

**Auditoría**

Identificador del reporte: SEAUD01

**General****Identificador:**

U.AGC.05.007.001

**Título:**

GESTION ADMINISTRATIVA DE APOYO A LA FORMACION

**Categoría de auditoría:**

1ra Combinada - 1ra Combinada SIGA

**Tipo de auditoría:**

1ª Parte

**Situación:**

Finalizado

**Grupo responsable:**

Auditorias\_nal - Administrador de Auditorias

**Requisito de referencia**

Tipo	Identificador	Nombre	Revisión
Normas - Normas	NTC-ISO 27001:2013	Sistemas de la gestión de la seguridad de la información	00
Normas - Normas	NTC-ISO 9001:2015	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD - REQUISITOS	02

**Total de registros: 2****Propósito de auditoría:**

NTC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013 - NTC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013

**Objetivo:**

OBJETIVO AUDITORIA INTERNA SGC: Verificar y determinar la conformidad de los procesos con los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015.

OBJETIVO AUDITORIA INTERNA SGA: Verificar la retroalimentación de las partes interesadas en materia ambiental especialmente influenciado por las condiciones derivadas de la crisis de salud pública por la pandemia de Covid-19 Verificar la comprensión de qué tanto se conoce de la existencia de la Política Ambiental y especialmente los elementos y objetivos que la componen."

OBJETIVO AUDITORIA INTERNA SGSI: Verificar el cumplimiento de la Política de seguridad de la información - PSI y de los controles de Teletrabajo y acceso a los sistemas de información de misión crítica.

**Descripción:**

La auditoría se realizará de manera remota acorde a las directrices establecidas en el "Protocolo para la ejecución de auditorías remotas de la Universidad Nacional de Colombia".

Las evidencias de la auditoría, con las que se verificará el cumplimiento de los criterios, se evaluarán de manera objetiva y en línea (online), se puede recurrir a medios digitales y tecnológicos.

Se realizará con la participación de todas las partes interesadas:

Reunión de apertura y cierre: será coordinada por la sede Medellín.

El equipo auditor podrá solicitar el envío de documentación antes de la auditoría, para una revisión previa.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría interna será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor.

El idioma de la auditoría y su información serán en español

Para la reunión de apertura de la auditoría interna, le agradezco invitar a las personas relevantes de las actividades que serán auditadas.

En caso de que sea necesario grabar el proceso de auditoría, el equipo auditor solicitará autorización previa al grupo auditado, esta información se usará de ser requerido para la elaboración del Informe de la auditoría, las grabaciones serán eliminadas una vez sea aprobado el informe de auditoría por las partes.

En los casos donde ocurran fallas en la conectividad, se tratará de continuar con la auditoría tanto como sea posible, usando chat Hangouts y correo electrónico, en caso de que persistan los problemas y no se pueda dar continuidad, de común acuerdo las partes podrán establecer otro mecanismo para continuar o definir nuevamente los términos de la auditoría.

Atributo	
Atributo	Valor
Sede	Único
Código sede ext	U
Macroproceso	05. Formación
Proceso	007. Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación
Tipo de Auditoria	Auditoria Interna Ordinaria
Vigencia Auditoria	2021
Nombre Área	
Código Área	
Sistema de Gestión	Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental
Sistema a Auditar	Sistema de Gestión Académico, Administrativo, Ambiental

Total de registros: 10

Planificación		Ejecución	
Planificado:	Real:	Planificado:	Real:
17/08/2021 - 25/08/2021	14/09/2021 - 14/09/2021	25/08/2021 - 29/10/2021	15/09/2021 - 02/11/2021

### Alcance

**Período del alcance:**

18/08/2021 - 29/10/2021

**Alcance:**

ALCANCE AUDITORIA INTERNA SGC: Aplica a los procesos definidos en el presente programa de auditoría interna.

ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: El Requisito 7.3 aplica para los procesos que serán auditados en las Sedes Amazonia, Caribe y de La Paz"

ALCANCE AUDITORIA INTERNA SGI: Aplica para los procesos definidos en el presente programa de auditoría interna en lo que hace referencia a la política de seguridad de la información y el objetivo de control A.6.2.2 del Anexo A de la norma ISO 27001:2013.

La auditoria para el proceso Gestión Administrativa de apoyo a la Formación se realizara en el Nivel Nacional, y en las sede Bogotá, Medellín, Manizales y Tumaco.

Tendrá alcance a las siguientes facultades:

Nivel Nacional

Sede Bogotá

- Facultad de Artes
- Facultad de Ciencias Humanas
- Facultad de Medicina veterinaria y de Zootécnica

Sede Manizales

- Facultad de Ciencias

Sede Medellín

- Facultad de Minas
- Facultad de Arquitectura

Sede Tumaco

La auditoria se llevara a acabo del 28 de septiembre al 07 de octubre de 2021

Área	
Identificador	Nombre

**Área****Identificador****Nombre**

U

Único

**Total de registros: 1****Entrevistado****Matrícula****Nombre****Área****Función**

Carlos Augusto Hernández

Vicerrectoria  
Académica

Vicerrector

Carlos Eduardo Cubillos Pena

Dirección  
Académica

Director

Juan Carlos Ochoa Botero

Dirección  
Académica

Director

Valentina Mejia Amezquita

Dirección  
Académica

Directora

Wilman Antonio Delgado

Dirección  
Académica

Director

**Total de registros: 5****Auditor****Unidad de negocio auditora:**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

L	C	Matrícula	Nombre	Área	Función
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10285157	Adamo Alexander Gutierrez Gallego	M.Sección de Calidad	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	65634057	Bibiana Maria Bonilla Hernandez	M.Facultad de Ciencias	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	43153298	Carolina Monsalve Vega	M.División de Bibliotecas	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	43835547	Claudia Alexandra Gomez Acosta	M.Sección de Salud	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	cbedoyac	Claudia Liliana Bedoya Castañeda	M.Sección de Calidad	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	daobando	Darleny Astrid Obando Velasquez	M.Facultad de Arquitectura	Responsable Registro de Información
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	dmjaramillom	Dora María Jaramillo Marin	M.Sección de Calidad	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1152187257	Fredy Alexis Suarez Higueta	M.Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	43271416	Isabel Cris Garcia Gonzalez	M.Sección de Calidad	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	jcsernap	Janet Cristina Serna Porras	M.Facultad de Ciencias Agrarias	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	32108237	Janeth Milena Posada Franco	M.Sección de Publicaciones	Responsable Registro de

L	C	Matrícula	Nombre	Área	Función
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	jfurregor	John Fredy Urrego Ramirez	M.Facultad de Ciencias Agrarias	Información Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	71291994	Juan Esteban Correa Echeverry	M.Dirección de Laboratorios	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	71785056	Luis Fernando Gil Bedoya	M.Facultad de Minas	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	lezapatal	Luz Edilma Zapata Lopez	M.Sección de Seguridad y Salud en el Trabajo	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	75101256	Manuel Alejandro Lopez Rodriguez	M.Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1017155743	Manuela Hincapie Parra	M.Sección de Calidad	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	mehoyos	Maritza Hoyos Martinez	M.Dirección de Laboratorios	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	32205532	Olga Lucia Uribe Suarez	M.Facultad de Ciencias	Responsable Registro de Información
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	43877230	Paula Andrea Londono Ramirez	M.Sección de Calidad	Responsable Registro de Información

L = Líder    C = Capacitación

**Total de registros: 20**

## Evaluación de auditoría

Identificador del reporte: SEAUD08

### Requisito de referencia: NTC-ISO 27001:2013 - Sistemas de la gestión de la seguridad de la información

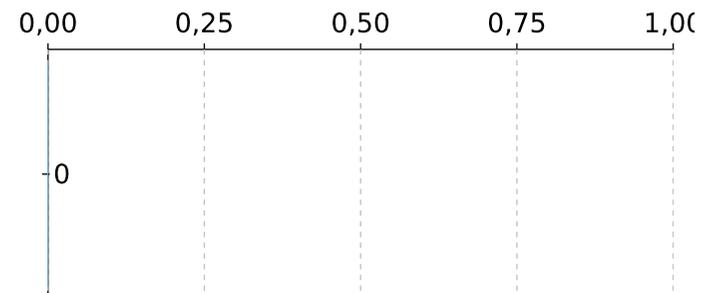
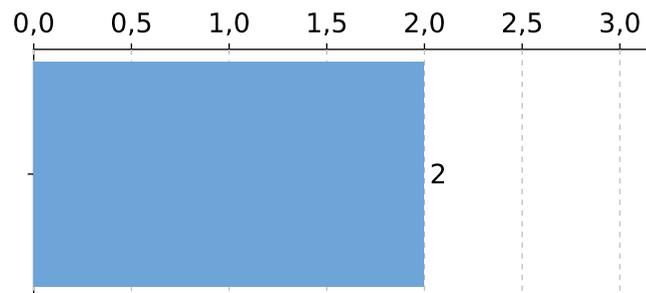
Requisito de referencia	Revisión	Valor	% C
NTC-ISO 27001:2013 - Sistemas de la gestión de la seguridad de la información	00	100,00	100,00
<b>Requisito de orientación de primer nivel</b>		<b>Valor</b>	<b>% C</b>
ANEXO A (Normativo) - OBJETIVOS DE CONTROL Y CONTROLES DE REFERENCIA		100,00	100,00
A.6.2 - Dispositivos móviles y teletrabajo		100,00	100,00

