



**RECTORIA
OFICINA CONTROL INTERNO
MEMORANDO**



OCI - 240

FECHA: Miércoles, 14 de Diciembre de 2016

PARA: Doctora DIANA CAROLINA MARÍN MORA
Subdirectora Asesorías y Extensión

ASUNTO: Seguimiento Plan de Mejoramiento 2015 y 2016

De manera atenta, me permito informar que del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno en el mes de diciembre del año en curso al plan de mejoramiento del proceso de Extensión vigencias 2015 y 2016, se identificaron 23 acciones del plan de mejoramiento vigencia 2015 y 34 acciones del plan de mejoramiento 2016 para un total de 57 acciones verificadas por parte de la Oficina de Control Interno.

Producto del presente seguimiento, se concluye que se cierran las siguientes No Conformidades y observaciones del Plan de Mejoramiento 2015: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 de 2008 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 de 2010 junto a las observaciones 1, 2, 3 y 4 de 2010 y la acción correspondiente a la auditoría externa de ICONTEC 1 de 2015. No se cumplió la acción 4 de 2008 por lo cual se debe retomar en la actualización del plan de mejoramiento.

Con relación al Plan de Mejoramiento de la vigencia 2016, se concluye que se cierran las siguientes No Conformidades y observaciones: 3 de 2011 y la observación 2 del mismo año, al igual que las NC 2, 3, 4, 5, 6, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 de 2012 1, 3, 4, 5, 6, 7 de 2014 junto con las NC 2 y 3 de 2015. No se cumplieron las siguientes No Conformidades 2 de 2015, las NC 1, 7, 8, 9, 11 y la observación 1 de 2012 lo mismo que la NC 2 de 2014 y 1 de 2015. También se encuentran pendientes las tres acciones correspondientes a los dos riesgos de gestión y uno de corrupción cuyos consecutivos en el plan de mejoramiento corresponden a 4, 5 de 2015 y 6 que corresponde al riesgos de corrupción que no fue incluido en el Plan de Mejoramiento 2016.

El plan de mejoramiento 2017 se debe actualizar con la inclusión de las acciones que no fueron atendidas las cuales corresponden a 1 del Plan de Mejoramiento 2015 y 12 correspondientes al Plan de Mejoramiento 2016. Cuando se cuente con este plan de mejoramiento depurado con las 13 acciones pendientes, se debe solicitar a la Oficina de Control Interno el seguimiento respectivo para el cierre de las acciones de acuerdo a las fechas que se reformulen en el nuevo Plan de Mejoramiento 2017.

P.M.-2015

Noviembre 11 de 2008 - Septiembre 17 de 2009 - Noviembre 11 de 2010
SUBDIRECCIÓN DE ASESORÍAS Y EXTENSIÓN - SAE
EXTENSIÓN
 Formular las acciones correctivas conducentes a la eliminación de las no conformidades detectadas en la auditoría interna al proceso de extensión vigentes 2008, 2009 y 2010
 Ejecución de las acciones correctivas resultantes de la auditoría interna al proceso de extensión en aras del mejoramiento continuo del proceso de Extensión durante la vigencia 2008, 2009 y 2010

28/09/2016

1)
2)
3)
4)
5)
6)
7)
8)

Nº	Fecha	Objeto	Descripción de la No Conformidad	Impacto	Causa	Acciones Correctivas	Fecha de Ejecución	Responsable	Estado	Observaciones	Fecha de Verificación	Resultado	
1)	2-2008	Auditoría de calidad 2008	ACCIÓN 01-2016 Esta acción incluye las NC generadas en el Informe de Auditoría de 2008 cuya NC1 dice: Al verificar el cumplimiento de las actividades del procedimiento FROD02EXT-Clara y Demanda, se evidencia que se están utilizando documentos que no se encuentran incluidos en el mencionado procedimiento, caso puntual la ficha de 'Mabilidad', así mismo se comenta por parte de los funcionarios que existe un punto de verificación previo a la elaboración de la propuesta el cual tampoco está documentado, aspecto que incumple lo establecido en el numeral 4.2.3 de la NTCCP1000	Falta de actualización del procedimiento FROD02EXT-Clara y Demanda.	Incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza el cumplimiento de las políticas establecidas en el SG de la UPN.	AC Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso. AC Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental.	mar-16	ago-16	Personal SAE Personal OCP	Diana Carolina Marín Mora Lider proceso EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-UPN para el proceso de Extensión Personal de la SAE	1. Procedimientos actualizados y ajustados. Total de Procedimientos del proceso de EXT. 2. Una socialización realizada	100% de los procedimientos revisados, ajustados y socializados para garantizar que los procedimientos que hacen parte del proceso de Extensión respondan a las necesidades de la dependencia y a las políticas del SG de la UPN.	Documentos y Procedimientos actualizados, formalizados, socializados e implementados.
2)	2-2008	Auditoría de calidad 2008	ACCIÓN 02-2016 Esta acción incluye las NC generadas en el Informe de Auditoría de 2008 cuya NC2 dice: Al preguntar sobre la ficha de producto del proceso de extensión, se evidencia desconocimiento por parte de los funcionarios de la División Asesorías y Extensión (ahora SAE), tampoco existe evidencia de la comunicación interna realizada en torno a esta tema, lo cual incumple lo establecido en el numeral 5.6.3 de la NTCCP1000 Comunicación Interna.	Falta de conocimiento por parte del equipo de la SAE frente a los procedimientos del proceso de Extensión y los documentos contemplados en cada uno de ellos dentro de los que se incluye la ficha de caracterización del proceso	Incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza el cumplimiento de las políticas establecidas en el SG de la UPN.	AC Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes dentro de la ficha de producto del proceso de Extensión. AC Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental específicamente lo relacionado con la ficha del producto.	mar-15	ago-16	Personal SAE Personal OCP	Diana Carolina Marín Mora Lider proceso EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-UPN para el proceso de Extensión Personal de la SAE	1. Ficha de producto del proceso de Extensión actualizada.	Ajustar la ficha de producto del proceso de Extensión tal que refleje los ajustes realizados en los procedimientos, los cuales obedecen a las necesidades propias del proceso.	Ficha de producto del proceso de extensión actualizada.
3)	3-2008	Auditoría de calidad 2008	ACCIÓN 03-2016 Esta acción incluye las NC generadas en el Informe de Auditoría de 2008 cuya NC3 dice: Al preguntar por la aplicación de los procedimientos de servicio se evidencia desconocimiento del tema por parte de los funcionarios, aspecto que incumple el numeral 6.2.2 de la NTCCP1000 Competencia toma de decisiones y formación.	El proceso de Extensión no cuenta con un instrumento para la identificación del servicio no conforme al acciones de tratamiento. No se logró la identificación del servicio no conforme debido al constante cambio de jefes y de personal.	No se identifican los clientes actuales del servicio. Desconocimiento de las necesidades y del grado de satisfacción de los clientes. No se realizan los ajustes necesarios lo que puede afectar la calidad del servicio prestado por la SAE.	AC Desarrollar la matriz de identificación de servicio no conforme y las acciones de tratamiento, según el procedimiento FROD03GDC. AC Socializar el interior del equipo de trabajo de la SAE, la matriz diseñada y el procedimiento establecido en el Sistema de Gestión y Control para el servicio no conforme.	abr-16	ago-16	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Lider proceso EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-UPN para el proceso de Extensión Personal SAE	1. Una matriz de identificación y tratamiento de servicio no conforme. 2. Una socialización realizada	Una matriz de identificación y tratamiento de servicio no conforme realizando actividades de control del producto y/o servicio no conforme.	Alta satisfacción al cliente de los servicios de asesoría y extensión realizando actividades de control del producto y/o servicio no conforme.
4)	4-2008	Auditoría de calidad 2008	ACCIÓN 04-2016 Esta acción incluye las NC generadas en el Informe de Auditoría de 2008 cuya NC4 dice: Al verificar el cumplimiento de las actividades del procedimiento FROD03EXT Liquidación de SAREVI, se evidencia incumplimiento a lo establecido por el mencionado procedimiento en relación con los términos mínimos de la selección, pues para la vigencia 2016 no se encuentra ningún SAREVI liquidado, así mismo, se evidencian debilidades en los controles establecidos para dicha liquidación.	El procedimiento FROD03EXT Liquidación de SAREVI no cuenta con la totalidad de actividades, puntos de control y registros necesarios para su adecuada implementación	Procedimiento desactualizado, incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza el cumplimiento de las políticas establecidas en el SG de la UPN.	AC Revisar el procedimiento 0303EXT Liquidación de SAREVI y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso. AC Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental. Si plantea la socialización de los procedimientos ajustados con el equipo de trabajo de la SAE.	mar-16	ago-16	Personal SAE Personal OCP	Diana Carolina Marín Mora Lider proceso EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-UPN para el proceso de Extensión Profesionales OCP	1. Procedimiento 0303EXT Liquidación de SAREVI revisado y ajustado. Total de Procedimientos del proceso de EXT. 2. Una socialización realizada	Procedimiento revisado, ajustado y socializado para garantizar que los procedimientos que hacen parte del proceso de Extensión respondan a las necesidades de la dependencia y a las políticas del SG de la UPN.	Procedimiento y documento actualizado de acuerdo con las necesidades y actividades propias SAE y la UPN.
5)	5-2008	Auditoría de calidad 2008	ACCIÓN 05-2016 Esta acción incluye las NC generadas en el Informe de Auditoría de 2008 cuya NC5 dice: Se encuentra evidencia de la medición de los indicadores, pero dicha medición no ha sido tomada en consideración para el análisis y formulación de acciones de mejora, aspecto que incumple lo determinado en el numeral 8.2.3 de la NTCCP1000 2014 Medición, Análisis y Mejora, de igual forma se encuentran inconsistencias en la medición del indicador de participación de docentes y estudiantes en proyectos de extensión.	Falta de reevaluación en la información contemplada en los indicadores, que permita emprender acciones de mejora para el ajuste de los mismos.	Incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza el cumplimiento de las políticas establecidas en el SG de la UPN. El no ajuste de los indicadores puede dificultar la toma de decisiones oportunas para el mejoramiento continuo del proceso.	AC Efectuar la revisión y ajuste de los indicadores relacionados con el proceso de Extensión, con el fin de verificar su pertinencia para la medición del proceso.	mar-16	jul-16	Personal SAE Personal OCP	Diana Carolina Marín Mora Lider proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-UPN para el proceso de Extensión	Indicadores actualizados del proceso revisados	100% de indicadores revisados y actualizados	Utilización de los herramientas de medición para seguimiento a la gestión efectuada por la SAE y toma de decisiones de mejoramiento continuo.
6)	6-2008	Auditoría de calidad 2008	ACCIÓN 06-2016 Esta acción incluye las NC generadas en el Informe de Auditoría de 2008 cuya NC6 dice: Se evidencia el diseño de una encuesta de satisfacción al usuario, no obstante no se encuentran evidencias sobre la tabulación y análisis de los datos relacionados con la aplicación de dicha encuesta, lo cual incumple lo establecido en el numeral 8.4 de la NTCCP1000 Análisis de datos.	No se dio continuidad en la aplicación de las encuestas realizadas en vigencias anteriores. Alto grado de desconocimiento y rotación del personal	No se identifican los usuarios actuales del servicio. No se realizan los ajustes necesarios lo que puede afectar la calidad del servicio y la oportuna toma de decisiones para el mejoramiento continuo del proceso.	AC Diseñar y aplicar un instrumento para la medición de la percepción de los usuarios frente a los productos y servicios del proceso de Extensión. AC Realizar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición para el establecimiento de acciones de mejora del proceso, según aplica. AC Realizar una jornada de sensibilización al equipo de trabajo de la SAE con relación a las actividades que se desarrollan y su importancia en la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Lider proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-UPN para el proceso de Extensión	1. Instrumento para medición de satisfacción al usuario 2. Matriz de tabulación de resultados 3. Una socialización realizada	Un instrumento para medición y una matriz de tabulación de resultados de satisfacción al usuario socializada e implementada.	Conocimiento de la percepción del usuario frente a los servicios de asesoría y extensión y alta satisfacción del mismo.
7)	7-2008	Auditoría de calidad 2008	ACCIÓN 07-2016 Esta acción incluye las NC generadas en el Informe de Auditoría de 2008 cuya NC7 dice: No se encuentran evidencias de acciones de mejora tomadas en el proceso, aspecto que incumple lo establecido en el numeral 8.5 de la NTCCP1000 Mejora.	Falta de implementación en la información contemplada en los indicadores, que permita emprender acciones de mejora para el ajuste de los mismos.	Incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza el cumplimiento de las políticas establecidas en el SG de la UPN y la oportuna toma de decisiones para el mejoramiento continuo del proceso.	AC Realizar seguimiento a las actividades planeadas desde la SAE en el Plan de Mejoramiento, para el cierre de las no conformidades generadas durante las auditorías internas de las vigencias 2008 y 2010 y la generación en la Auditoría Interna de Tercer en el año 2015. AC Socializar al equipo de trabajo de la SAE el Plan de Mejoramiento y las acciones planeadas para subsanar los hallazgos producidos de las auditorías internas y externas.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Personal de la SAE	Plan de Mejoramiento formulado	Un Plan de Mejoramiento formulado donde se incluyen acciones de mejora para el manejo de observaciones generadas de nuestras internas	Adopta acciones de mejora a partir de las observaciones derivadas de auditorías internas.
8)	Auditoría de	ACCIÓN 08-2016 Esta acción incluye la observación generada en el Informe de Auditoría de 2008 cuya Observación 2 dice: No existe personal necesario para atender todas las necesidades de la División de Asesorías y Extensión, lo que repercute en la calidad de los servicios.	Falta de programación para la contratación de personal para el cumplimiento de las actividades.	Incumplimiento en la ejecución de los requerimientos administrativos para el	Actualmente se cuenta con más personal de apoyo para el desarrollo de las actividades propias de la SAE. El aspecto con el que se cuenta es el dinero y se está buscando un mecanismo pertinente para la contratación del personal requerido.			Personal SG Archivo y Correspondencia Personal SAE para	Diana Carolina Marín Mora Lider proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez	Número de personal SG administrativos 2006 del personal total del organismo		Propone por la adecuada programación del archivo de la SAE en cumplimiento de las normas archivísticas	

