 4.2.3 de la NTCGP:1000 2009
No Conformidad	6.2.2. Competencia a Formación y Toma de Conciencia	Se evidenció que no todos los miembros del equipo de trabajo del proceso de Gestión de Bienestar conocen la Misión, Visión, Política de Calidad de la UPN lo que incumple con el numeral 6.2.2 de la NTCGP:1000 2009
No conformidad	6.4 Ambiente de Trabajo	Se evidenció que los funcionarios del área de salud se encuentran en permanente riesgo, pues están rodeados de contaminación auditiva y olores consecuencia del consumo de cigarrillo y otras sustancias. De la misma forma se evidencio que los enfermeros no se encuentran seguros en su lugar de trabajo debido a la existencia de una ventana que constantemente es golpeada por los estudiantes que se encuentran realizando actividades deportivas; lo incumple el numeral 6.4 de la NTCGP:1000 2009.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
Código: FOR007GCE	Versión: 02	
Fecha de Aprobación: 22-08-2011	Página 13 de 14	

No conformidad	8.5.	<p>Se evidenció durante la revisión de la eficacia del cumplimiento derivado de las 6 No Conformidades formuladas en la auditoría del año 2011 lo siguiente: De las 6 acciones formuladas, 3 acciones correctivas y 3 acciones preventivas. De las cuales fueron cerradas 4 acciones, las 3 correctivas y 1 preventiva, quedando pendiente las siguientes acciones preventivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Se evidencio: a) el procedimiento PRO002GBU – Servicios de Salud, Psicología y Pastoral no tiene relacionada la normatividad que la rige en materia de salud. B) El procedimiento PRO004GBU – ASE no está relacionada en la ficha de caracterización en el aparte de procedimientos, pero si se encuentra en la lista de documentos. C) Se evidenció que la ficha de caracterización tiene versión 3 y no relaciona control de cambio alguno lo anterior incumple el numeral 4.2.3 de la NTCGP1000:2009". Esta acción no se cerró pues a pesar de que se evidenció que el proceso Gestión de Bienestar realizó la solicitud a la Oficina pertinente, no se ha hecho el seguimiento respectivo por parte del proceso Bienestar Universitario para lograr la modificación y actualización de la actividad relacionada. Por lo anterior se sugiere realizar el seguimiento respectivo para lograr la actualización de los documentos referenciados del proceso de Gestión de Bienestar. - "Se evidencia que no existen controles de seguridad para el acceso al Centro Médico y Restaurante en los horarios de prestación del servicio en situación de servicio en situación de riesgo tales como disturbios, incumpliendo con el numeral 6.3 de la norma NTCGP1000:2009". Esta acción no se cierra pues a pesar que se evidenció la gestión realizada por el proceso de Bienestar Universitario y que su requerimiento fue atendido por parte de la División de Servicios Generales, se encuentra que la acción no fue suficiente para mitigar el riesgo y ofrecer mayor seguridad en las áreas descritas en riesgo identificado en el proceso. Por lo anterior en necesario reformular la acción, a fin de que está sea eficaz.
4. Conclusiones		

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
Código: FOR007GCE	Versión: 02	
Fecha de Aprobación: 22-08-2011	Página 14 de 14	

- El equipo de trabajo que hace parte del proceso de Gestión Bienestar Universitario tiene un alto compromiso con la Institución, pues se evidenció que desempeñan su labor con gran esfuerzo y empeño, y en muchas ocasiones con limitaciones en cuanto a los insumos y los espacios requeridos para el desarrollo de sus actividades.
- A pesar de que el líder del proceso lleva poco tiempo encargado del mismo, se evidenció el compromiso que tiene con cada una de las áreas del proceso para llevar a cabo los nuevos proyectos y reforzar los que se han venido desarrollando.
- A pesar de los problemas presentados con los encapuchados y los tropiezos causados en el restaurante durante el desarrollo de la Auditoria, tanto el equipo de trabajo como el líder del proceso mostraron su compromiso no solo con el proceso sino con la Universidad, a fin de seguir la actividad en el restaurante, buscar la protección de los trabajadores del mismo y sensibilizar a la comunidad mediante actos pacíficos que demuestran el interés de dar solución a los actos vandálicos.
- A pesar del interés presentado por los trabajadores del área de restaurante y enfermería, se evidenciaron las falencias presentadas en cuanto espacio, insumos, medicamentos e infraestructura, situaciones que son sumamente delicadas para el desarrollo y la adecuada prestación del servicio perjudicando de manera considerada a la comunidad universitaria.
- Es necesario contar con un plan de mantenimiento preventivo para los equipos tanto de la enfermería como del restaurante, para así garantizar la calidad de los servicios prestados.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
EDWIN GONZALO VARGAS CASTRO	Líder del proceso Auditado	
ANDREA CATALINA ROJAS GARCÍA	Auditor Responsable	