#### Nivel de conformidad

#### Cantidad de requisitos por nivel de conformidad

#### Cantidad de ocurrencias por nivel de conformidad

★ Conforme



#### Detalle de los requisitos

Requisito	★ Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
5.2 - POLÍTICA	Conforme	0,00	100,00	100,00	5.2

**Evidencia de auditoría  
Institucional**

**CONFORME (OPORTUNIDAD DE MEJORA)**

(Norma ISO 2700, numeral 7.3 Toma de conciencia, Trasladar a SGSI y proceso: Gestión de Talento Humano)

## Detalle de los requisitos

En cuanto a las responsabilidades definidas en el numeral 4.1.4 literal g) de la política de la Seguridad de la Información, se evidenció que falta claridad frente a la responsabilidad de los usuarios, en relación al conocimiento y aplicación de esta, dado que, al indagar en la entrevista por las responsabilidades, se asocia a una dependencia de soporte operativo y no a la responsabilidad del usuario sobre la información. En la auditoría del 5 de octubre de 2021, se evidenció durante la entrevista, el conocimiento de los lineamientos, directrices y política de la Seguridad de la Información, al indagar por ubicación, la contribución a la eficacia del proceso, los beneficios para mejorar el desempeño y las implicaciones del no cumplimiento; los entrevistados demostraron el dominio de estos aspectos.

Requisito		Peso	Valor	% C	Requisito base
ANEXO A (Normativo) - OBJETIVOS DE CONTROL Y CONTROLES DE REFERENCIA		1,00	100,00	100,00	ANEXO A (Normativo)
A.6.2 - Dispositivos móviles y teletrabajo		1,00	100,00	100,00	A.6.2
A.6.2.2 - Teletrabajo	 Nivel de conformidad Conforme	1,00	100,00	100,00	A.6.2.2
<b>Evidencia de auditoría Institucional CONFORME</b>					

En la auditoría del 28 de septiembre de 2021, mediante entrevista realizada al área de la DNINFOA, se evidenció el conocimiento de los lineamientos y directrices para el procedimiento de gestión de los usuarios, identidades digitales y el Acuerdo 228 CSU.

### Requisito de referencia: NTC-ISO 9001:2015 - SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD - REQUISITOS

Requisito de referencia	Revisión	Valor	% C
NTC-ISO 9001:2015 - SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD - REQUISITOS	02	--	--
<b>Requisito de orientación de primer nivel</b>		<b>Valor</b>	<b>% C</b>
4. - CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		100,00	100,00
5. - LIDERAZGO		100,00	100,00
5.1 - LIDERAZGO Y COMPROMISO		100,00	100,00
6. - PLANIFICACIÓN		100,00	100,00

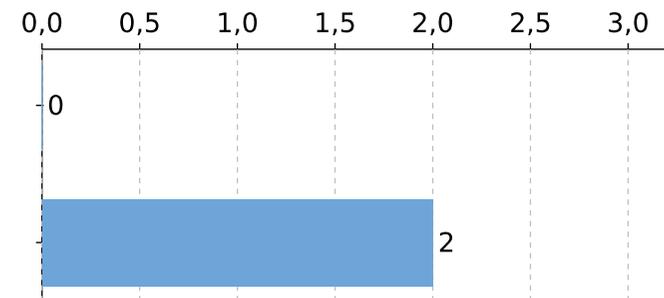
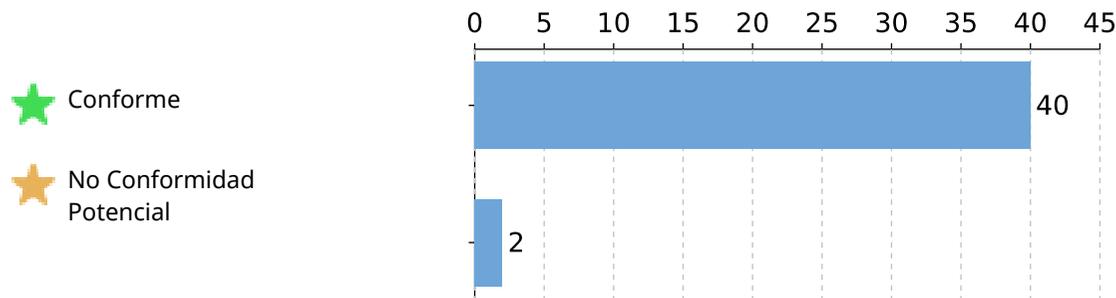
**Requisito de orientación de primer nivel**

	Valor	% C
7. - APOYO	100,00	100,00
7.1 - RECURSOS	100,00	100,00
7.5 - INFORMACIÓN DOCUMENTADA	100,00	100,00
7.5.3 - Control de la información documentada	100,00	100,00
8. - OPERACIÓN	100,00	100,00
8.2 - REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	100,00	100,00
8.3 - DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	100,00	100,00
8.5 - PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	100,00	100,00
9. - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	--	--
9.1 - SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	100,00	100,00
9.3 - REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	100,00	100,00
10. - MEJORA	100,00	100,00
10.2 - NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	100,00	100,00

**Nivel de conformidad**

**Cantidad de requisitos por nivel de conformidad**

**Cantidad de ocurrencias por nivel de conformidad**



**Detalle de los requisitos**

Requisito	Peso	Valor	% C	Requisito base
4. - CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0,00	100,00	100,00	4.

## Detalle de los requisitos

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
4.1 - COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	 Conforme	1,00	100,00	100,00	4.1
<b>Evidencia de auditoría</b> <b>Institucional</b> <b>CONFORME</b> El proceso GAAF tiene documentada la matriz DOFA, con aspectos externos e internas que son pertinentes a su propósito y proceso, se evidencia su seguimiento y revisión de la información para el año 2020 durante las actividades asociadas a la gestión de riesgos y oportunidades.					

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
4.2 - COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	 Conforme	1,00	100,00	100,00	4.2
<b>Evidencia de auditoría</b> <b>Institucional</b> <b>CONFORME</b> La caracterización de usuarios partes interesadas no se evidencio, está planificado en la Ruta de trabajo para su desarrollo en el mes de octubre del 2021, Se pudo verificar bajo la modalidad de autoevaluación por la acreditación, que el proceso conocer y determinar las expectativas y necesidades de los usuarios del proceso de GAAF que conllevan a definir actividades que propenden a la eficiencia del proceso y por ende a la satisfacción de los usuarios.					

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
4.4 - SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	 Conforme	0,00	100,00	100,00	4.4
<b>Evidencia de auditoría</b> <b>Institucional</b> <b>CONFORME</b> El proceso cuenta con "Plan de transición para la integración de procesos - Macroproceso de Formación" y Ruta de Trabajo "ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR PARA GESTIONAR LA CADENA DE VALOR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE APOYO A LA FORMACIÓN".					

Requisito		Peso	Valor	% C	Requisito base
5. - LIDERAZGO		0,00	100,00	100,00	5.

## Detalle de los requisitos

---

Requisito		Peso	Valor	% C	Requisito base
5.1 - LIDERAZGO Y COMPROMISO		0,00	100,00	100,00	5.1

Requisito		Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
5.1.1 - Generalidades		Conforme	1,00	100,00	100,00	5.1.1

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

Durante las entrevistas realizadas a las diferentes áreas auditadas, se evidenció por parte de los líderes del proceso, a Nivel Nacional, Sedes y Facultades, apropiación en la gestión, trámites y servicios.

---

Requisito		Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
5.1.2 - Enfoque al cliente		Conforme	1,00	100,00	100,00	5.1.2

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

Se evidencia adaptabilidad, implementación y respuesta al plan de transición que está desarrollado enmarcado en "Actividades a implementar para gestionar la cadena de valor de gestión administrativa de apoyo a la formación" liderado desde el SIGA y con la participación de todos los niveles de aplicabilidad del proceso, fomentando la mejora continua y el enfoque al usuario.

---

Requisito		Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
5.3 - ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN		Conforme	1,00	100,00	100,00	5.3

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

Se evidencio durante la ejecución de la auditoria, en las entrevistas realizadas a las diferentes áreas auditadas.

---

Requisito		Peso	Valor	% C	Requisito base
6. - PLANIFICACIÓN		0,00	100,00	100,00	6.