9)

10)

11)

12)

13)

14)

15)

16)

17)

1-2010	Auditoría de calidad 2010	ACCIÓN 09-2016 Esta acción incluye las NCGs en el Informe de Auditoría de 2010 cuya NCI dice: Anunciar el líder del proceso conocido el procedimiento para realizar cambios a los documentos del proceso no se evidencian los requerimientos de las modificaciones a la CDP, aspecto que incumple el numeral 4.2.3 del NTGCP1000 Control de Documentos.	No se detallaron las acciones planteadas con el fin de actualizar los procedimientos de acuerdo con las necesidades identificadas.	Incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza el cumplimiento de las políticas establecidas en el SES de la UPN.	AC Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y todos los demás documentos vinculados al proceso de Extensión. AC Sustentar el procedimiento evaluado al equipo de la SAE con el fin de que se implemente en todos los centros educativos a nivel procedimental y documental.	mar-16	ago-10	Personal SAE Personal CDP	Diana Car Lidar proce. Mara Lidar proce. Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-LPN para el proceso de Extensión Personal de la SAE	1. Procedimientos revisados y ajustados Total de Procedimientos del proceso de EXT. 2. Una socialización realizada. 3. Ajuste de los documentos vinculados al proceso de Extensión (Fichas de casos, tarjetas de producto, Nomenclatura, guía y formatos)	100% de los procedimientos (donde incluyen los formatos revisados, ajustados y socializados para garantizar que los procedimientos que hacen parte del proceso de Extensión respondan a las necesidades de la dependencia y las políticas del SES de la UPN.	Documentos, Procedimientos, Fichas de socialización y de producto, Nomenclatura y guía vinculados con el proceso de Extensión actualizados, formalizados, socializados e implementados.
2-2010	Auditoría de calidad 2010	Esta acción incluye las NCGs en el Informe de Auditoría de 2010 cuya NCI dice: ACCIÓN 10-2016 Los registros administrativos y de ejecución incompletos y no evidencian la forma en que se inició, ejecutó y finalizó cada proyecto, aspecto que incumple el numeral 4.2.4 Control de registros de la NTGCP1000. Los expedientes de la subletra DHRSD031.2 Proyectos de trabajo no se encuentran organizados e identificados de acuerdo con la TRO, aspecto que incumple el numeral 4.2.4 Control de registros de la NTGCP1000.	Continúa rotación del personal encargado del archivo y del líder del proceso por lo que no se continúa con un proceso continuo de clasificación, organización, transferencia y eliminación del fondo acumulado del archivo de la SAE.	Acumulación de documentos e inadecuada gestión documental de todos los soportes de la SAE, incluidos aquellos que dada su pérdida de valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable carecen de relevancia. Gravitosa pérdida de documentación relacionada con los proyectos adelantados por la SAE.	AC Avanzar en los trámites conducentes a la clasificación, organización, transferencia y eliminación del fondo acumulado del archivo de la SAE que por TRO corresponde.	feb-10	dic-10	Personal SAE Archivo y Correspondencia Personal SAE para Archivo Personal SSG Planta Física	Diana Carolina María Mora Lidar proce EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-LPN para el proceso de Extensión	Número de proyectos SAE refinados y transferidos por vigencia	20% del archivo total por vigencia eliminado y transferido	Propiciar por la adecuada organización del archivo de la SAE en cumplimiento de las normas archivísticas.
3-2010	Auditoría de calidad 2010	ACCIÓN 11-2016 Esta acción incluye las NCGs en el Informe de Auditoría de 2010 cuya NCI dice: ACCIÓN 11-2016 En los últimos 5 años, se realizó la transferencia y eliminación de registros, aspecto que incumple el numeral 4.2.4 Control de registros de la NTGCP1000. Se evidencian desorganización, deterioro, maltrato y registros sin clasificar, procesados y transferidos por el proceso de Extensión de las vigencias anteriores al año 2010, aspecto que incumple el numeral 4.2.4 Control de registros de la NTGCP1000.	Continúa rotación del personal encargado del archivo y del líder del proceso por lo que no se continúa con un proceso continuo de clasificación, organización, transferencia y eliminación del fondo acumulado del archivo de la SAE.	Acumulación de documentos e inadecuada gestión documental de todos los soportes de la SAE, incluidos aquellos que dada su pérdida de valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable carecen de relevancia. Gravitosa pérdida de documentación relacionada con los proyectos adelantados por la SAE.	AC Avanzar en los trámites conducentes a la clasificación, organización, transferencia y eliminación del fondo acumulado del archivo de la SAE que por TRO corresponde. En el año 2010 se realizó una actualización de la TRO de la SAE.	feb-16	dic-16	Personal SSG Archivo y Correspondencia Personal SAE para Archivo Personal SSG Planta Física	Diana Carolina María Mora Lidar proce EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-LPN para el proceso de Extensión	Número de proyectos SAE refinados y transferidos por vigencia	25% del archivo total por vigencia eliminado y transferido	Propiciar por la adecuada organización del archivo de la SAE en cumplimiento de las normas archivísticas.
4-2010	Auditoría de calidad 2010	ACCIÓN 12-2016 Esta acción incluye las NCGs en el Informe de Auditoría de 2010 cuya NCI dice: Aunque se conoce el procedimiento FPDOSGDC Quemas y redomas son arduas actividades que no se encuentran organizadas con lo establecido, aspecto que incumple el numeral 4.2.4 Control de registros de la NTGCP1000.	Continúa rotación del personal encargado del archivo y del líder del proceso por lo que no se continúa con un proceso continuo de clasificación, organización, transferencia y eliminación del fondo acumulado del archivo de la SAE.	Acumulación de documentos e inadecuada gestión documental de todos los soportes de la SAE, incluidos aquellos que dada su pérdida de valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable carecen de relevancia. Gravitosa pérdida de documentación a cargo de la SAE.	AC Avanzar en los trámites conducentes a la clasificación, organización, transferencia y eliminación del fondo acumulado del archivo de la SAE que por TRO corresponde.	feb-10	dic-16	Personal SSG Archivo y Correspondencia Personal SAE para Archivo Personal SSG Planta Física	Diana Carolina María Mora Lidar proce EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-LPN para el proceso de Extensión	Número de proyectos SAE refinados y transferidos por vigencia	25% del archivo total por vigencia eliminado y transferido	Propiciar por la adecuada organización del archivo de la SAE en cumplimiento de las normas archivísticas.
5-2010	Auditoría de calidad 2010	ACCIÓN 13-2016 Esta acción incluye las NCGs en el Informe de Auditoría de 2010 cuya NCI dice: Aunque existen 12 programas de formación para docentes -FPD- para subir a la página web, en lo que va transcurrido del año no se ha otorgado ninguno, aspecto que incumple el numeral 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio de la NTGCP1000.	Buena gestión de control con la SED por lo que no se continúa con un proceso continuo de clasificación, organización, transferencia y eliminación del fondo acumulado del archivo de la SAE.	Eje oferta en cuanto a Programas de Formación para Docentes FPD	El procedimiento FPDOSGDC Oferta y Demanda, no se contempla la actividad de publicación de los FPD por parte de la SAE en la página web. Adicionalmente en la actualidad la oferta de programas de formación para docentes -FPD- está vinculada a comentarios con las Secretarías de Educación, razón por la cual no se pueden ofertar cursos cuando no se encuentra vigente el contrato con la respectiva entidad. AC Gestionar el cierre de los hallazgos con las acciones que ya se han adelantado, en las auditorías internas que se adelantaron para la SAE.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Diana Carolina María Mora Lidar proce EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-LPN para el proceso de Extensión	Archivo con evidencia para subsanar hallazgos bajo custodia de la facilitadora de la SAE	Cerrar el hallazgo generado durante el año 2010, al cual no aplica en la actualidad.	Cerrar los hallazgos generados en las auditorías adelantadas a la SAE con el fin de avanzar en el mejoramiento continuo del proceso de Extensión.
6-2010	Auditoría de calidad 2010	ACCIÓN 14-2016 Esta acción incluye las NCGs en el Informe de Auditoría de 2010 cuya NCI dice: No se evidencian la existencia de un portafolio de servicios para el proceso de Extensión, aspecto que incumple con el numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente de la NTGCP1000.	Prolongado proceso de concertación con las diferentes unidades académicas para la formalización del documento Programas y Propuestas de Proyección Social y Extensión	Inexistencia de la herramienta base para la promoción de los servicios prestados en la SAE lo cual podría representar pérdida de oportunidades en la participación en convocatorias.	En el año 2011 se elaboró el portafolio de servicios para la SAE, dando respuesta al hallazgo generado en la auditoría interna de 2010. AC Publicar en la web institucional el documento de Programas y propuestas de proyección social y extensión el cual hace las veces de portafolio de servicios institucionales.	mar-16	jun-18	Personal SAE	Diana Carolina María Mora Lidar proce EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-LPN para el proceso de Extensión Personal de la SAE	Documento de Programas y propuestas de proyección social y extensión (portafolio de servicios) publicado en la web institucional.	Un portafolio de servicios formulado y publicado en la web institucional.	Dar a conocer por medio de la web institucional el portafolio de servicios con la oferta educativa de la UPN.
7-2010	Auditoría de calidad 2010	ACCIÓN 15-2016 Esta acción incluye las NCGs en el Informe de Auditoría de 2010 cuya NCI dice: Se evidencia que no existe un mecanismo que permita certificar que el programa de estudio correspondiente al nivel por el usuario, aspecto que incumple con el numeral 7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del servicio de la NTGCP1000.	No se dio continuidad en la aplicación de las encuestas realizadas en vigencias anteriores.	Desconocimiento de las necesidades y del grado de satisfacción de los clientes lo cual puede dificultar la oportuna toma de decisiones para el mejoramiento continuo del proceso.	AC Diseñar y aplicar un instrumento aprobado para la medición de la percepción de los usuarios frente a los productos y servicios del proceso de Extensión. AC Efectuar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición para el establecimiento de acciones de mejora del proceso, según aplique. AC Realizar una jornada de sensibilización al equipo de trabajo de la SAE con relación a las actividades que está desarrollando y su importancia en la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Diana Carolina María Mora Lidar proce EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-LPN para el proceso de Extensión Personal de la SAE	Instrumento para medición de satisfacción al usuario. Matriz de tabulación de resultados. Instrumento para medición de satisfacción al usuario. Una socialización realizada.	Un instrumento de medición y una matriz de tabulación de resultados de satisfacción al usuario socializada e implementada.	Conocimiento de la percepción del usuario frente a los servicios de asesoría y extensión y alta satisfacción del mismo.
8-2010	Auditoría de calidad 2010	ACCIÓN 16-2016 Esta acción incluye las NCGs en el Informe de Auditoría de 2010 cuya NCI dice: No se evidencia verificación de la satisfacción del cliente respecto del servicio recibido, aspecto que incumple con el numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente de la NTGCP1000.	No se dio continuidad en la aplicación de las encuestas realizadas en vigencias anteriores.	Desconocimiento de las necesidades y del grado de satisfacción de los clientes lo cual puede dificultar la oportuna toma de decisiones para el mejoramiento continuo del proceso.	AC Diseñar y aplicar un instrumento aprobado para la medición de la percepción de los usuarios frente a los productos y servicios del proceso de Extensión. AC Efectuar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición para el establecimiento de acciones de mejora del proceso, según aplique. AC Realizar una jornada de sensibilización al equipo de trabajo de la SAE con relación a las actividades que está desarrollando y su importancia en la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Diana Carolina María Mora Lidar proce EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-LPN para el proceso de Extensión Personal de la SAE	Instrumento para medición de satisfacción al usuario. Matriz de tabulación de resultados. Instrumento para medición de satisfacción al usuario. Una socialización realizada.	Un instrumento para medición y una matriz de tabulación de resultados de satisfacción al usuario socializada e implementada.	Conocimiento de la percepción del usuario frente a los servicios de asesoría y extensión y alta satisfacción del mismo.
9-2010	Auditoría de calidad 2010	ACCIÓN 17-2016 Esta acción incluye las NCGs en el Informe de Auditoría de 2010 cuya NCI dice: No se evidencia análisis de los resultados obtenidos producto de la medición de encuestas de satisfacción e indicadores, aspecto que incumple con el numeral 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio de la NTGCP1000.	No se dio continuidad en la aplicación de las encuestas realizadas en vigencias anteriores lo que no proporciona información en cuanto a la satisfacción del cliente para su posterior análisis y formulación de acciones de mejora.	Desconocimiento de las necesidades y del grado de satisfacción de los clientes lo cual puede dificultar la oportuna toma de decisiones para el mejoramiento continuo del proceso.	AC Diseñar y aplicar un instrumento aprobado para la medición de la percepción de los usuarios frente a los productos y servicios del proceso de Extensión. AC Efectuar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición para el establecimiento de acciones de mejora del proceso, según aplique. AC Realizar una jornada de sensibilización al equipo de trabajo de la SAE con relación a las actividades que está desarrollando y su importancia en la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios.	mar-16	jul-16	Personal SAE	Diana Carolina María Mora Lidar proce EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-LPN para el proceso de Extensión	Instrumento para medición de satisfacción al usuario. Matriz de tabulación de resultados. Instrumento para medición de satisfacción al usuario. Una socialización realizada.	Un instrumento para medición y una matriz de tabulación de resultados de satisfacción al usuario socializada e implementada.	Conocimiento de la percepción del usuario frente a los servicios de asesoría y extensión y alta satisfacción del mismo. Utilización de los instrumentos de medición para seguir mejorando a la UPN.

18)

19)

20)

21)

22)

23)

10-2010	Auditoría de calidad 2010	ACCIÓN 18-2010 Esta acción incluye las NC generadas en el Informe de Auditoría de 2010 cuya NC10 dice: Las acciones formalizadas en el plan de mejoramiento, nunca, según sólo se encuentran correctas las evidencias no fueron presentadas, aspecto que incumple con el numeral 8.5 Mejora de la NTQP1000.	Se presentó alta rotación de personal en la SAE durante los últimos años por lo que no se tuvo una correcta trazabilidad de las evidencias con vistas para dar respuesta a los hallazgos.	Procedimientos desactualizados, incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza la prestación de servicios de calidad por parte de la SAE.		Actualmente la SAE cuenta con la participación de una facilitadora del SG-UPN quien seguirá adelantando en el resto de las siguientes actividades: AC Desarrollar las evidencias existentes y a las que no tenga acceso con el fin de cerrar a los hallazgos que se encuentran sin respuesta. AC Formular y ajustar los Planes de Mejoramiento a los que haya lugar. AC Realizar el cierre respectivo haciendo uso del formato FICR012, Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora, de los hallazgos que ya se evidencia cumplimiento.	feb-16	dic-16	Personal SAE Personal CDP	Diana Carolina Marín Mora Lider proceso EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-UPN para el proceso de Extensión Personal de la SAE	1. Archivo de Evidencias en respuesta a hallazgos de auditorías internas de la SAE. 2. Planes de Mejoramiento evaluados por la CDP y publicados en la página web.	Un archivo digital consolidado y debidamente organizado con las evidencias definidas en el presente Plan de Mejoramiento, los cuales dan respuesta a los hallazgos de las auditorías internas realizadas a la SAE.	Evidencias en respuesta a los hallazgos de las auditorías internas.
CEB-1	Auditoría de calidad 2010	ACCIÓN 19-2010 Esta acción incluye las Observaciones generadas en el Informe de Auditoría de 2010 cuya CEB 1 dice: Las coordinaciones de los SAE y el personal administrativo no han recibido capacitación adecuada, en lo relacionado con la administración, seguimiento y responsabilidad contractual compartida, aspecto que genera riesgo de incumplir el numeral 8.2.2 Competencia, forma de conducta y formación de la NTQP1000/2009.	Falta de conocimiento por parte del equipo de la SAE y coordinador en de proyectos frente al SG-UPN.	Incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza el cumplimiento de las políticas establecidas en el SG de la UPN.		AP Desarrollar de una capacitación por parte de la CDP en temas propios del SG-UPN para el equipo de trabajo de la SAE. AP Socializar los procedimientos a los coordinadores, especialmente los relacionados con la ejecución de proyectos y las responsabilidades contractuales compartidas que tienen.	abr-16	jun-16	Personal SAE Personal CDP	Diana Carolina Marín Mora Lider proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-UPN para el proceso de Extensión	1. Reportes de capacitación 2. Una socialización realizada	Equipo SAE sensibilizado Coordinadores capacitados	Aprobación de los temas relacionados con el SG-UPN en todo el personal de la SAE y coordinadores de proyectos SAE.
CEB-2	Auditoría de calidad 2010	ACCIÓN 20-2010 Esta acción incluye las Observaciones generadas en el Informe de Auditoría de 2010 cuya CEB2 dice: Aunque el líder del proceso conoce y maneja el SG-UPN, en su mayoría, el desconocimiento por parte de los miembros del equipo de trabajo, aspecto que genera riesgo de incumplir el numeral 8.2.2 Competencia, forma de conducta y formación de la NTQP1000/2009.	Falta de conocimiento por parte del equipo de la SAE y coordinadores de proyectos frente al SG-UPN.	Incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza el cumplimiento de las políticas establecidas en el SG de la UPN.		AP Desarrollar de una capacitación por parte de la CDP en temas propios del SG-UPN para el equipo de trabajo de la SAE. AP Socializar los procedimientos a los coordinadores, especialmente los relacionados con la ejecución de proyectos.	abr-16	jun-16	Personal SAE Personal CDP	Diana Carolina Marín Mora Lider proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-UPN para el proceso de Extensión	1. Reportes de capacitación 2. Una socialización realizada	Equipo SAE sensibilizado Coordinadores capacitados	Aprobación de los temas relacionados con el SG-UPN en todo el personal de la SAE y coordinadores de proyectos SAE.
CEB-3	Auditoría de calidad 2010	ACCIÓN 21-2010 Esta acción incluye las Observaciones generadas en el Informe de Auditoría de 2010 cuya CEB3 dice: Se observan condiciones inadecuadas de ambiente de trabajo, sin embargo es necesario disminuir el ruido y procurar un poco de privacidad en cada puesto de trabajo. Aspecto que genera riesgo de incumplir con el numeral 8.4 Ambiente de trabajo de la NTQP1000.	En ese momento la oficina donde estaba ubicada la SAE, no se encuentra acondicionada para el desarrollo apropiado de las tareas por los funcionarios responsables.	Actividades o productos que no cumplen con los requisitos de calidad establecidos. Evidencial afectación del clima organizacional y la salud de los colaboradores de la SAE.		Este hallazgo es genero dadas las condiciones locativas de un lugar diferente al que actualmente se tiene para el desarrollo de las labores por parte del equipo. Aunque los puestos de trabajo no se encuentran separados por cubículos estos se encuentran distribuidos de tal forma que permiten un normal desarrollo de las actividades. AC Qestionar el cierre de los hallazgos con las acciones que ya se han adelantado, en las auditorías internas que se adelantaran para la SAE.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Lider proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-UPN para el proceso de Extensión	Archivo con evidencias para sustentar hallazgos bajo custodia de la facilitadora de la SAE	Cerrar el hallazgo generado durante la auditoría interna del 2010, el cual no aplica en la actualidad.	Cerrar los hallazgos generados en las auditorías adelantadas a la SAE con el fin de avanzar en el mejoramiento continuo del proceso de Extensión.
CEB-4	Auditoría de calidad 2010	ACCIÓN 22-2010 Esta acción incluye las Observaciones generadas en el Informe de Auditoría de 2010 cuya CEB4 dice: Se observan debilidades en la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso, aspecto que genera riesgo de incumplir con el numeral 8.2.3. Seguimiento y Medición del producto y/o servicio de la NTQP1000.	No se realizaron los ajustes pertinentes en los indicadores del proceso de Extensión por lo cual no se realiza una medición pertinente de la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso.	No se alcanza a reflejar la realidad del impacto social generado por la SAE mediante el desarrollo de diferentes proyectos.		Se asignó la responsabilidad del reporte de los indicadores de gestión a la facilitadora del SG de la SAE, quien se encuentra adelantando el reporte de los mismos de la vigencia 2016. AC Realizar la revisión y ajuste de los indicadores relacionados con el proceso de Extensión, con el fin de verificar su pertinencia para la medición del proceso.	mar-16	jun-16	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Lider proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-UPN para el proceso de Extensión	Indicadores actualizados del proceso Indicadores del proceso revisados	100% de indicadores revisados y actualizados	Utilización de los herramientas de medición para seguimiento a la gestión adelantada por la SAE y toma de decisiones correctivas.
1_2016	Auditoría Externa técnica	ACCIÓN 23 - 2016 Esta acción incluye las NC generadas en la auditoría externa de febrero 2016 cuya NC dice: No se ha identificado los servicios no conformes del proceso de extensión, con base a los resultados y causas raíz de este servicio. Acorde con el #8.3 de la NTQP1000/2009 Diseño. Para que se aproveche la revisión de la ficha de caracterización y se incluya en el flujo grama a través del ciclo FNA la respuesta a los requisitos de la norma NTQP1000/2009 en el numeral 7.3 de diseño y desarrollo. Revisar la Matriz de Riesgos de este proceso, para que se incluya riesgos generados no sólo con la parte financiera sino considerando también, aspectos desde el punto de vista Morbido y de calidad. Reformar nuevamente las encuestas de satisfacción de los usuarios y beneficiarios de los servicios convirtiéndolo en un indicador de impacto o efectividad del proceso. Incluir el "Control de cambios por caso" en la metodología adoptada para complementar la medición de la eficiencia del proceso	El proceso de Extensión no cuenta con un instrumento para la identificación del servicio no conforme ni acciones de tratamiento. No se logró la identificación del servicio no conforme debido al constante cambio de jefes y de personal. No se ha realizado la actualización de la ficha de caracterización del proceso ni un instrumento que permita medir la satisfacción al cliente. Por otro lado no se ha actualizado el Mapa de riesgos de SAE.	No se identifican los clientes actuales del servicio Desconocimiento de los necesidades y del grado de satisfacción de los clientes Procedimientos desactualizados, incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza la prestación de servicios de calidad por parte de la SAE. Desconocimiento del tipo de riesgos los que está expuesto el proceso y sus consecuencias para el normal desarrollo de las actividades por parte del grupo. No se realiza la medición de la efectividad del proceso mediante el método de "Control de Gestión por casos".		AC Desarrollar la matriz de identificación de servicio no conforme y las acciones de tratamiento, según el procedimiento FICR006GDC AC Socializar el interior del equipo de trabajo de la SAE, la matriz de riesgo y el procedimiento establecido en el Sistema de Gestión y Control para el servicio no conforme. AC Actualizar el mapa de riesgos del proceso de extensión. AC Diseñar y aplicar un instrumento aprobado para la medición de la percepción de los usuarios frente a los productos y servicios del proceso de Extensión. AC Realizar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición para el establecimiento de acciones de mejora del proceso, según aplique. AC Realizar el reporte oportuno de indicadores. AC Realizar la revisión y ajuste de los indicadores relacionados con el proceso de Extensión, con el fin de verificar su pertinencia para la medición del proceso.	ago-16	dic-16	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Lider proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SG-UPN para el proceso de Extensión	Una matriz de identificación y tratamiento de servicio no conforme Una socialización realizada Una comunicación interna vía correo electrónico. Mapa de identificación y tratamiento de riesgos actualizado Instrumento para medición de satisfacción al cliente Matriz de tabulación de resultados Instrumento para medición de satisfacción al cliente. Fichas de reporte de indicadores Indicadores actualizados del proceso Indicadores del proceso revisados	Una matriz de identificación y tratamiento de servicio no conforme según el procedimiento FICR006GDC y acta de socialización. Una comunicación interna vía correo electrónico solicitando revisión del mapa de riesgos. Mapa de riesgos actualizado y ajustado según observaciones realizadas por la CDP. Un instrumento para medición y una Matriz de tabulación de resultados de satisfacción al cliente implementada. 100% de indicadores reportados, revisados y actualizados.	Ata de identificación al cliente de los servicios de asesoría y extensión realizando actividades de control del producto y/o servicio no conforme. Reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos, que puedan eventualmente afectar el normal desarrollo de las actividades por parte de la SAE. Quebramiento de la percepción del cliente frente a los servicios de asesoría y extensión y alta satisfacción del mismo. Utilización de las herramientas de medición para seguimiento a la gestión adelantada por la SAE y toma de decisiones correctivas.