## Detalle de los requisitos

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
6.1 - ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	 No Conformidad Potencial	0,00	80,00	80,00	6.1

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

##### NO CONFORMIDAD POTENCIAL

En la vigencia 2020 se realizó el monitoreo y revisión de los riesgos operativos, se evidencio que para el riesgo "RO.05.007.001 Actividades y trámites académico - administrativos con recursos insuficientes para su ejecución que garanticen el cumplimiento de los objetivos (Recursos como: personal, canales comunicación, hardware, software, procedimientos - instructivos, capacitación, inducción, socialización, espacios físicos, recurso financiero, entre otros)", en la evaluación de la eficacia de sus controles como lo es: CO.05.007.001 Planeación, ejecución y seguimiento de las actividades y procedimientos, este obtuvo una calificación de 30% de eficacia, sin embargo, no se evidencian acciones que contribuyan a fortalecer el control y que permita modificar la evaluación de la eficacia del mismos y así mitigar la materialización del riesgo.

### Plan de Acción

-   001346 - NCP- 6.1.1 b) y c). ISO 9001:2015, al evaluar la eficacia del control CO.05.007.001 asociado al riesgo operativo RO.05.007.001 se obtuvo una calificación de 30% y no se evidenció acciones para fortalecer el control y modificar la evaluación del mismos.

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
6.3 - PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	 Conforme	1,00	100,00	100,00	6.3

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

##### CONFORME

Se evidencia que el proceso planifica los cambios que intervienen en su gestión misional, bajo la metodología de cadena de valor y el "plan de transición para la integración de procesos - Macroproceso de Formación" 2019 que conlleva a la estandarización y comunicación efectiva entre sedes, como también al desarrollo e implementación de las actividades que desde el SIGA se definen para el cumplimiento de las diferentes normas que lo integral, adicionalmente el asumir cambios no previstos dentro del proceso contribuyen al aumento de la mejora continua y por ende a la articulación y conocimiento efectivo de la organización, con lo anterior se evidencia la articulación de la Dirección Nacional de Innovación Académica en el desarrollo de talleres, instructivos y videos (<http://www.dnia.unal.edu.co/VideotutorialesMoodle>) para docentes y estudiantes que fortalecen la modalidad de formación virtual a la que nos llevó la situación de emergencia sanitaria y que con éxito se pudo cumplir con la formación académica de sus estudiantes.

## Detalle de los requisitos

Requisito		Peso	Valor	% C	Requisito base
7. - APOYO		0,00	100,00	100,00	7.

Requisito		Peso	Valor	% C	Requisito base
7.1 - RECURSOS		0,00	100,00	100,00	7.1

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
7.1.2 - Personas	 Conforme	1,00	100,00	100,00	7.1.2

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

El proceso GAAF determina y proporciona los recursos necesarios para el desarrollo del “plan de transición para la integración de procesos – Macroproceso de Formación” con los ejercicios desarrollados de talleres, reuniones y comités que definen estrategias, tiempos, roles y responsables para el desarrollo del cronograma del mismo; adicionalmente desde la Sede Manizales la formulación y la ejecución del proyecto de inversión de la Sede, que proporcionan recursos para el desarrollo de actividades que generar un valor agregado en el aumento del desempeño y por ende en la satisfacción de sus usuarios.

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
7.1.3 - Infraestructura	 Conforme	1,00	100,00	100,00	7.1.3

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

Se constato a partir de las mismas evidencias relacionadas en el numeral 7.1.2

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
7.1.4 - Ambiente para la operación de los procesos	 Conforme	1,00	100,00	100,00	7.1.4

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

Se constato a partir de las mismas evidencias relacionadas en el numeral 7.1.2

## Detalle de los requisitos

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
7.1.6 - Conocimientos de la organización	Conforme	1,00	100,00	100,00	7.1.6
<b>Evidencia de auditoría</b> <b>Institucional</b> <b>CONFORME</b> Se constato a partir de las mismas evidencias relacionadas en el numeral 7.1.2					

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
7.4 - COMUNICACIÓN	Conforme	1,00	100,00	100,00	7.4
<b>Evidencia de auditoría</b> <b>Institucional</b> <b>CONFORME</b> Durante la ejecución de las diferentes entrevistas realizadas a las áreas del proceso auditadas, se pudo constatar que todos los colaboradores tienen claridad sobre a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar y e) quién comunica.					

---

Requisito		Peso	Valor	% C	Requisito base
7.5 - INFORMACIÓN DOCUMENTADA		0,00	100,00	100,00	7.5

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
7.5.2 - Creación y actualización	Conforme	1,00	100,00	100,00	7.5.2
<b>Evidencia de auditoría</b> <b>Institucional</b> <b>CONFORME</b> La documentación del proceso esta soportada en los diferentes sistemas de información con los que cuenta la Universidad, SoftExpert, Régimen Legal UNAL, DNINFOA entre otros, en el se pudo constatar que se tiene control sobre la creación y Actualización.					

---

Requisito		Peso	Valor	% C	Requisito base
7.5.3 - Control de la información documentada		0,00	100,00	100,00	7.5.3

## Detalle de los requisitos

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
7.5.3.1 - Control de la información documentada	 Conforme	1,00	100,00	100,00	7.5.3.1

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

El proceso en el hacer "Gestionar trámites académico - administrativos" presentan evidencias de la disponibilidad de la información documentada en las diferentes páginas de las facultades, se pudo observar en la presentación realizada por la Sede Tumaco, donde evidencian los diferentes medios que utilizan para informar a los usuarios y los aplicativos para la conservación de la documentación, de igual manera se observa el manejo de la confidencialidad de la información en sus diferentes etapas.

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
7.5.3.2 - Control de la información documentada	 Conforme	1,00	100,00	100,00	7.5.3.2

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME (OPORTUNIDAD DE MEJORA)

El proceso en el hacer "Gestionar trámites académico - administrativos" presentan evidencias de la disponibilidad de la información documentada en las diferentes páginas de las facultades, se pudo observar en la presentación realizada por la Sede Tumaco, donde evidencian los diferentes medios que utilizan para informar a los usuarios y los aplicativos para la conservación de la documentación. También se pudo constatar que el proceso cuenta con directrices para el acceso, disposición y uso de la información. A través de las tablas de retención documental.

Es pertinente para el proceso GAAF en el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula", documentar la necesidad identificada del gestor documental, para garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión relacionados con las actividades de conservación, control, almacenamiento y preservación de la toda la información documentada de Registro y Matrícula.

Requisito		Peso	Valor	% C	Requisito base
8. - OPERACIÓN		0,00	100,00	100,00	8.

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.1 - PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	 Conforme	1,00	100,00	100,00	8.1

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

Se evidencia la ejecución del U.PR.05.007.018 Procedimiento de programación académica en la Sede Bogotá, en conformidad con lo descrito en el mismo, las cuales se ejecutan bajo condiciones controladas que permiten el seguimiento y verificación para la corrección inmediata de cambios imprevistos que surgen de acuerdo a la dinámica de la Universidad, esto evidenciado en el libro de Excel compartido con el programa de Diseño Gráfico denominado

“formato: programación académica” B-FT-05.004.001, el cual contiene la información relevante a: recursos a utilizar (Asignatura – actividad – capacidad por grupo – horario ofertado - infraestructura física - docente) adicionalmente en el oficio de la Vicerrectoría Académica VA-077-2021, dirigido a los coordinadores académicos de programas de pregrado y posgrado para el inicio de la programación y el apoyo con el sistema SIA para el cargue de la programación realizada inicialmente en el formato en Excel.

El proceso en el hacer “Gestionar trámites académico - administrativos se observó que la planificación de las actividades se establece de acuerdo con el calendario académico de cada sede; la Sede Manizales socializó el Acuerdo 118 de 2021, que establece la programación del calendario académico, así como el Acuerdo 100 Acta 18 del 27-08-2021 Consejo de la Sede Medellín, "Por el cual se establece el calendario académico para el periodo 2021- 2S para los programas de Pregrado de la Sede Medellín". Así mismo, se evidenció que tanto la Sede de presencia nacional Tumaco, así como las facultades de Arquitectura y Minas en la Sede Medellín y la facultad de Ciencias en la Sede Manizales, diseñan un calendario con las fechas de las sesiones del Consejo de Facultad, Comisión Delegataria o Comité Académico Administrativo, según aplique en cada Sede o Facultad con el fin de dar a conocer la fecha límite de entrega de solicitudes y atender los trámites académicos y administrativos oportunamente. Esta información se publica en las páginas de las sedes e igualmente se da a conocer por correo electrónico. En la página de la Sede está el calendario académico socializado. Las historias académicas las administran las sedes andinas.

Se conoció que la innovación académica se relaciona con el apoyo a estudiantes en trámites, educación virtualizada tanto a docentes como a estudiantes, cursos de evaluación, transformación y pedagogía, entre otros.

Se evidenció el cumplimiento de los requisitos establecidos en las solicitudes, de acuerdo con la normativa aplicable, así como los cambios que se presentan durante la prestación del servicio de trámites académicos administrativos evidenciado en el Acuerdo 001 de 2021 presentado por la Sede Tumaco y la verificación de la ejecución de las solicitudes realizadas por los usuarios.