P.M - 2016

FORMATO		PLAN DE MEJORAMIENTO		Versión: 01		Página: 3 de 3	
Código: P00220DC		Fecha de Aprobación: 18-09-2014		Agosto 11 de 2015		SEPTIEMBRE 28 DE 2015	
Subdirección de Asesorías y Extensión		EXTENSIÓN		Subdirectora de Asesorías y Extensión			
<p>Formular las acciones correctivas conducentes a la eliminación de las no conformidades detectadas en la auditoría interna al proceso de extensión vigencia 2012, 2014 y 2015.</p> <p>Revisión de los actores responsables de la auditoría interna al proceso de extensión en aras del mejoramiento continuo del proceso de Extensión durante la vigencia 2015 y 2016.</p> <p>17 JUNIO DE 2016</p>							
AÑO 2011							
2-2011	Auditoría de calidad 2011	ACCION 01-2015 Esta acción repasa la acción 2 EXT-2011 NTCOP cuya AC dice: Ninguno de los procedimientos documentados con que cuenta el proceso de extensión han sido actualizados desde el 2009...	No hubo actualización en el momento de realizar inventario de los procedimientos PROCOEXT, PROCOEXT2, PROCOEXT3.	Procedimientos desactualizados, incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza la prestación de servicios de calidad por parte de la SAE.	AC: Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso. AC: Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental.	mar-16 ago-10	Personal SAE Personal GDP Diana Carolina María Mora Líder proceso EXT Mirenia Rodríguez Rodríguez facilitadora SIGUPN para el proceso de Extensión
8-2011	Auditoría de calidad 2011	ACCION 02-2015 Esta acción repasa la acción 3 EXT 2011 NTCOP cuya AC dice: No se ha realizado el proceso de eliminación estipulado en la TRD para cada año, aspecto que incumple el numeral 4.2.4 en lo referente al tiempo de retención y control de registros.	Continua rotación del personal encargado del archivo y del líder del proceso por lo que no se cuenta con un proceso continuo de clasificación, organización, transferencia y eliminación del fondo acumulado del archivo de la SAE.	Acumulación de documentos e inadecuada gestión documental de todos los soportes de la SAE, incluidos aquellos que dada su pertinencia de valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable carecen de relevancia.	AC: Avanzar en los trámites conducentes a la clasificación, organización, transferencia y eliminación del fondo acumulado del archivo de la SAE que por TRD corresponde	mar-16 dic-16	Personal SAE Archivo y Correspondencia Personal SAE para archivo Personal SSG-Planta Física Diana Carolina María Mora Líder proceso EXT y Mirenia Rodríguez Rodríguez facilitadora SIGUPN para el proceso de Extensión
DRS-3-2011	Auditoría de calidad 2011	ACCION 03-2015 Esta acción repasa la observación 2 EXT 2011 NTCOP cuya observación dice: Solicitar la estoreo e identificación correspondientes a la División de Gestión de Sistemas de Información para que se genere un proceso de copia de seguridad en las bases de datos que maneja la DAE referentes al SIGAI, que integre la información del equipo y esta sea guardada en la dependencia y le sea de uso por seguridad de la información.	No se cuenta con las herramientas tecnológicas al interior de la SAE para la protección de la información	Pérdida de la información	AP: Solicitar a la SIGS la realización de backup periódica mente de la información contenida en los equipos que hacen parte de la SAE	ene-16 mar-15	Personal SAE Personal SIGS/Ingeniería de Sistema Diana Carolina María Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SIGUPN para el proceso de Extensión
AÑO 2012							
1-2012	Auditoría Interna Calidad 2012	ACCION 04-2015 Esta acción repasa la acción 03 EXT 2011 NTCOP (4.2.3) cuyo hallazgo dice: los documentos del proceso no han sido revisados al actualizados y aprobados adecuadamente no obstante las múltiples observaciones y no conformidades reportadas en las últimas auditorías internas de calidad.	No se cuenta en la Subdirección de Asesorías y Extensión con personal que desarrolle actividades inherentes a procesos de calidad y mejoramiento continuo. Se presentó una rotación en la Jefatura de la SAE durante las últimas vigencias a igual que del personal adscrito a la dependencia. Los documentos soporte del proceso de Extensión no definen claramente la totalidad de las actividades para el desarrollo de los proyectos de asesoría.	Procedimientos desactualizados, incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza la prestación de servicios de calidad por parte de la SAE.	AC: Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso. AC: Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental.	mar-16 ago-16	Personal SAE Personal GDP Diana Carolina María Mora Líder proceso EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SIGUPN para el proceso de Extensión Personal de la SAE
2-2012	Auditoría Interna Calidad 2012	ACCION 05-2015 Esta acción repasa la Acción 02 EXT 2012 NTCOP (4.2.4) cuyo hallazgo dice: Se evidencia que un gran número de documentos del proceso de la vigencia 2012, entre los que se pueden mencionar resoluciones, decretos de petición, informes, etc., se encuentran almacenados en una caja de cartón en el depósito de archivo del proceso; incumpliendo lo estipulado en el manual de procesos y procedimientos de la institución, específicamente procedimiento PROCO20DC "Control de Registros" y su normatividad aplicable. Lo anterior conlleva a que no exista trazabilidad en los registros que da cuenta de los procedimientos del proceso incumpliendo lo establecido en el numeral 4.2.4, control de registros. Se evidenció que la AZ identificada como SAE-430 91.3 "Proyecto de Extensión", no se encuentra rotulado conforme a lo dispuesto en la tabla de relación documental del proceso incumpliendo lo establecido en el numeral 4.2.4, Control de registros.	Desconocimiento en el manejo y aplicación de las tablas de relación documental. A partir del traslado de sede de la División de Asesorías y Extensión, el espacio destinado al archivo documental no fue habilitado de forma formalizada, lo que ocasionó demoras considerables en la gestión de archivo. Continua rotación del personal encargado del archivo y del líder del proceso por lo que no se cuenta con un proceso continuo de clasificación, organización, transferencia y eliminación del fondo acumulado del archivo de la SAE.	Acumulación de documentos e inadecuada gestión documental de todos los soportes de la SAE, incluidos aquellos que dada su pertinencia de valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable carecen de relevancia.	Se solicitó a la Subdirección de Servicios Generales la evaluación de la situación actual de la Infraestructura del Fondo Acumulado de la SAE mediante los CORDIS 2013 E10633 del 09-09-2013 y 2015 E172 del 17/02/2015. La SAE continúa a la espera de la respuesta a dichos memorandos.	mar-16 dic-16	Personal SSG-Archivo y Correspondencia Personal SAE Personal SSG-Planta Física Diana Carolina María Mora. Líder del Proceso Personal encargado de gestión documental en la SAE
3-2012	Auditoría Interna Calidad 2012	ACCION 06-2015 Esta acción repasa la Acción 03 EXT-2012, numeral NTCOP (6.2.2) cuyo hallazgo dice: Se evidenció un desconocimiento por parte del líder y del equipo de trabajo del proceso en cuanto al Sistema Integrado de Gestión de Calidad implementado en la UPN, no se encuentran apropiados los documentos propios del proceso de asesorías y extensión, como por ejemplo el procedimiento Institucional para realizar la actualización de los documentos de proceso, procedimientos propios, RME de caracterización, plan de mejoramiento, mapa de riesgos, Indicadores entre otros, incumpliendo lo establecido en el numeral 6.2.3 Competencia, formación y toma de conciencia. Algunos funcionarios del equipo de trabajo del proceso, se han capacitado recientemente y manifestaron que no han recibido ningún tipo de inducción y/o capacitación frente a las actividades que realizan, lo que incumple con el literal b) del numeral 6.2.2. El líder del proceso manifiesta que no existe conocimiento articulado por parte del equipo responsable del proceso en cuanto a los procedimientos existentes en esa unidad, debido a que no hubo entrega de cargos, archivos, procedimientos, ni instrucciones al grupo de trabajo actual. El equipo de trabajo del proceso no es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de objetivos de calidad, lo que incumple con el literal d) del numeral 6.2.2.	No se ha proporcionado a la División de Asesorías y Extensión, formación y sensibilización en el Sistema de Gestión de la Calidad. Se presentó una rotación en la Jefatura de la SAE durante los últimos años al igual que del personal adscrito a la dependencia	Procedimientos desactualizados, incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza la prestación de servicios de calidad por parte de la SAE.	AC: Desarrollo de una capacitación por parte de la GDP en temas propios del SIGUPN para el equipo de trabajo de la SAE. AC: Desarrollo de una sensibilización por parte de la SAE en temas propios del SIGUPN para los directores y coordinadores de proyectos.	abr-16 jun-16	Personal SAE Diana Carolina María Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SIGUPN para el proceso de Extensión Personal GDP

P. 1)

2)

3)

P 4)

5)

6)

7)	4-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 01-2012 Esta acción replantea la acción 06EXT-2012 numeral NTCGP (7.3) cuyo hallazgo dice: El líder del proceso manifiesta que actualmente se presentan dificultades en la infraestructura del proceso, como lo es el suministro de servicios públicos, mal funcionamiento de la oficina de la UPN. Se evidenció que los espacios de trabajo en relación a sus servicios asociados, "tres archivos de la dependencia" están ubicados en un lugar no susceptible de inundación y que no cuenta con las condiciones normativas para este fin incumpliendo en el numeral 6.3 Infraestructura.	Para el momento de la auditoría, aun se encontraban efectuando mejoras y acondicionamientos locativos a la infraestructura actual. No se avisa el diseño y acondicionamiento para el archivo documental de la SAE en las nuevas instalaciones que no fuera en el mismo del edificio.	Inadecuada gestión documental de todos los soportes de la SAE, incluidos aquellos que data su vigencia de valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable carecen de relevancia.	La no conformidad en cuanto a las malas condiciones del baño se presentaba en el anexo de donde se encontraba ubicada la SAE. Actualmente se presentan dichas condiciones en la Unidad Sanitaria de la dependencia.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Diana Carolina María Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez facilitadora SGI UPN para el proceso de Extensión	Memorando solicitud	Una solicitud hecha a la SGI para el desarrollo de las actividades necesarias para garantizar la salvaguarda del Fondo Acumulado de la SAE ubicada en el sótano del edificio de la Calle 79.	Garantizar la custodia y salvaguarda del Fondo Acumulado de la SAE ubicada en el sótano del edificio de la Calle 79.	
8)	5-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 08-2012 Esta acción replantea la acción 06 EXT-2012 numeral NTCGP(7.1) cuyo hallazgo dice: Si bien existe un procedimiento de oferta y demanda PRO020EXT-Oferir y atender, este no determina algunos aspectos fundamentales de los requisitos, verificación, validación, seguimiento, medición y criterios de aceptación del servicio. En este sentido el líder del proceso manifiesta que las propuestas mayoritariamente provienen de terceros y no un equipo académico que interviene en el diseño y planificación de las propuestas en atención a los hábitos institucionales lo cual incumple lo establecido en el numeral 7.3. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.	El procedimiento PRO020EXT-Oferir y atender no cuenta con la totalidad de actividades, puntos de control y registros necesarios para su adecuada implementación.	Procedimientos desactualizados, incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos.	ACI Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso. ACI Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental.	ACI Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso. ACI Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental.	mar-16	ago-16	Personal SAE Personal ODP	Profesionales SAE Diana Carolina María Mora Líder proceso EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI UPN para el proceso de Extensión Personal de la SAE Profesionales ODP	1. Procedimientos revisados y ajustados/ Total de Procedimientos del proceso de EXT. 2. Una socialización realizada	100% de los procedimientos revisados, ajustados y socializados para garantizar que los procedimientos que hacen parte del proceso de Extensión respondan a las necesidades de la dependencia y a las políticas del SGI de la UPN.	Procesos y procedimientos actualizados y acorde con el quehacer de la SAE y la UPN
9)	6-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 09-2012 Esta acción replantea la acción 06 EXT-2012 numeral NTCGP(7.3) cuyo hallazgo dice: Dentro del proceso no se han considerado mecanismos que permitan conocer el grado de satisfacción del cliente frente a los servicios prestados por el proceso. Frente a esta situación el líder del proceso manifiesta que los actos de liquidación de los convenios o contratos según sea el caso, sirven en su momento para medir la satisfacción de los mismos, no obstante no existe un componente con el cual existe una retroalimentación al cliente, incluidas sus opiniones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias incumpliendo el numeral 7.3.3. literal c, Comunicación con el cliente.	No se dio continuidad en la aplicación de las encuestas realizadas en vigencia a terceros. Alto grado de desconocimiento y asociación del personal.	No se identifican los clientes actuales del servicio Desconocimiento de las necesidades y del grado de satisfacción de los clientes	ACI Diseñar y aplicar un instrumento aprobado para la medición de la percepción de los usuarios frente a los productos y servicios del proceso de Extensión. ACI Efectuar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición para el establecimiento de acciones de mejora del proceso, según aplique.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Diana Carolina María Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI UPN para el proceso de Extensión	Instrumento para medición de la satisfacción al cliente Matriz de tabulación de resultados Instrumento para medición de satisfacción al cliente.	Conocimiento de la percepción del cliente frente a los servicios de asesoría y extensión y la satisfacción del mismo.		
P 10)	08-1-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 10-2012 Esta acción replantea la acción 07 EXT-2012 numeral NTCGP(7.3) cuya observación dice: El líder del proceso manifiesta que la mayoría de acciones que se piden actualmente, obedecen a hechos que se accionan basados en el acuerdo de la UPN frente a las propuestas, esto hace que las unidades académicas no estén alineadas a la gestión de la dependencia, esta situación puede llevar a que no se ejecuten las acciones de revisión, verificación y validación del diseño y desarrollo, y además que no se establezcan las autorizaciones para este proceso, como se estipula en los literales b y c del numeral 7.3.1. Planificación del Diseño y Desarrollo.	Carencia de procedimientos, soportes de operación y controles en la etapa previa e inicial de la consultoría de proyectos de asesoría.	Desmotivación de las unidades académicas de la UPN para participar en procesos de asesoría Aun a propuestas que no incluyen a la comunidad UPN	ACI Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso. ACI Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental.	mar-16	ago-16	Personal SAE Personal ODP	Profesionales SAE Personal de la SAE	1. Procedimientos revisados y ajustados/ Total de Procedimientos del proceso de EXT. 2. Una socialización realizada	100% de los procedimientos revisados, ajustados y socializados para garantizar que los procedimientos que hacen parte del proceso de Extensión respondan a las necesidades de la dependencia y a las políticas del SGI de la UPN.	Documentos y Procedimientos actualizados, formalizados, socializados e implementados.	
P 11)	7-2012	Auditoría Interna Ciudad	ACCIÓN 11-2012 Esta acción replantea la acción 08 EXT-2012 numeral NTCGP(7.3) cuyo hallazgo dice: De la revisión de los de la TRD para cada proyecto de acuerdo a su categoría Asesoría y Extensión, se evidenció que los SAR consultados durante este año, no exigen el documento PRO020EXT-Oferir y atender o el documento de asesoría o extensión, aspecto que incumple el literal a del numeral 7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo.	Desconocimiento de los formatos y documentos que pertenecen al proceso Al personal vinculado a la dependencia no se le brindó la inducción sobre el sistema de gestión de calidad.	Inaplicabilidad de los procedimientos, desactualización de la gestión de calidad o no tener en cuenta la TRD de la SAE	ACI Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso. ACI Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental.	mar-16	ago-16	Personal SAE Personal ODP	Elvira Carolina María Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI UPN para el proceso de Extensión Personal de la SAE	1. Procedimientos revisados y ajustados/ Total de Procedimientos del proceso de EXT. 2. Una socialización realizada	100% de los procedimientos revisados, ajustados y socializados para garantizar que los procedimientos que hacen parte del proceso de Extensión respondan a las necesidades de la dependencia y a las políticas del SGI de la UPN.	Documentos y Procedimientos actualizados, formalizados, socializados e implementados.	
P 12)	8-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 12-2012 Esta acción replantea la acción 09 EXT-2012 numeral NTCGP(7.4) cuyo hallazgo dice: Si bien el líder del proceso manifiesta las acciones que existen en el proceso no se han realizado acciones que permitan a identificar e implementar acciones necesarias frente a éstas, incumpliendo el literal b del numeral 7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.	El proceso no se aplicó los mecanismos [guía y formatos] diseñados por el proceso para la presentación y revisión de las propuestas para su aprobación y extensión.	Incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza la prestación de los servicios por parte de la SAE en términos de calidad.	ACI Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso. ACI Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental.	mar-16	ago-16	Personal SAE Personal ODP	Profesionales SAE Diana Carolina María Mora, Líder proceso EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI UPN para el proceso de Extensión Personal de la SAE	1. Procedimientos revisados y ajustados/ Total de Procedimientos del proceso de EXT. 2. Una socialización realizada	100% de los procedimientos revisados, ajustados y socializados para garantizar que los procedimientos que hacen parte del proceso de Extensión respondan a las necesidades de la dependencia y a las políticas del SGI de la UPN.	Documentos y Procedimientos actualizados, formalizados, socializados e implementados.	
P. 13)	9-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 13-2012 Esta acción replantea la acción 10 EXT-2012 numeral NTCGP(7.3) cuyo hallazgo dice: No existe registro de los resultados de verificación y de cualquier otra acción necesaria para el control del diseño y desarrollo del servicio prestado por el proceso, incumpliendo lo establecido en el numeral 7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo.	No se tienen definidos en el proceso los puntos de control que permitan verificar el cumplimiento de los requisitos frente a la propuesta diseñada	Incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos, lo cual no garantiza la prestación de los servicios por parte de la SAE en términos de calidad.	ACI Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso. ACI Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental.	mar-16	ago-16	Personal SAE	Diana Carolina María Mora, Líder proceso EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI UPN para el proceso de Extensión Profesionales ODP	1. Procedimientos revisados y ajustados/ Total de Procedimientos del proceso de EXT. 2. Una socialización realizada	100% de los procedimientos revisados, ajustados y socializados para garantizar que los procedimientos que hacen parte del proceso de Extensión respondan a las necesidades de la dependencia y a las políticas del SGI de la UPN.	Documentos y Procedimientos actualizados, formalizados, socializados e implementados.	
14)	10-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 14-2012 Esta acción replantea la acción 11 EXT-2012 numeral NTCGP(7.2) cuyo hallazgo dice: No se evidencian cambios introducidos en esta etapa del diseño y desarrollo. Adicionalmente, no se realizan actualizaciones a la información contenida dentro del sistema de gestión de calidad incumpliendo con el numeral 7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo.	No se había contemplado la necesidad de efectuar controles a las versiones de las propuestas de asesoría y extensión	No se identifican los clientes actuales del servicio Desconocimiento de las necesidades y del grado de satisfacción de los clientes	ACI Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso. ACI Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental. ACI Revisar la ficha de caracterización del proceso de Extensión y realizar los ajustes respectivos	mar-16	ago-16	Personal SAE	Diana Carolina María Mora Líder proceso EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI UPN para el proceso de Extensión Personal de la SAE	1. Procedimientos revisados y ajustados/ Total de Procedimientos del proceso de EXT. 2. Una socialización realizada	100% de los procedimientos revisados, ajustados y socializados para garantizar que los procedimientos que hacen parte del proceso de Extensión respondan a las necesidades de la dependencia y a las políticas del SGI de la UPN.	Procedimientos y documentos actualizados y socializados acorde con el quehacer de la SAE y la UPN	
P. 15)	11-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 15-2012 Esta acción replantea la acción 12 EXT-2012 numeral NTCGP(7.5) cuyo hallazgo dice: Se evidenció por medio de la aserción del líder del proceso, que algunos coordinadores de proyectos no asumen su rol en los proyectos de asesorías y extensión, no hay una clara asignación de los roles de trabajo, implementación de seguimiento y revisión, implementación de actividades de aceptación, entrega y riesgo de mayor probabilidad e impacto en la producción y prestación de los servicios del proceso frente al tema de coordinadores.	Ausencia de controles e insuficiencia de procedimientos inherentes a los procesos de asesoría y extensión Reglamentación desactualizada y ambigua	Las responsabilidades de los Coordinadores de proyectos SAR no se evidencian, al no asumir en su totalidad, lo que conlleva al desajuste administrativo en la ejecución, desarrollo y terminación de proyectos	ACI Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso. ACI Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE, y a los directores y coordinadores de proyectos, con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental.	mar-16	ago-16	Personal SAE	Diana Carolina María Mora, Líder del proceso Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI UPN para el proceso de Extensión Profesional de apoyo Jurídico SAE Personal de la SAE	1. Procedimientos revisados y ajustados/ Total de Procedimientos del proceso de EXT. 2. Una socialización realizada	100% de los procedimientos revisados, ajustados y socializados para garantizar que los procedimientos que hacen parte del proceso de Extensión respondan a las necesidades de la dependencia y a las políticas del SGI de la UPN.	Procedimientos revisados y ajustados/ Total de Procedimientos del proceso de EXT.	