La información relacionada con los correos y notificaciones de las solicitudes de estudiantes, para la sede Tumaco se evidencia que la notificación se realiza desde archivo. (según expresan los responsables se le pedía al estudiante que se acercará a recibir la respuesta o se autorizará la notificación por correo electrónico). Actualmente por la emergencia sanitaria según Decreto 491 de 2020, se autoriza la notificación por correo electrónico sin previa autorización). Para cambios en el calendario académico se informa que se presentan por circunstancias como la pandemia, paros y solicitudes de los diferentes consejos de facultad y cuerpos colegiados, así mismo se evidenció que los tiempos de respuesta están establecidos en el calendario académico y en el calendario de las facultades y se observa en las notificaciones que recibe el estudiante.

Al indagar por el riesgo “ Actividades y trámites académico - administrativos con recursos insuficientes para su ejecución que garanticen el cumplimiento de los objetivos (Recursos como: personal, canales comunicación, hardware, software, procedimientos - instructivos, capacitación, inducción, socialización, espacios físicos, recurso financiero, entre otros)” el cual se materializó en la SPN Tumaco, se explicó que se debe a la falta de infraestructura y que se está trabajando sobre ella como proyecto de mejora para la sede.

Durante la verificación del Hacer “Gestionar programas de pregrado y postgrado” se evidencia en la caracterización del proceso U.CP.05.007 GAAF una etapa de planeación donde se definen políticas y lineamientos sobre creación, apertura, modificación y supresión de programas curriculares y sus planes de estudio, evidenciado en el Acuerdo 035 de 2009, adicional, está el Acuerdo 033 de 2007 "Por el cual se establecen los lineamientos básicos para el proceso de formación de los estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia a través de sus programas curriculares"; los cuales están publicados en el régimen legal instrumento definido por la Universidad para la publicación de actos administrativos.

---

## Detalle de los requisitos

Requisito		Peso	Valor	% C	Requisito base
8.2 - REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		0,00	100,00	100,00	8.2

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.2.1 - Comunicación con el cliente	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.2.1

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME (OPORTUNIDAD DE MEJORA)

Se evidencia que en el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula" proporciona los mecanismos adecuados para el procesos para la buena comunicación con los usuarios, esto evidenciado en el buen uso y manejo de la estrategia página web (<https://registroymatricula.medellin.unal.edu.co/>), esto en relación a la información que los aspirantes y admitidos requieren (tanto información interna como externa), esté disponible y es adecuada para su uso cuando se los usuario lo requiere y la comunicación adicionalmente correo electrónico

Se identificó el instructivo interno para recepción de documentos dirigido al personal contratista de apoyo a U.PR.05.007.015 Procedimiento recepción y verificación de información socioeconómica, que permite establecer y mantener claro los requisitos específicos tanto para los que reciben la información como para los usuarios.

En el hacer "Gestionar trámites académico - administrativos" en las diferentes sedes evaluadas (Manizales, Medellín y SPN (Tumaco) cuenta con mecanismos de comunicación con micrositos, difusión por redes sociales, e-card, envío de correos masivos y páginas institucionales donde presentan documentos soporte como información, lineamientos y políticas que están disponibles para los usuarios y comunidad en general.

Se evidenció que los requisitos de los productos y servicios son informados a través de las jornadas de inducción y reinducción de acuerdo a la particularidad de cada sede.

Para los requisitos de los productos o servicios, la sede Tumaco presento una herramientas como llamada "Secretips" y referenció la aplicativo Universitas XXI.

Durante la auditoría en el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado" se evidenció una comunicación entre los estudiantes y docentes de manera formal con la información publicada en los micrositos de admisiones y registro de las Facultades auditadas, también por el sistema de PQRSF. Es pertinente para el proceso GAAP en el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula" contar con un sistema de grabación de llamadas para conservar los registros de las asesorías que el personal de apoyo brinda a los aspirantes. Esto permitiría contar con soportes de las asesorías, evaluar la calidad del servicio y constituye como fuente de mejora al mismo.

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.2.2 - Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.2.2

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

Se evidencia que en el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula" determina los requisitos para la prestación de sus servicios con el instructivo interno para

la recepción de documentos U.PR.05.007.015 Procedimiento recepción y verificación de información socioeconómica el cual está dirigido al personal contratista de apoyo al procedimiento, adicionalmente en cada uno de los instructivos que se socializan en la pagina web (<https://registroymatricula.medellin.unal.edu.co/>)

El Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", el Acuerdo 008 de 2008, "Por el cual se adopta el Estatuto Estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia en sus disposiciones Académicas", es el principal instrumento donde se determinan los requisitos desde la matrícula inicial hasta la graduación, de ahí se derivan otros actos administrativos, e información documentada sobre las diferentes etapas, por ejemplo: Etapas del proceso de admisión y de inscripción (página de admisiones) y Registro y matrícula inicial (Publicación en las páginas de las Divisiones de registro <http://registro.bogota.unal.edu.co/>).

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.2.3 - Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Conforme	0,00	100,00	100,00	8.2.3

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME (OPORTUNIDAD DE MEJORA)

##### 8.2.3.1 (8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios)

Para el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", la página de la Dirección Nacional de Posgrados brinda información permanente sobre los diferentes programas curriculares, becas, procesos de autoevaluación y acreditación y Documentación de apoyo como: guías de acompañamiento a programas curriculares y guías de acompañamiento para estudiantes y tutores de posgrado. <http://www.posgrados.unal.edu.co>, además de la documentación normativa de los posgrados sobre acuerdos de creación, apertura, modificaciones que se han realizado a sus estructuras curriculares y documentos de apoyo (formatos, plantillas) para realizar solicitudes como radicación de tesis, solicitud de jurados, etc. <http://www.posgrados.unal.edu.co/web/normativa/>

##### 8.2.3.2 (8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios)

Para el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", se evidencio que el proceso conservar información documentada, como es el caso del Acuerdo 008 de 2008, "Por el cual se adopta el Estatuto Estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia en sus disposiciones Académicas", los cambios y actualizaciones que son aprobadas por el Consejo Superior Universitario y están debidamente registrados y conservados, siendo acordes a lo recomendado por los comités creados para tal fin, tanto en pregrado como posgrado.

El proceso cuenta con los documentos U.PR.05.007.001 "Procedimiento para trámites y solicitudes estudiantiles" y U.PR.05.007.002 "Procedimiento para trámites y solicitudes estudiantiles - Sedes de Presencia Nacional", los cuales contienen la información para el desarrollo de las actividades de productos y servicios para la realización de trámites de manera general; en los diagrama de flujo de dichos procedimientos no evidencia las etapas que se deberían ejecutar para trámites particulares como "Cancelaciones de asignaturas en las diferentes fases del periodo académico", así como los trámites que requieren el estudio con aprobación del consejo superior universitario. Por lo anterior, es conveniente realizar la revisión de los diferentes procedimientos, así como las aclaraciones necesarias a los casos particulares en las condiciones generales y la creación de flujogramas adicionales, de acuerdo a las necesidades propias de cada trámite, de igual forma, se debería evaluar la pertinencia de documentar en el procedimiento U.PR.05.007.002, la aplicabilidad del Anexo 4, el cual no está relacionado en el apartado "2. Información Específica del Procedimiento".

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.2.4 - Cambios en los requisitos para los productos y servicios	 Conforme	1,00	100,00	100,00	8.2.4
<p><b>Evidencia de auditoría Institucional</b></p> <p><b>CONFORME</b></p> <p>Para el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado" La página de la Dirección Nacional de Posgrados brinda información permanente sobre los diferentes programas curriculares, becas, procesos de autoevaluación y acreditación y documentación de apoyo como: guías de acompañamiento a programas curriculares y guías de acompañamiento para estudiantes y tutores de posgrado. <a href="http://www.posgrados.unal.edu.co">http://www.posgrados.unal.edu.co</a>. Y la documentación normativa de los posgrados sobre acuerdos de creación, apertura, modificaciones que se han realizado a sus estructuras curriculares y documentos de apoyo (formatos, plantillas) para realizar solicitudes como radicación de tesis, solicitud de jurados, entre otros, en la página <a href="http://www.posgrados.unal.edu.co/web/normativa/">http://www.posgrados.unal.edu.co/web/normativa/</a>.</p>					

Requisito	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.3 - DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	0,00	100,00	100,00	8.3

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.3.1 - Generalidades	 Conforme	1,00	100,00	100,00	8.3.1
<p><b>Evidencia de auditoría Institucional</b></p> <p><b>CONFORME</b></p> <p>Para el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", se pudo constatar que el proceso cuenta con información documentada, específicamente con el Acuerdo 035 de 2009, del Consejo Superior Universitario, "Por el cual se establecen los procesos para la creación, apertura, modificación y supresión de Programas Curriculares y la apertura, modificación, suspensión, supresión, oferta por cooperación académica y oferta por convenio interinstitucional de sus Planes de Estudio" en él se establecen las etapas para el diseño y desarrollo de los programas curriculares de pregrado y posgrado. Durante la ejecución de la auditoría, lo anterior se constató a partir de la creación del programa de Especialización acción sin daño y construcción de paz y la modificación del programa de Zootecnia de la Facultad Medicina Veterinaria mediante el Acuerdo 185 de 2021 del Consejo Académico, para este se evidenció que la modificación surge como una acción de mejoramiento, sugerida por pares evaluadores en el año 2015, se evidencian: Concepto de la Dirección Académica, Aval del consejo de facultad, Comité Nacional de programas curriculares y Consejo Académico. De igual forma se constató con la "Especialización acción sin daño y construcción de paz" programa al que se le modificó los objetivos generales y específicos, mediante el acuerdo 156 de 2019 del Consejo de la Sede Bogotá.</p>					

## Detalle de los requisitos

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.3.2 - Planificación del diseño y desarrollo	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.3.2
<b>Evidencia de auditoría</b> <b>Institucional</b> <b>CONFORME</b> Ver evidencias relacionadas en el numeral 8.3.1 del presente informe					

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.3.3 - Entradas para el diseño y desarrollo	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.3.3
<b>Evidencia de auditoría</b> <b>Institucional</b> <b>CONFORME (OPORTUNIDAD DE MEJORA)</b>					

Ver evidencias relacionadas en el numeral 8.3.1 del presente informe.