16)

17)

18)

19)

20)

21)

22)

10-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 18-2015 Esta acción replantea la acción 13 EXT-2012 numeral 1) (CGR 4.2) cuyo hallazgo dice: No existen mecanismos de atención a las solicitudes por intermedio de la Secretaría General de FGR, para medir la satisfacción del cliente como podrían ser encuestas de satisfacción al usuario o grupos focales, botón de sugerencias entre otros, incumpliendo el establecido en el numeral 8.2.1. Satisfacción al cliente.	No se dio continuidad en la aplicación de las encuestas realizadas en vigencias anteriores. Por el desconocimiento y alta rotación del personal.	No se identifican los clientes actuales del servicio. Desconocimiento de las necesidades y del grado de satisfacción de los clientes.	AC: Diseñar y aplicar un instrumento aprobado para la medición de la percepción de los usuarios frente a los productos y servicios del proceso de Extensión. AC: Efectuar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición para el establecimiento de acciones de mejora del proceso, según aplique.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI-UPN para el proceso de Extensión	Instrumento para medición de satisfacción al cliente. Matriz de tabulación de resultados. Instrumento para medición de satisfacción al cliente.	Un instrumento para medición y una Matriz de tabulación de resultados de satisfacción al cliente socializada e implementada.	Alta satisfacción al cliente de los servicios de asesoría y extensión.
10-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 17-2015 Esta acción replantea la acción 14 EXT-2012 numeral 1) (CGR 4.2) cuyo hallazgo dice: No se presentó evidencia alguna de las acciones de seguimiento y medición del proceso incumpliendo lo establecido en el numeral 8.2.3. Seguimiento y medición del proceso.	La situación de crisis que presentó la SAE ante el constante cambio de jefes y de personal, no permitió que se realizara la medición de los indicadores para el proceso.	La falta de medición no permite efectuar mejoras o correctivos conducentes al control del proceso.	AC: Efectuar el reporte oportuno de indicadores. AC: Realizar la revisión y ajuste de los indicadores relacionados con el proceso de Extensión, con el fin de verificar su pertinencia para la medición del proceso.	mar-16	jun-16	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI-UPN para el proceso de Extensión	Fichas de reporte de indicadores. Indicadores actualizados del proceso/ indicadores del proceso revisados.	100% de indicaciones reportadas, revisadas y actualizadas.	Utilización de las herramientas de medición para seguimiento a la gestión adelantada por la SAE y toma de decisiones correctivas.
10-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 18-2015 Esta acción replantea la acción 15 EXT-2012 numeral 1) (CGR 4.2) cuyo hallazgo dice: No se presentó evidencia alguna de las acciones de seguimiento y medición del producto o servicio prestado incumpliendo el establecido en el numeral 8.2.4. Seguimiento y medición del producto o servicio.	La situación de crisis que presentó la SAE ante el constante cambio de jefes y de personal, no permitió que se estableciera e implementaran mecanismos de seguimiento a la gestión.	Procedimientos desactualizados. Incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos. Ausencia de controles a los proyectos SAR a cargo de la SAE.	AC: Diseñar y aplicar un instrumento aprobado para la medición de la percepción de los usuarios frente a los productos y servicios del proceso de Extensión. AC: Efectuar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición para el establecimiento de acciones de mejora del proceso, según aplique.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora, Líder proceso EXT Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI-UPN para el proceso de Extensión. Personal de la SAE.	Instrumento para medición de satisfacción al cliente. Matriz de tabulación de resultados. Instrumento para medición de satisfacción al cliente.	Un instrumento para medición y una Matriz de tabulación de resultados de satisfacción al cliente socializada e implementada.	Conocimiento de la percepción del cliente frente a los servicios de asesoría y extensión y alta satisfacción del mismo.
10-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 19-2015 Esta acción replantea la acción 16 EXT-2012 numeral 1) (CGR 4.2) cuyo hallazgo dice: No se presentó evidencia alguna de las acciones de seguimiento y medición del producto y/o servicio no conforme incumpliendo lo establecido en el numeral 8.3. Control del producto y/o servicio no conforme.	El proceso de Extensión no cuenta con un instrumento para la identificación del servicio conforme al proceso de tratamiento. No se logró la identificación del servicio no conforme debido al constante cambio de jefes y de personal.	No se identifican los clientes actuales del servicio. Desconocimiento de las necesidades y del grado de satisfacción de los clientes.	AC: Desarrollar la matriz de identificación de servicio no conforme y las acciones de tratamiento, según el procedimiento PRO006DC. AC: Solicitar al interior del equipo de trabajo de la SAE, la matriz de identificación y el procedimiento establecidos en el Sistema de Gestión y Control para el servicio no conforme.	ago-16	oct-16	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora, Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI-UPN para el proceso de Extensión	1. Una matriz de identificación y tratamiento de servicio no conforme. 2. Una socialización realizada.	Una matriz de identificación y tratamiento de servicio no conforme según el procedimiento PRO006DC para de socialización.	Alta satisfacción al cliente de los servicios de asesoría y extensión realizados efectuados de control del producto y/o servicio no conforme.
10-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 20-2015 Esta acción replantea la acción 17 EXT-2012 numeral 1) (CGR 4.2) cuyo hallazgo dice: No se presentó evidencia alguna de las acciones de seguimiento y medición del producto y/o servicio, control de riesgos y tendencias del proceso y servicio, que demuestran oportunidades de acciones de mejora incumpliendo lo establecido en el numeral 8.4. Análisis de Datos.	No se dio continuidad en la aplicación de las encuestas realizadas en vigencias anteriores, ni la medición de indicadores. Por el desconocimiento en estos temas por parte del equipo de trabajo de la SAE y la alta rotación del personal.	No se identifican los clientes actuales del servicio. Desconocimiento de las necesidades y del grado de satisfacción de los clientes.	AC: Diseñar y aplicar un instrumento aprobado para la medición de la percepción de los usuarios frente a los productos y servicios del proceso de Extensión. AC: Efectuar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición para el establecimiento de acciones de mejora del proceso, según aplique.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI-UPN para el proceso de Extensión	Instrumento para medición de satisfacción al cliente. Matriz de tabulación de resultados. Instrumento para medición de satisfacción al cliente.	Un instrumento para medición y una Matriz de tabulación de resultados de satisfacción al cliente socializada e implementada.	Alta satisfacción al cliente de los servicios de asesoría y extensión.
17-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 21-2015 Esta acción replantea la acción 18 EXT-2012 numeral 1) (CGR 4.2) cuyo hallazgo dice: En general el líder ma informó que no se ha avanzado por realizar un proceso de mejora guiando las directrices de la NTC 900:2009, ni en el Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Universidad, incumpliendo lo establecido en el numeral 8.5. Mejora.	Desconocimiento de la norma técnica de calidad en la gestión pública y de los procedimientos del sistema integrado de gestión de la UPN. No se ha proporcionado al actual equipo de la División de Asesoría y Extensión, formación y sensibilización en el Sistema de Gestión de la Ciudad. La situación de crisis que presentó la SAE ante el constante cambio de jefes y de personal, no permitió que se estableciera e implementara un ciclo PDCA, ni acciones de mejora continuas y mecanismos de medición de la gestión.	Procedimientos desactualizados. Incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos. Ausencia de controles a los proyectos SAR a cargo de la SAE.	Se asignó la responsabilidad a la facilitadora del SGI quien con apoyo del equipo de colaboradores de la SAE, se encargarán adelantando las acciones respectivas para subsanar los hallazgos generados durante los auditorías internas y externas. Paralelamente la líder del proceso de extensión y la facilitadora del SGI se encargarán adelantando las acciones de seguimiento al Plan de Mejoramiento formulado, con el fin de desarrollar las acciones propuestas en los mismos. AC: Realizar seguimiento a las actividades planteadas desde la SAE en el Plan de Mejoramiento, para el cierre de las no conformidades generadas durante las auditorías internas de las vigencias 2011 y 2012. AC: Solicitar al equipo de trabajo de la SAE el Plan de Mejoramiento y las acciones planteadas para subsanar los hallazgos producto de las auditorías internas y externas.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI-UPN para el proceso de Extensión	CrONOGRAMA para el desarrollo de las actividades planteadas en el Plan de mejoramiento. Archivo con evidencias para subsanar hallazgos bajo estudio de la facilitadora de la SAE. Una socialización realizada.	Desarrollar todas las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento para subsanar las no conformidades de auditorías internas en los tiempos contemplados tanto en el cronograma como en el dicho Plan de Mejoramiento. Desarrollo de una reunión de capacitación en temas del SGI de la UPN el equipo de trabajo de la SAE.	Seguimiento y medición del proceso para mejora continua. Aprobación de los temas relacionados con el SGI en todo el personal, tanto de planta como contratistas de la SAE. Procedimientos y documentos relacionados actualizados y socializados acorde con el quehacer de la SAE y la UPN. Seguimiento para mejora continua.
18-2012	Auditoría Interna Ciudad 2012	ACCIÓN 22-2015 Esta acción replantea la acción 19 EXT-2012 numeral 1) (CGR 4.2) cuyo hallazgo dice: No se realizó un plan de mejoramiento con respecto a las no conformidades y observaciones de las auditorías internas, como tampoco se ejecutó ninguna acción de mejoramiento que de cumplimiento mapa de riesgos, índice de riesgos, satisfacción del cliente y/o cualquier otro mecanismo para la mejora del proceso incumpliendo lo establecido en el numeral 8.5.1. Mejora Continua.	Desconocimiento de la norma técnica de calidad en la gestión pública y de los procedimientos del sistema integrado de gestión de la UPN. No se ha proporcionado al actual equipo de la División de Asesoría y Extensión, formación y sensibilización en el Sistema de Gestión de la Ciudad. La situación de crisis que presentó la SAE ante el constante cambio de jefes y de personal, no permitió que se estableciera e implementara un ciclo PDCA, ni acciones de mejora continuas y mecanismos de medición de la gestión.	Procedimientos desactualizados. Incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos. Ausencia de controles a los proyectos SAR a cargo de la SAE.	AC: Formular plan de mejoramiento de acuerdo con las no conformidades derivadas de las auditorías 2009, 2009 y 2010. AC: Efectuar el reporte oportuno de indicadores. AC: Efectuar la revisión y ajuste de los indicadores relacionados con el proceso de Extensión, con el fin de verificar su pertinencia para la medición del proceso. AC: Solicitar el acompañamiento de la Oficina de Desarrollo y Planeación para actualizar el mapa de riesgos del proceso de extensión. AC: Diseñar y aplicar un instrumento aprobado para la medición de la percepción de los usuarios frente a los productos y servicios del proceso de Extensión. AC: Efectuar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición para el establecimiento de acciones de mejora del proceso, según aplique.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI-UPN para el proceso de Extensión	Plan de mejoramiento formulado. Fichas de reporte de indicadores. Indicadores actualizados del proceso/ indicadores del proceso revisados. Mapa de identificación y tratamiento de riesgos actualizado. Instrumento para medición de satisfacción al cliente. Matriz de tabulación de riesgos. Instrumento para medición de satisfacción al cliente.	Acciones correctivas formuladas. 100% de indicadores reportados, revisados y actualizados. Mapa de riesgos actualizado y ajustado según observaciones realizadas por la ODP. Un instrumento para medición y una Matriz de tabulación de resultados de satisfacción al cliente socializada e implementada.	Utilización de las herramientas de medición para seguimiento a la gestión adelantada por la SAE y toma de decisiones correctivas. Mapa de riesgos actualizado y ajustado con el fin de identificar y mitigar los riesgos a los que está expuesto el proceso de extensión y reducir su ocurrencia. Conocimiento de la percepción del cliente frente a los servicios de asesoría y extensión y alta satisfacción del mismo.