Es conveniente que se revise el acuerdo 035 de 2009 del CSU, Artículo 2, numeral 3, literal C, donde se establece al Consejo Académico como responsable de aprobar las modificaciones de los planes de estudio, lo anterior teniendo en cuenta el acuerdo 185 de 2021 del Consejo Académico "Por el cual se modifican los objetivos de formación y estructura del plan de estudios del programa curricular de Zoetecnia de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá", en este se cita que se tuvo en cuenta los lineamientos definidos el acuerdo 035, sin embargo, en este no se especifica, ni cita, que las modificaciones incluyen los objetivos de los planes de estudio.

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.3.4 - Controles del diseño y desarrollo	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.3.4
<b>Evidencia de auditoría</b> <b>Institucional</b> <b>CONFORME</b> Además de las evidencias relacionadas en el numeral 8.3.1 del presente informe, también se pudo constatar a partir de los controles que el proceso tiene para el diseño y desarrollo a través del Acuerdo 115 del 2014 del Consejo Superior Universitario, "por el cual se normaliza el proceso de autoevaluación y seguimiento de la calidad de los programas curriculares de la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las normas vigentes y anteriores y de la Guía de autoevaluación de programas curriculares de posgrado. De igual forma, se evidencia la implementación de los controles y que las salidas del					

---

## Detalle de los requisitos

---

diseño y desarrollo cumplen los requisitos y son adecuadas, esto a través de la Autoevaluación de pregrado y posgrado, y seguimiento de la calidad SIGA con miras al mejoramiento continuo, de igual forma, el proceso cuenta con diferentes sistemas de información de la Universidad (DNINFOA, INVESTIGACIÓN, SARA, SGF QUIPU, ADMISIONES) para obtener los indicadores y características que se deben evaluar y el modelo de autoevaluación definido a nivel del programa.

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.3.5 - Salidas del diseño y desarrollo	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.3.5
<b>Evidencia de auditoría Institucional</b>					
<b>CONFORME</b>					
Además de las evidencias relacionadas en el numeral 8.3.1 del presente informe, también se pudo evidenciar a través de la verificación del procedimiento que el proceso sigue y de los registros de la modificación del programa de zootecnia, confirmando que la universidad identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los programas de pregrado y posgrado, o posteriormente en la medida necesaria para asegurar de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.					

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.3.6 - Cambios del diseño y desarrollo	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.3.6
<b>Evidencia de auditoría Institucional</b>					
<b>CONFORME</b>					

---

Requisito		Peso	Valor	% C	Requisito base
8.5 - PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO		0,00	100,00	100,00	8.5

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.5.1 - Control de la producción y de la provisión del servicio	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.5.1
<b>Evidencia de auditoría Institucional</b>					
<b>CONFORME</b>					
Se evidencia que en el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula" implementa los procedimientos U.PR.05.007.015 y U.PR.05.007.013 bajo condiciones					

---

controladas apoyados del instructivo interno recepción de documentos y verificación de información socioeconómica, que proporcionan controles para manipular y controlar la información que proporcionan los usuarios.

En la entrevista desarrollada en el hacer “Gestionar trámites académico - administrativos” Se demostró por parte la Sede de presencia nacional Tumaco, así como las facultades de Arquitectura y Minas en la Sede Medellín y la facultad de Ciencias en la Sede Manizales la realización del seguimiento, control, acompañamiento, identificación y trazabilidad a los usuarios en las diferentes etapas de los trámites y servicios para lo cual se solicitó evidencias y se realizó evaluación de la información proporcionada, por lo anterior se evaluó: en la Facultad de Minas de la Sede Medellín, una cancelación de asignatura posterior a la mitad periodo académico de un estudiante de pregrado, según acta 15 de 13 de septiembre de 2021, igualmente, se explicó el proceso para la inscripción de un PAE y teniendo en cuenta que no es un trámite que se pueda realizar por SIA, se realiza mediante un formulario o por correo electrónico.

En la Facultad de Ciencias de la sede Manizales se verificó un trámite de reingreso de un estudiante de la Maestría en Enseñanzas de las Ciencias Exactas y Naturales, en el cual se verificó el acto administrativo según Resolución CFCEN-084 de 2021.

En la sede de presencia nacional Tumaco se verificó una movilidad anticipada (PEAMA), según acta 8 del 21 de junio de 2021, en la cual se verificó el cumplimiento de los requisitos de acuerdo al procedimiento.

En la facultad de Arquitectura de la sede Medellín, se revisó un trámite de homologación de un estudiante del programa de Construcción, según acta 07 del 10 de mayo de la Comisión Delegataria del Consejo de Facultad, donde se verificó la aplicación de la decisión en Universitas XXI. Así mismo se verifica la validación de los trámites y las actividades de liberación de producto que se evidencia en la notificación final que recibe el usuario.

Teniendo en cuenta que algunas solicitudes se pueden realizar por SIA, es decir 9 de las 28 que se tramitan, según lo expresado por la Facultad de Minas, y que aún el sistema no permite adjuntar anexos, se puede tener el riesgo de pérdida de la trazabilidad de la información, ya que se requiere adjuntar los soportes por medio de correo electrónico.

Durante la auditoría se observó el cuidado que se da a la propiedad del cliente esto desde de la realización de la solicitud en el Sistema de Información Académica en la cual cada estudiante tiene un radicado que identifica el requerimiento hasta el control que realizan las diferentes instancias sobre sus solicitudes y el manejo de la confidencialidad de los datos en los diferentes sistemas de información.

En el Hacer “Gestionar programas de pregrado y postgrado”, se evidencio que el proceso cuenta con Sitio web con la información de los planes de estudio y perfiles de los aspirantes. El Estatuto Estudiantil (Acuerdo 008 de 2008 del Consejo Superior Universitario) publicado en la plataforma de régimen legal, establece la normatividad específica y disposiciones académicas para todos los asuntos estudiantiles (procesos de homologaciones, equivalencias, cancelaciones, reservas de cupo y gestión de solicitudes de los estudiantes en su ciclo de formación desde su admisión hasta su egreso) para programas de pregrado y posgrado. Se han construido herramientas y ayudas para la consulta de los estudiantes como el sitio de la Dirección Nacional de Información Académica SIA se enlaza a las diferentes sedes <https://dninfoa.unal.edu.co/> en la cual se encuentran publicadas Guías de procedimientos trámites de solicitudes estudiantiles de pregrado y se establece el qué y el cómo lo deben hacer.

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.5.2 - Identificación y trazabilidad	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.5.2
<b>Evidencia de auditoría Institucional</b>					
<b>CONFORME</b>					
Se evidencia en el Hacer “Gestionar programas de pregrado y postgrado”, que por medio del Sistema de Información Académico se hace la trazabilidad correspondiente al ciclo de formación, los usuarios se identifican con el documento de identidad en su admisión en ISIS, cuando pasan a la etapa de					

## Detalle de los requisitos

---

Registro y Matrícula, se abre la Historia Académica. El estudiante se identifica con el número del documento de identidad durante toda la vida académica asociada a la universidad.

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.5.3 - Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.5.3

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME (OPORTUNIDAD DE MEJORA)

Se evidencia en el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", que el proceso cuenta con soportes con firma de los admitidos en señal de aceptación la ley de protección de datos y el acta de matrícula inicial, donde la Universidad se compromete a cuidar los datos, igualmente, se tienen control de los permisos asignados en los perfiles para cada funcionario, responsables del uso de la información.

Con relación al archivo de historias académicas físicas, sólo tiene acceso la persona encargada y se tienen un control de préstamo que se diligencia para salvaguardar la información.

Al verificar la información relacionada con la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, en el hacer "Gestionar Trámites académicos – administrativos", se identificó que solo la facultad de minas de la sede Medellín, tienen implementado la autorización para el manejo de datos personales de acuerdo a la ley 1581 de 2012, por lo que es conveniente que las demás dependencias apliquen los lineamientos institucionales relacionadas con dicha ley.

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.5.4 - Preservación	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.5.4

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

Se evidencia para el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", que las historias académicas son una serie definida en las TRD con un tiempo de retención de 5 años en el archivo de gestión y 58 años en el archivo central, con disposición final de conservación permanente.

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.5.5 - Actividades posteriores a la entrega	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.5.5

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

En el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado" se pudo constatar que por la plataforma EDIFICANDO cada semestre, los estudiantes hacen la

---

## Detalle de los requisitos

---

evaluación de los docentes y lo propio de cada curso, adicional se pueden hacer observaciones de tipo cualitativo, los directores de facultad hacen un análisis de las evaluaciones y llevan a consejo de facultad los casos especiales y se hace un plan de mejoramiento si se requiere, esto con el fin de mantener y mejorar la evaluación docente y hacer retroalimentación.

Se encontró que en medicina veterinaria se hacen acta de evaluación y quedan registro de planes de mejoramiento y si escalan al Consejo de Facultad, los mejoramientos quedan registrados en las actas del Consejo.

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.5.6 - Control de los cambios <b>Evidencia de auditoría Institucional CONFORME</b> En el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado" se evidencia la utilización de los canales de comunicación como correos electrónicos y la información directa de la dirección o área curricular. La pandemia acercó al profesor y al estudiante por medio de las plataformas digitales.	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.5.6

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.6 - LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS <b>Evidencia de auditoría Institucional CONFORME</b> El proceso en el hacer "Gestionar trámites académico - administrativos de acuerdo a las respuestas que aportaron la facultad de ciencias de la sede Manizales y la facultad de minas de la sede Medellín sobre la verificación y conformidad del usuario se informa que luego del acompañamiento del personal de las dependencias el sistema informativo académico no permite el cierre de la información del usuario hasta que se cumple con toda la información requerida en el trámite. Con la notificación enviada al estudiante con la respuesta de ejecución del acto administrativo se evidenció el cumplimiento de los establecido en la solicitud inicial. En el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", la universidad implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos para la graduación de sus estudiantes de pregrado y posgrado La liberación para la graduación solo se lleva a cabo cuando se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas y se conserva la información documentada sobre la liberación del servicio a través del Sistema de Información Académica, incluyendo: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación. Todo lo anterior en cumplimiento de los requisitos Acuerdo 008 de 2008 Por el cual se adopta el Estatuto Estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia en sus disposiciones académicas, Acuerdo 033 2008 Por el cual se reglamentan los trabajos finales, las tesis y el examen de calificación de los programas de posgrado de la Universidad Nacional de Colombia y Acuerdo 026 de 2012 Por el cual se definen los criterios para la reglamentación de la asignatura Trabajo de Grado de los programas de pregrado de la Universidad Nacional de Colombia	Conforme	1,00	100,00	100,00	8.6

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
8.7 - CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	★ No Conformidad Potencial	0,00	80,00	80,00	8.7

**Evidencia de auditoría**

**Institucional**

**NO CONFORMIDAD POTENCIAL**

El proceso GAAF en el hacer “Gestionar Admisiones y Registro y Matrícula”, en el “Informe de matrícula 2020-2S” se describe dos aspectos a mejorar:

1. Se programaron ventanas de mantenimiento al formulario de registro FORE. Durante el proceso de admitidos se realizaron actividades de mantenimiento que dejaron a los usuarios sin ingreso al formulario de registro FORE, generando la recepción de correos a través de la cuenta de admitidos.
2. Definir calendarios académicos acorde a las actividades. El plazo para que los admitidos subieran los documentos al formulario de registro FORE fue de tres (3) días hábiles, lo que ocasionó que más de 1300 admitidos no enviaran los documentos completos, generando reprocesos y retrasos en las revisiones.

Adicionalmente, en el hacer “Gestionar Trámites Académicos Administrativos”, Al consultar sobre Salidas no Conformes o Fallas en la prestación del servicio a las Facultades de Ciencias (Manizales), Minas y Arquitectura (Medellín) y a la SPN Tumaco, se informa al equipo auditor que no se tiene conocimiento; la persona que hace parte de la Vicerrectoría Académica que acompaña la auditoría, informa que se tiene proyectado para el mes de octubre el inicio de actividades asociadas a “salidas no conformes”

**Plan de Acción**

- ➡ 001349 - NCP. Numeral 8.7 ISO 9001:2015 todas las áreas asociadas al proceso no conocer la metodología establecida por la universidad para el tratamiento del Servicio No Conforme

Requisito	Peso	Valor	% C	Requisito base
9. - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0,00	--	--	9.

Requisito	Peso	Valor	% C	Requisito base
9.1 - SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	0,00	100,00	100,00	9.1

## Detalle de los requisitos

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
9.1.1 - Generalidades	★ Conforme	1,00	100,00	100,00	9.1.1

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME (OPORTUNIDAD DE MEJORA)

En el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula", se desarrollan actividades de evaluación que permiten definir aspectos por mejorar y oportunidades de mejora para el desarrollo de sus actividades.

En el hacer "Gestionar trámites académico - administrativos" para el manejo de quejas y reclamos, se apoyan en las secretarías de sede y las respuestas cumplen con los tiempos y directrices establecidas.

En el hacer "Gestionar Trámites académicos – administrativos" en la facultad de minas de la Sede Medellín y la Sede de presencia Nacional - Tumaco utilizan herramientas que le permiten conocer la satisfacción de usuarios, para lo cual se utilizan encuestas para evaluar la percepción de las partes interesadas e identificar estrategias de mejoramiento.

Al revisar la etapa del planear, no se evidenció la encuesta de satisfacción y su respectivo análisis del año 2020 en la Dirección Nacional de Programas Curriculares de Posgrado de la Vicerrectoría Académica y para el primer semestre del año 2021, no se evidenció en esta misma Dirección, el análisis de resultados donde se pudiera verificar las acciones que se deberían tomar para la mejora continua del proceso.

De igual forma, es conveniente realizar seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que proporcionan información relevante, lo que lleva a generar valor agregado, mejoras en el servicio y facilita la interacción de las partes interesadas.

Es conveniente que a partir de los ejercicios realizados con el SIGA evidenciado en el "Consolidado inventario de indicadores proceso Gestión administrativa de Apoyo a la Formación 2021" que aportan un número considerable de indicadores allí identificados, se tomen en cuenta adicionalmente las actividades o variables que puedan surgir de la recepción y verificación de información socioeconómica para que se pueda mantener un seguimiento, medición, análisis y evaluación pertinente a la oportunidad y control de esta información.

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
9.1.2 - Satisfacción del cliente	★ Conforme	1,00	100,00	100,00	9.1.2

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

Ver evidencias relacionadas en el numeral 9.1.1 del presente informe.

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
9.1.3 - Análisis y evaluación	★ Conforme	1,00	100,00	100,00	9.1.3

## Detalle de los requisitos

---

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

Ver evidencias relacionadas en el numeral 9.1.1 del presente informe.

---

Requisito	Peso	Valor	% C	Requisito base
9.3 - REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	0,00	100,00	100,00	9.3

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
9.3.2 - Entradas de la revisión por la dirección	 Conforme	1,00	100,00	100,00	9.3.2

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

Se evidencia en la consolidación de informes de Revisión por la Dirección

---

Requisito	Peso	Valor	% C	Requisito base
10. - MEJORA	0,00	100,00	100,00	10.

Requisito	Peso	Valor	% C	Requisito base
10.2 - NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	0,00	100,00	100,00	10.2

Requisito	Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
10.2.1 - No conformidad y acción correctiva	 Conforme	1,00	100,00	100,00	10.2.1

### Evidencia de auditoría

#### Institucional

#### CONFORME

Desde Registro y Matrícula se evidencia a través de la definición de criterios para la inscripción de asignaturas de pregrado, mediante comunicado de la Vicerrectoría Académica VRA-504-19, esto como implementación de la estrategia PAPI (promedio académico para inscripción).

La Facultad de Artes se desarrollan estrategias como: "Manual de ejecución de Actividades para contratistas programación académica" para mantener la gestión del conocimiento al interior de la misma.

El Nivel Nacional y la Sede Manizales, se evidencia la determinación, formulación y ejecución de planes de mejora contenidas en los ejes estratégicos, planes, programas y proyectos articulados al Plan Global de Desarrollo 2021, de la Universidad Nacional de Colombia, que brindan acciones y herramientas no solo para mejorar el desempeño y la eficacia del proceso, si no también para el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y que contribuyan a la excelencia académica y a la visibilización de las capacidades de la comunidad académica para responder a los retos del país.