AÑO 2014														
23)	01_2014	Auditoría Interna Ciudad 2014	ACCION 23-2014 En la Auditoría Interna de Calidad 2014 se formula NC al numeral 4.1 literal g, de la NTCCP 1000-2009, en cuanto a la desactualización del mapa de riesgos del proceso de Extensión, teniendo en cuenta que durante el ejercicio el auditor se verificó el documento en el momento de la ejecución de los procedimientos y este no cuenta con el último formato aprobado por la Oficina de Desarrollo y Planeación, en el cual se debe incluir los riesgos de corrupción.	Falta de seguimiento a las acciones de saneamiento propuestas en el mapa de riesgos que se presentó en la vigencia correspondiente	No se puede establecer la efectividad de las acciones así como tampoco el resultado del indicador propuesto	AC: Solicitar el acompañamiento de la Oficina de Desarrollo y Planeación para la actualización del mapa de riesgos del proceso de Extensión y la actualización de acuerdo con lo establecido en el memorando 2014B4595 con fecha del 30 de abril de 2013. AC: Actualizar el mapa de riesgos del proceso de extensión.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Personal SAE Oficina de Desarrollo y Planeación	Diana Carolina Marín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SSI-UPN para el proceso de Extensión	Una comunicación interna vía correo electrónico. Mapa de identificación y tratamiento de riesgos actualizado	Una comunicación interna vía correo electrónico solicitando revisión de mapa de riesgos. Mapa de riesgos actualizado y ajustado según observaciones realizadas por la OIP.	Reduce la probabilidad de ocurrencia de eventos, que puedan eventualmente afectar al normal desarrollo de las actividades por parte de la SAE.
P. 24)	02_2014	Auditoría Interna Ciudad 2014	ACCION 24-2014 En la Auditoría Interna de Calidad 2014 se formula NC al numeral 4.2.3 literal b, de la NTCCP 1000-2009, en cuanto a la actualización de la ficha de caracterización del proceso, no se encuentra actualizada de acuerdo con la estructura documental vigente, instancia INDODIGOC Elaboración de Documentos (Elaboración). Así mismo los procedimientos de la Oficina de Extensión no se encuentran actualizados contribuyendo lo dispuesto en el cuadro instructivo.	No se cuenta en la División de Asesorías y Atención con personal que desarrolle actividades inherentes a procesos de calidad y mejoramiento continuo. Se presentó alta rotación en la jefatura de la SAE durante las últimas vigencias al igual que del personal asistivo a la dependencia. Los documentos soporte del proceso de Extensión no definen claramente la totalidad de las actividades para el desarrollo de los proyectos de atención.	Procedimientos desactualizados, incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos	AC: Revisar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso. AC: Solicitar al procedimiento ubicado al equipo de la SAE con el fin de que implementen todos los cambios realizados a nivel procedural y documental. AC: Revisar la ficha de caracterización del proceso de Extensión y realizar los ajustes respectivos	mar-16	ago-16	Personal SAE	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SSI-UPN para el proceso de Extensión	1. Procedimientos revisados y ajustados/Format de Procedimientos del proceso de EXT. 2. Una socialización realizada 3. Ficha de caracterización actualizada	100% de los procedimientos revisados, ajustados y socializados para su validación que los procedimientos que hacen parte del proceso de Extensión respondan a las necesidades de la dependencia y a las políticas del SSI de la UPN. Ficha de caracterización del proceso de Extensión actualizada	Procedimientos y documentos actualizados de acuerdo con las necesidades y actividades propias SAE y la UPN
25)	03_2014	Auditoría Interna Ciudad 2014	ACCION 25-2014 En la Auditoría Interna de Calidad 2014 se formula NC al numeral 4.2.4, se evidencia que no se realizó transferencia documental de acuerdo con lo dispuesto en el Resolución 3401 de 2009.	Cambio de información de vigencias anteriores y falta de personal para realizar esta actividad	Dificultad para la consulta de archivos que dan cuenta de la ejecución de los proyectos.	AC: Avanzar en los trámites concernientes a la clasificación, organización, ordenamiento y eliminación del fondo acumulado del archivo de la SAE que por TRD corresponde	mar-16	dic-16	Personal SAE Personal SSG-Archivo y Correspondencia	Personal SAE Personal de apoyo designado por la SSI-Archivo y Correspondencia	Diana Carolina Marín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SSI-UPN para el proceso de Extensión	Número de proyectos SAE eliminados y transferidos por vigencia	25% del archivo total por vigencia eliminado y transferido	Clasificación, transferencia, eliminación y organización del Fondo Acumulado para asegurar la adecuada custodia y salvaguarda de los documentos a cargo de la SAE
26)	04_2014	Auditoría Interna Ciudad 2014	ACCION 26-2014 En la Auditoría Interna de Calidad 2014 se formula NC al numeral 6.2.2, durante el ejercicio auditor se evidenció dificultad en la navegación del Manual de Procesos y Procedimientos, para la obtención de los documentos solicitados por el equipo auditor, además desactualización de los lineamientos estratégicos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad, por parte de los auditados incumpliendo con lo establecido en el numeral 6.3.3 de la NTCCP 1000-2009	Falta de inducción y capacitación en los temas de SGI-UPN a los funcionarios que se vinculan al proceso, sumado a la alta rotación del personal en las áreas de SGI-UPN se ocasiona como un cargo adicional a las tareas diarias y propias del proceso de extensión.	Desconocimiento en los temas relacionados con el SGI-UPN. Inciden en el resultado óptimo de la calidad del producto o servicio que presta el proceso de extensión.	AC: Solicitar a la Oficina de Desarrollo y Planeación acompañamiento para la realización de una capacitación en temas propios del SGIUPN para el equipo de trabajo de la SAE AC: Desarrollar una capacitación por parte de la ODP en temas propios del SGIUPN para el equipo de trabajo de la SAE	abr-16	abr-16	Personal SAE Profesionales ODP	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SSI-UPN para el proceso de Extensión	Memorandos de solicitud Una socialización realizada	Desarrollo de una reunión de capacitación en temas del SGI de la UPN al equipo de trabajo de la SAE	Apropiación de los temas relacionados con el SGIUPN en todo el personal, tanto de planta como contratista de la SAE
27)	05_2014	Auditoría Interna Ciudad 2014	ACCION 27-2014 En la Auditoría Interna de Calidad 2014 se formula NC al numeral 6.2.3, se evidencia mediante consulta al Manual de Procesos y Procedimientos, que los indicadores definidos por el proceso no se ha medido desde la vigencia 2013 y el control del 2014, incumpliendo lo definido en el numeral 6.3.3 de la norma NTCCP 1000-2009, igualmente la encuesta de satisfacción del usuario, por el proceso de Extensión, no se está aplicando, incumpliendo el numeral 6.3.3 de la NTCCP 1000-2009	Seguimiento en la aplicación de los indicadores propuestos para el proceso. No se ha diseñado formatos para realizar encuestas a los usuarios del proceso que permita conocer acerca de su conformidad o inconformidad. No se cuenta con una tabulación de los quejas y reclamos.	No se conoce el instrumento que se está prestando servicio llegando al usuario de manera satisfactoria o amerita un replanteamiento de la manera como se está prestando el servicio o entregando el producto.	AC: Diseñar y aplicar un instrumento aprobado para la medición de la percepción de los usuarios frente a los productos y servicios del proceso de Extensión. AC: Ejecutar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición para el establecimiento de acciones de mejora del proceso, según aplique. AC: Realizar una jornada de sensibilización al equipo de trabajo de la SAE con relación a las actividades que esta desarrolla y su importancia en la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios. AC: Ejecutar el reporte oportuno de indicadores. AC: Realizar la revisión y ajuste de los indicadores relacionados con el proceso de Extensión, con el fin de verificar su pertinencia para la medición del proceso.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SSI-UPN para el proceso de Extensión	Plan de Mejoramiento aprobado por la ODP e implementado Instrumento para medición de satisfacción al cliente Matriz de tabulación de resultados Instrumento para medición de satisfacción al cliente Una jornada de sensibilización Fichas de reporte de indicadores Indicadores actualizados del proceso/ Indicadores del proceso revisados	Desarrollar todas las acciones propuestas (principalmente frente a la revisión de los indicadores) en el Plan de Mejoramiento para subsanar las no conformidades de auditorías internas relacionadas con el SGIUPN en la gestión adelantada por la SAE y toma de decisiones correctivas. Un instrumento para medición y una Matriz de tabulación de resultados de satisfacción al cliente socializada e implementada 100% de indicadores reportados, revisados y actualizados.	Seguimiento y medición del proceso para mejora continua Utilización de los instrumentos de medición para seguimiento a la gestión adelantada por la SAE y toma de decisiones correctivas.
28)	06_2014	Auditoría Interna Ciudad 2014	ACCION 28-2014 En la Auditoría Interna de Calidad 2014 se formula NC al numeral 6.4, se evidencia que el proceso no se realizó análisis de datos producto de la medición de los indicadores de gestión y la encuesta de satisfacción definida por el proceso, contribuyendo lo establecido en el numeral 6.4 de la norma NTCCP 1000-2009.	Seguimiento en la aplicación de los indicadores propuestos para el proceso. No se ha diseñado formatos para realizar encuestas a los usuarios del proceso que permita conocer acerca de su conformidad o inconformidad. No se cuenta con una tabulación de los quejas y reclamos.	No se conoce el instrumento que se está prestando servicio llegando al usuario de manera satisfactoria o amerita un replanteamiento de la manera como se está prestando el servicio o entregando el producto.	Se asignó la responsabilidad del reporte de los indicadores de gestión a los facilitadores del SSI de la SAE, quien se encuentra adelantando el reporte de los mismos de la vigencia 2015. AC: Diseñar y aplicar un instrumento aprobado para la medición de la percepción de los usuarios frente a los productos y servicios del proceso de Extensión. AC: Ejecutar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición para el establecimiento de acciones de mejora del proceso, según aplique. AC: Realizar una jornada de sensibilización al equipo de trabajo de la SAE con relación a las actividades que esta desarrolla y su importancia en la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios. AC: Ejecutar el reporte oportuno de indicadores. AC: Realizar la revisión y ajuste de los indicadores relacionados con el proceso de Extensión, con el fin de verificar su pertinencia para la medición del proceso.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SSI-UPN para el proceso de Extensión	Instrumento para medición de satisfacción al cliente Matriz de tabulación de resultados Instrumento para medición de satisfacción al cliente. Una jornada de sensibilización Fichas de reporte de indicadores Indicadores actualizados del proceso/ Indicadores del proceso revisados 100% de indicadores reportados, revisados y actualizados.	Seguimiento y medición del proceso para mejora continua Utilización de los instrumentos de medición para seguimiento a la gestión adelantada por la SAE y toma de decisiones correctivas.	
29)	07_2014	Auditoría Interna Ciudad 2014	ACCION 29-2014 En la Auditoría Interna de Calidad 2014 se formula NC al numeral 6.5.1, se evidencia que el proceso de Extensión no cuenta con un plan de mejoramiento de duración, de acuerdo a seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno en el segundo semestre de 2013 y las directrices emitidas por la Oficina de Desarrollo y Planeación en el primer semestre de 2014, incumpliendo el numeral 6.5.1 de la NTCCP 1000-2009.	Falta de seguimiento a las acciones propuestas en el plan de mejoramiento que se presentó en la vigencia correspondiente	No se puede establecer la efectividad de las acciones así como tampoco el resultado del indicador propuesto	El presente Plan de Mejoramiento reúne las diferentes acciones propuestas por la SAE para subsanar las no conformidades y observaciones presentadas durante las auditorías internas adelantadas por la Oficina de Control Interno. Se asignó la responsabilidad a la facilitadora del SSI quien con apoyo del equipo de colaboradores de la SAE, se encuentran adelantando las acciones respectivas para subsanar los hallazgos generados durante las auditorías internas y sistemas. Paralelamente la líder del proceso de extensión de la facilitadora del SSI se encuentran adelantando las acciones de seguimiento al Plan de Mejoramiento formulado, con el fin de desarrollar las acciones propuestas en los mismos. AC: Realizar seguimiento a las actividades planteadas desde la SAE en el Plan de Mejoramiento, para el cierre de las no conformidades generadas durante las auditorías internas de las vigencias 2011 a 2015. AC: Solicitar al equipo de trabajo de la SAE el Plan de Mejoramiento y las acciones planteadas para subsanar los hallazgos producto de las auditorías internas y externas.	mar-16	dic-16	Personal SAE	Personal SAE	Diana Carolina Marín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SSI-UPN para el proceso de Extensión	Cronograma para el desarrollo de las actividades planteadas en el Plan de mejoramiento. Archivo con evidencias para subsanar hallazgos relacionados de la facilitadora de la SAE Una socialización realizada	Desarrollar todas las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento para subsanar las no conformidades de auditorías internas en los tiempos contemplados tanto en el cronograma como en el dicho Plan de Mejoramiento. Desarrollo de una reunión de coordinación en temas del SSI de la UPN al equipo de trabajo de la SAE	Seguimiento y medición del proceso para mejora continua Apropiación de los temas relacionados con el SGIUPN en todo el personal, tanto de planta como contratista de la SAE Procedimientos y documentos relacionados actualizados y socializados a nivel con el quehacer de la SAE y la UPN Seguimiento para mejora continua