Durante el desarrollo de la entrevista en el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula" en admisiones desde el Nivel Nacional se desarrollan planes de

## Detalle de los requisitos

---

mejora no solo para mejorar el desempeño del proceso si no también para la satisfacción de los usuarios esto evidenciado en el plan de mejora documentado en el aplicativo electrónico SoftExpert con identificador 001005 - mejora del año 2021.

Al igual y durante la entrevista con hacer "Gestionar trámites académico - administrativos" se pudo evidenciar las mejoras como:

La Facultad de Minas indica que con la divulgación de los calendarios académicos se pudo evidenciar una disminución en la cantidad de solicitudes rechazadas por extemporaneidad, ya que los estudiantes acceden fácilmente a la información relacionada con trámites y tiempos de los mismos.

Sede Tumaco, presenta como mejora de los resultados de las encuestas aplicadas lo denominados "secretips".

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
10.2.2 - No conformidad y acción correctiva	Conforme	1,00	100,00	100,00	10.2.2
<b>Evidencia de auditoría</b>					
<b>Institucional</b>					
<b>CONFORME</b>					
Ver evidencias relacionadas en el numeral 10.2.1 del presente informe					

---

Requisito	 Nivel de conformidad	Peso	Valor	% C	Requisito base
10.3 - MEJORA CONTINUA	Conforme	1,00	100,00	100,00	10.3
<b>Evidencia de auditoría</b>					
<b>Institucional</b>					
<b>CONFORME</b>					
Ver evidencias relacionadas en el numeral 10.2.1 del presente informe					

---

**Auditoría**

Identificador del reporte: SEAUD09

**Ocurrencia**

O	Req. referencia	Requisito	Identificador	Título
H	NTC-ISO 9001:2015	6.1	001346	NCP- 6.1.1 b) y c). ISO 9001:2015, al evaluar la eficacia del control CO.05.007.001 asociado al riesgo operativo RO.05.007.001 se obtuvo una calificación de 30% y no se evidenció acciones para fortalecer el control y modificar la evaluación del mismos.
H	NTC-ISO 9001:2015	8.7	001349	NCP. Numeral 8.7 ISO 9001:2015 todas las áreas asociadas al proceso no conocer la metodología establecida por la universidad para el tratamiento del Servicio No Conforme

**Total de registros: 2**

 O - Objeto	 Incidente	 Plan de acción
 Acción aislada	 Ocurrencia	 Plan de Acción

**Resultado****Criterio de resultado de auditoría:**

Desempeño del Proceso - Desempeño del Proceso

**Revisión:**

0

**Auditoría:**

U.AGC.05.007.001 - GESTION ADMINISTRATIVA DE APOYO A LA FORMACION

**Clasificación de resultado:**

&gt;=80% - Alto

**Valor:****% R:****Puntos positivos:**

- El liderazgo y compromiso de los funcionarios que intervienen en la gestión del proceso de Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación - GAAF, manteniendo clara las competencias necesarias para el control, la eficacia y eficiencia de cada una de las actividades, trámites y servicios que se prestan a los usuarios.
- La articulación y la estandarización que ha realizado en el proceso de GAAF desde el año 2019 a través del Plan de transición, ha contribuido con el mejoramiento continuo, la comunicación efectiva con los usuarios tanto internos como externos y con el fortalecimiento de la cooperación entre sedes.
- El Pensamiento basado en riesgos, mantiene y sustenta el proceso de GAAF, fortalece la cultura de prevención en cada una de las actividades y conllevan a la efectiva prestación de sus servicios.
- El conocer y determinar las expectativas y necesidades de los usuarios del proceso de GAAF lleva a definir actividades que propenden a la eficiencia del proceso y por ende a la satisfacción de los usuarios, aunque la caracterización de usuarios partes interesadas no se evidencio ya que este es un ítem contemplado para su desarrollo en el mes de octubre del 2021, está acción se pudo analizar bajo la modalidad de autoevaluación por la acreditación.
- La acreditación institucional otorgada por 10 años por el Consejo Nacional de Acreditación - CNA, ratifica el compromiso, liderazgo, eficiencia, eficacia y efectividad en la misión institucional de "alcanzar la excelencia en la formación académica, la innovación, la transformación y el enriquecimiento del patrimonio cultural, natural y ambiental del país, a través de la formación de sus estudiantes".
- La construcción colectiva de mesas de trabajo para el análisis y mejora a través de la definición de 7 puntos críticos:
  1. Planes de estudio - Creación/actualización de historias académicas de reingreso (planes no reformados) otorgados por el CSU.
  2. Impacto en los procesos de movilidad interna entre sedes (desfase calendarios, reporte notas). Se rige por el Acuerdo 100 de 2015 del C.A

3. Movilidad académica estudiantil (Resolución 105 de 2017 de la VRA y Doble titulación en convenio (Acuerdo 008 de 2008 del Consejo Superior Universitario y Acuerdo CSU 027 de 2010).
  4. Creación historias académicas manuales (posgrado)- Admisiones Especiales (DNA).
  5. Registro de actos académicos en el Sistema de Información Académica
  6. Actualización de información por parte de los estudiantes en el Sistema de Información
  7. Doble titulación en pregrado UN (Acuerdo 155 de 2014 del CSU y Resolución 13 de 2020 de la VRA)
- Buscando generar una estrategia de mejora y así generar valor agregado a los servicios que se prestan a la comunidad académica de la institución.

- Ampliación de la cobertura, del programa "Acompañamiento de la Universidad que Aprende", a través de estrategias como el "Fortalecimiento de las escuelas de tutores y consolidación de los comités tutoriales" y "Buenas prácticas de gestión académica", que ha permitido la identificación de aspectos críticos en el componente misional, para los actores estudiantes, docentes y administrativos, que conllevan a la implementación de estrategias para disminuir los impactos de las problemáticas.

- El desarrollo de la estrategia denominada "Comité de Crisis" liderado por el Vicerrector Académico y los Directores académicos de las sedes y/o quien haga sus veces en las Sedes de presencia Nacional, en el cual se analizan, formulan, verifican y evalúan no solo las temáticas del plan de transición del proceso, sino también las diferentes estrategias definidas para asumir la emergencia sanitaria mundial y por ende se brinda apoyo a las dificultades presentadas durante el desarrollo pedagógico, de reforma, movilidad de PEAMA entre otros.

- El proceso GAAF cuenta con canales de información tanto interno como externo, que permiten no solo gestionar relaciones basadas en la confianza, si no también un enfoque al usuario con determinación de requisitos claros y específicos que logran satisfacer las necesidades de estos.

- El desarrollo de capacitaciones, inducciones y asesorías personalizadas que se desarrollan en pro de mantener la eficiencia permanente de la programación académica, orientado al manejo de las herramientas informáticas pertinentes para su gestión, de acuerdo al procedimiento U.PR.05.007.018 Procedimiento de programación académica

- La dinámica desarrollada como autoevaluación, realizada para definir mejoras en la programación académica para siguientes semestres, desde Registro y Matrícula se evidencia a través de la definición de criterios para la inscripción de asignaturas de pregrado, adicionalmente desde la Facultad de Artes se desarrollan estrategias como: Manual del contratista para mantener la gestión del conocimiento al interior de la misma, de acuerdo al procedimiento U.PR.05.007.018 Procedimiento de programación académica

- El conocimiento y aplicabilidad a cabalidad de la normatividad existente para cada uno de los trámites académico - administrativos que los usuarios realizan en las diferentes Sedes y Facultades, garantizan la oportunidad y veracidad del servicio que se está prestando al usuario.

- La creación del Comité Nacional de Programas Curriculares quien cumple con la función de asesorar al Consejo Superior Universitario, al Rector y a los Decanos y la expedición de directrices generales sobre los programas curriculares de pregrado y posgrado y la guía de autoevaluación de programas curriculares.

- En el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula" se pudo evidenciar que se han implementado estrategias dirigidas a presentar la información de forma más visual y fácil de entender por medio de guías e instructivos desde la Dirección Nacional de Información Académica - DNINFOA

- Se evidenció que durante la pandemia y gracias a los medios virtuales se logró una comunicación directa donde se resolvían asuntos de importancia para la prestación del servicio como horarios, lineamientos para las clases, generando mayor empatía entre el docente y estudiante.

---

#### **Puntos negativos:**

NTC-ISO 9001:2015 - SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 7.5.3.2. Es pertinente para el proceso GAAF en el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula", documentar la necesidad

identificada del gestor documental, para garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión relacionados con las actividades de conservación, control, almacenamiento y preservación de la toda la información documentada de Registro y Matrícula.

- 8.2.1. Es pertinente para el proceso GAAF en el hacer "Admisiones – Registro y Matrícula" contar con un sistema de grabación de llamadas para conservar los registros de las asesorías que el personal de apoyo brinda a los aspirantes. Esto permitiría contar con soportes de las asesorías, evaluar la calidad del servicio y constituye como fuente de mejora al mismo.