ANO 2015

<p>01_2015</p> <p>Auditoría Interna Calidad 2015</p>	<p>ACCIÓN 30-2015 En la Auditoría Interna de Calidad 2015 se formula NC al numeral de la NTGCP (4,2,4) Se evidencia que la ficha de caracterización no se encuentra actualizada, lo que incumple el ítem 4.2.3 de la Norma Interinstitucional, esta no conformidad se ha estado reportando a las auditorías anteriores. Así mismo esta auditoría evidencia que desde el 9 de Septiembre de 2014, se iniciaron reuniones con la Oficina de Desarrollo y Planeación con el objetivo de actualizar los documentos del proceso de Extensión, en el cual los funcionarios del área se comprometeron a trabajar en ello de acuerdo a las funciones de cada uno, pero dada la terminación de los contratos de la mayoría de personal de esta área en marzo de 2015, no se dio continuidad al proceso de actualización, por lo anterior se recomienda retomar el proceso de actualización de la ficha de caracterización los procedimientos y formatos lo más pronto posible. Asimismo retomar las reuniones de seguimiento al plan de mejoramiento, planes de acción y mapa de riesgo para la actualización de estos documentos.</p>	<p>No se cuenta en la Subdirección de Asesorías y Extensión con personal que desarrolle actividades inherentes a procesos de calidad y mejoramiento continuo. Se presentó alta rotación en la jefatura de la SAE durante las últimas vigencias al igual que del personal adscrito a la dependencia. Los documentos soporte del proceso de Extensión no difunden claramente la totalidad de las actividades para el desarrollo de los proyectos de asesoría.</p>	<p>Procedimientos desactualizados, incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y del Manual de Procesos y Procedimientos.</p>	<p>AC: Realizar cada procedimiento y efectuar los ajustes y modificaciones requeridos, armonizando los formatos y documentos existentes en el proceso.</p> <p>AC: Socializar el procedimiento ajustado al equipo de la SAE con el fin de que se implementen todos los cambios realizados a nivel procedimental y documental.</p> <p>AC: Revisar la ficha de caracterización del proceso de Extensión y realizar los ajustes respectivos</p> <p>El presente Plan de Mejoramiento reúne las diferentes acciones propuestas por la SAE para sob sanar las no conformidades presentadas durante la auditorías Internas adelantadas por la Oficina de Control Interno.</p> <p>AC: Desarrollar las actividades planeadas desde la SAE en el presente Plan de Mejoramiento, para el cierre de las no conformidades generadas durante las auditorías Internas de las vigencias 2011 a 2015.</p> <p>AC: Solicitar el acompañamiento de la Oficina de Desarrollo y Planeación para la revisión del mapa de riesgos del proceso de Extensión y su actualización de acuerdo con lo comunicado en el memorando 2013E4595 con fecha del 30 de abril de 2013.</p>	<p>mar-16</p> <p>dic-16</p> <p>Personal SAE</p>	<p>Personal SAE</p> <p>Diana Carolina Merín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI-UPN para el proceso de Extensión</p>	<p>1. Procedimientos revisados y ajustados/ Total de Procedimientos del proceso de EXT.</p> <p>2. Una socialización realizada</p> <p>3. Ficha de caracterización actualizada</p> <p>4. Una comunicación interna vía correo electrónico.</p> <p>5. Mapa de identificación y tratamiento de riesgos actualizado</p> <p>Plan de Mejoramiento aprobador por la GDP e implementado</p>	<p>100% de los procedimientos revisados, ajustados y socializados para garantizar que los procedimientos que hacen parte del proceso de Extensión respondan a las necesidades de la dependencia y a las políticas del SGI de la UPN.</p> <p>Ficha de caracterización del proceso de Extensión actualizada</p> <p>Una comunicación interna vía correo electrónico solicitando revisión del mapa de riesgos.</p> <p>Mapa de riesgos actualizado y ajustado según observaciones realizadas por la GDP.</p> <p>Desarrollar todas las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento para subsanar las no conformidades de auditorías Internas.</p>	<p>Procedimientos y documentos relacionados actualizados y socializados acorde con el quinquenio de la SAE y UPN</p> <p>Seguimiento para mejora continua</p>
<p>02_2015</p> <p>Auditoría Interna Calidad 2015</p>	<p>ACCIÓN 31-2015 En la Auditoría Interna de Calidad 2015 se formula NC al numeral de la NTGCP (4,2,4), desdoblarse ante la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información, para que se genere un proceso de copia de seguridad en las bases de datos que custodia la SAE internamente, que asegure la información del equipo y ésta sea guardada externamente por seguridad de la información, esta no conformidad se ha estado reportando en las anteriores auditorías. Lo que incumple el requisito 4.2.4 control de registros de la NTGCP 1000-2009</p>	<p>Por causas externas no puede presentar copia de la información correspondiente a los convenios y contratos que se ejecutan en la SAE.</p>	<p>Falta de la Información</p>	<p>AP: Solicitar a la SES la realización de backup periódico de la información contenida en los equipos que hacen parte de la SAE.</p>	<p>dic-16</p> <p>dic-16</p> <p>Personal SAE</p>	<p>Personal SAE</p> <p>Diana Carolina Merín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI-UPN para el proceso de Extensión</p>	<p>Copia de seguridad de las bases de datos</p>	<p>Una solicitud y creación de una copia de la información por la SES con el fin de conservar los datos y evitar su pérdida</p>	<p>Seguimiento para mejora continua</p>
<p>03_2015</p> <p>Auditoría Interna Calidad 2015</p>	<p>ACCIÓN 32-2015 En la Auditoría Interna de Calidad 2015 se formula NC al numeral de la NTGCP (8,5). A pesar de tener publicado el Plan de mejoramiento del proceso para la vigencia 2013, en el ejercicio auditor no se evidenció el cierre de las acciones preventivas, correctivas y de mejora del mismo, incumplimiento el requisito 8.5 de la NTGCP 1000-2009</p>	<p>No ha habido seguimiento a las acciones propuestas para verificar y evidenciar su cumplimiento</p>	<p>Acumulación de NC para planear en el plan de mejoramiento implicando una mayor dedicación a su seguimiento.</p>	<p>AC: Realizar seguimiento a las actividades planeadas desde la SAE en el Plan de Mejoramiento, para el cierre de las no conformidades generadas durante las auditorías Internas de las vigencias 2011 a 2015.</p> <p>Se asignó la responsabilidad a la facilitadora del SGI quien con apoyo del equipo de colaboradores de la SAE, se encuentran adelantando las acciones respectivas para subsanar los hallazgos generados durante las auditorías Internas y externas. Paralelamente la líder del proceso de extensión y la facilitadora del SGI se encuentran adelantando las acciones de seguimiento al Plan de Mejoramiento formulado, con el fin de desarrollar las acciones propuestas en los mismos.</p> <p>AC: Gestionar el cierre de los hallazgos con las acciones que ya se han adelantado, en las auditorías Internas que se adelantaron para la SAE.</p>	<p>mar-16</p> <p>dic-16</p> <p>Personal SAE</p>	<p>Personal SAE</p> <p>Diana Carolina Merín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI-UPN para el proceso de Extensión</p>	<p>Cronograma para el desarrollo de las actividades planteadas en el Plan de mejoramiento.</p> <p>Archivo con evidencias para subsanar hallazgos, bajo custodia de la facilitadora de la SAE</p>	<p>Desarrollar todas las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento para subsanar las no conformidades de auditorías Internas en los tiempos contemplados tanto en el cronograma como en el dicho Plan de mejoramiento.</p>	<p>Seguimiento y medición del proceso para la mejora continua del proceso de Extensión.</p> <p>Cerrar los hallazgos generados en las auditorías adelantadas a la SAE con el fin de avanzar en el mejoramiento continuo del proceso de Extensión.</p>
<p>04_2015</p> <p>Administración del Riesgo EXT RCO</p>	<p>ACCIÓN 33-2015 EXT RCO. Demora en el giro de los recursos, se evidenció la necesidad de efectuar nuevos convenios atendiendo el GU0024005 y FDX 0286DC.</p>	<p>Continúa rotación del personal encargado del seguimiento de los procesos por lo cual se puede presentar demora en el giro de los recursos de algunos proyectos</p>	<p>Demoras en el giro de los recursos a los diferentes proyectos lo que puede afectar el normal desarrollo de los mismos.</p>	<p>AC: Solicitar el acompañamiento de la Oficina de Desarrollo y Planeación para la revisión del mapa de riesgos del proceso de Extensión y su actualización de acuerdo con lo comunicado en el memorando 2013E4595 con fecha del 30 de abril de 2013.</p> <p>AC: Actualizar el mapa de riesgos del proceso de extensión.</p>	<p>mar-16</p> <p>dic-16</p> <p>Oficina de Desarrollo y Planeación</p>	<p>Personal SAE</p> <p>Diana Carolina Merín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI-UPN para el proceso de Extensión</p>	<p>Una comunicación interna vía correo electrónico.</p> <p>Mapa de identificación y tratamiento de riesgos actualizado</p>	<p>Una comunicación interna vía correo electrónico solicitando revisión del mapa de riesgos.</p> <p>Mapa de riesgos actualizado y ajustado según observaciones realizadas por la GDP.</p>	<p>Mapa de riesgos actualizado y ajustado con el fin de identificar y mitigar los riesgos a los que está sujeto el proceso de extensión y reducir su ocurrencia.</p>
<p>05_2015</p> <p>Administración del Riesgo EXT RCO</p>	<p>ACCIÓN 34-2015 EXT RCO No recordar el ingreso del % de derechos económicos por parte de la entidad durante.</p>	<p>Continúa rotación del personal encargado del seguimiento de los procesos por lo cual se pueden presentar inconformidades en la información. Falta de definición del momento en el cual se debe realizar dicho recuento</p>	<p>Dificultad al momento de realizar el recuento por concepto de derechos económicos a cargo de la UPN</p>	<p>AC: Solicitar el acompañamiento de la Oficina de Desarrollo y Planeación para la revisión del mapa de riesgos del proceso de Extensión y su actualización de acuerdo con lo comunicado en el memorando 2013E4595 con fecha del 30 de abril de 2013.</p> <p>AC: Actualizar el mapa de riesgos del proceso de extensión.</p>	<p>mar-16</p> <p>dic-16</p> <p>Oficina de Desarrollo y Planeación</p>	<p>Personal SAE</p> <p>Diana Carolina Merín Mora Líder proceso EXT y Marcela Rodríguez Rodríguez facilitadora SGI-UPN para el proceso de Extensión</p>	<p>Una comunicación interna vía correo electrónico.</p> <p>Mapa de identificación y tratamiento de riesgos actualizado</p>	<p>Una comunicación interna vía correo electrónico solicitando revisión del mapa de riesgos.</p> <p>Mapa de riesgos actualizado y ajustado según observaciones realizadas por la GDP.</p>	<p>Mapa de riesgos actualizado y ajustado con el fin de identificar y mitigar los riesgos a los que está sujeto el proceso de extensión y reducir su ocurrencia.</p>

P. 30)

31)

32)

P 33)

P. 34)