- 8.2.3.1. El proceso cuenta con los documentos U.PR.05.007.001 "Procedimiento para trámites y solicitudes estudiantiles" y U.PR.05.007.002 "Procedimiento para trámites y solicitudes estudiantiles - Sedes de Presencia Nacional", los cuales contienen la información para el desarrollo de las actividades de productos y servicios para la realización de trámites de manera general; en los diagrama de flujo de dichos procedimientos no evidencia las etapas que se deberían ejecutar para trámites particulares como "Cancelaciones de asignaturas en las diferentes fases del periodo académico", así como los trámites que requieren el estudio con aprobación del consejo superior universitario. Por lo anterior, es conveniente realizar la revisión de los diferentes procedimientos, así como las aclaraciones necesarias a los casos particulares en las condiciones generales y la creación de flujogramas adicionales, de acuerdo a las necesidades propias de cada trámite, de igual forma, se debería evaluar la pertinencia de documentar en el procedimiento U.PR.05.007.002, la aplicabilidad del Anexo 4, el cual no está relacionado en el apartado "2. Información Específica del Procedimiento".

- 8.3.3 Es conveniente que se revise el acuerdo 035 de 2009 del CSU, Artículo 2, numeral 3, literal C, donde se establece al Consejo Académico como responsable de aprobar las modificaciones de los planes de estudio, lo anterior teniendo en cuenta el acuerdo 185 de 2021 del Consejo Académico "Por el cual se modifican los objetivos de formación y estructura del plan de estudios del programa curricular de Zootecnia de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá", en este se cita que se tuvo en cuenta los lineamientos definidos el acuerdo 035, sin embargo, en este acuerdo no se especifica, ni cita, que las modificaciones incluye los objetivos de los planes de estudio.

- 8.5.3 Al verificar la información relacionada con la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, en el hacer "Gestionar Trámites académicos – administrativos", se identificó que solo la facultad de minas de la sede Medellín, tienen implementado la autorización para el manejo de datos personales de acuerdo a la ley 1581 de 2012, por lo que es conveniente que las demás dependencias apliquen los lineamientos institucionales relacionadas con dicha ley.

- 9.1 Es pertinente que el proceso revise los mecanismos de seguimiento, medición y análisis de la información, lo anterior teniendo en cuenta, que si bien durante la auditoria, se evidenció que en el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula", se desarrollan actividades de evaluación que permiten definir aspectos por mejorar y oportunidades de mejora para el desarrollo de sus actividades, en el hacer "Gestionar trámites académico - administrativos" para el manejo de quejas y reclamos, se apoyan en las secretarías de sede y las respuestas cumplen con los tiempos y directrices establecidas, en el hacer "Gestionar Trámites académicos – administrativos" en la facultad de minas de la Sede Medellín y la Sede de presencia Nacional - Tumaco utilizan herramientas que le permiten conocer la satisfacción de usuarios, para lo cual se utilizan encuestas para evaluar la percepción de las partes interesadas e identificar estrategias de mejoramiento. Sin embargo, al revisar la etapa del planear, en la Dirección Nacional de Programas Curriculares de Posgrado de la Vicerrectoría Académica, no se evidenció la encuesta de satisfacción y su respectivo análisis del año 2020 y para el año primer semestre de 2021, no se evidenció el análisis de resultados, necesarios para identificar las acciones que se deberían tomar para la mejora continua del proceso. De igual forma, es conveniente realizar seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que proporcionan información relevante, lo que lleva a generar valor agregado, mejoras en el servicio y facilita la interacción de las partes interesadas.

- 10.3. Es pertinente para el proceso GAAF en el hacer "Admisiones – Registro y Matrícula" mantener una adecuada documentación de todas las oportunidades de mejora que se vayan identificando, de acuerdo con lo establecido en el sistema de gestión de la calidad a través del Aplicativo electrónico SoftExpert.

---

NTC-ISO 27001:2013 - SISTEMAS DE LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

- 7.3 TOMA DE CONCIENCIA Norma ISO 27001: En la auditoría del 28 de septiembre de 2021, mediante entrevista realizada

al área de la DNINFOA, se evidenció el conocimiento de los lineamientos y directrices para el procedimiento de gestión de los usuarios, identidades digitales y el Acuerdo 228 CSU.

En cuanto a las responsabilidades definidas en el numeral 4.1.4 literal g) de la política de la Seguridad de la Información, se evidenció que falta claridad frente a la responsabilidad de los usuarios, en relación al conocimiento y aplicación de esta, dado que, al indagar en la entrevista por las responsabilidades, se asocia a una dependencia de soporte operativo y no a la responsabilidad del usuario sobre la información.

En la auditoría del 5 de octubre de 2021, se evidenció durante la entrevista, el conocimiento de los lineamientos, directrices y política de la Seguridad de la Información, al indagar por ubicación, la contribución a la eficacia del proceso, los beneficios para mejorar el desempeño y las implicaciones del no cumplimiento; los entrevistados demostraron el dominio de estos aspectos.

Por lo anterior se propone realizar socialización y sensibilización de la importancia de la mano de la Dirección de Personal Académico y Administrativo con el apoyo de la DNED, de los lineamientos, directrices y política de Seguridad de la Información en todos los niveles y en todos los procesos.

---

## Recomendaciones:

### NO CONFORMIDADES POTENCIALES

- El Proceso "Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación" ha determinado los riesgos que son necesarios abordar para prevenir y mitigar consecuencias negativas y eventos adversos en su gestión. En la vigencia 2021 se realizó el monitoreo y revisión de riesgos operativos, para el caso del riesgo "RO.05.007.001 Actividades y trámites académico - administrativos con recursos insuficientes para su ejecución que garanticen el cumplimiento de los objetivos (Recursos como: personal, canales comunicación, hardware, software, procedimientos - instructivos, capacitación, inducción, socialización, espacios físicos, recurso financiero, entre otros)", en la evaluación de la eficacia de sus controles como lo es: CO.05.007.001 Planeación, ejecución y seguimiento de las actividades y procedimientos, este obtuvo una calificación de 30% de eficacia, no se evidencian acciones que contribuyan a fortalecer el control y que permita modificar la evaluación de la eficacia del mismos y así mitigar la materialización del riesgo, que en efecto se presentó en la Sede de Tumaco, lo que podría incumplir el requisito 6,1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades - 6.1.1 b) Aumentar lo efectos deseables y c) prevenir o reducir efectos no deseados.

- El proceso GAAF en el hacer Gestionar Admisiones - Registro y Matrícula, en el "Informe de matrícula 2020-25" describe dos aspectos a mejorar: (1.) Se programaron ventanas de mantenimiento al formulario de registro FORE. Durante el proceso de admitidos se realizaron actividades de mantenimiento que dejaron a los usuarios sin ingreso al formulario de registro FORE, generando la recepción de correos a través de la cuenta de admitidos y (2.) Definir calendarios académicos acorde a las actividades. El plazo para que los admitidos subieran los documentos al formulario de registro FORE fue de tres (3) días hábiles, lo que ocasionó que más de 1300 admitidos no enviaran los documentos completos, generando reprocesos y retrasos en las revisiones, constituyendo Salidas No Conformes para el Proceso. Adicionalmente, en el hacer "Gestionar Trámites Académicos Administrativos", Al consultar sobre Salidas no Conformes o Fallas en la prestación del servicio a las Facultades de Ciencias (Manizales), Minas y Arquitectura (Medellín) y a la SPN Tumaco, se nos informa que no se tiene conocimiento; y de acuerdo a lo indicado por la persona que apoya la Vicerrectoría Académica, se tiene proyectado para el mes de octubre de 2021, el inicio de actividades asociadas a las salidas no conformes. Lo anterior, puede llevar al proceso a incumplir el requisito 8.7 control de las salidas no conformes, de la norma ISO 9001:2015

---

## CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN DE CIERRE

- Luego de evaluar las evidencias y argumentos presentados durante la reunión de cierre, asociado al Acuerdo 035 de 2009 del CSU, se decide cambiar la No Conformidad a Oportunidad de Mejora; lo anterior teniendo en cuenta que la modificación de los objetivos del programa de pregrado de Zootecnia, realizado con el acuerdo 185 de 2021 del Consejo Académico, correspondía a la modificación de un plan de estudio, situación que según el acuerdo 035 de 2009 del CSU, Artículo 2, numeral 3, literal C, es potestad del Consejo Académico, sin embargo, en este apartado del acuerdo no es explícito que incluye la modificación de los objetivos de los Planes de estudio. Así mismo, respecto a la modificación de los objetivos de la "Especialización acción sin daño y construcción de paz" realizada mediante el acuerdo 156 de 2019 del Consejo de la Sede Bogotá, se realizó conforme a las facultades legales y estatutarias conferidas por los artículos 1 y 2 del Acuerdo 072 del 2006 del CSU, situación que según el acuerdo 035 de 2009 del CSU, Artículo 1, Parágrafo, se debe regir conforme a los descrito

en el mencionado acuerdo 072 del 2006 del SCU, lo que lleva a concluir que la modificación cumplía con la normativa.

- Luego de revisar la grabación de la auditoría realizada el 28 de septiembre de 2011 y las evidencias enviadas desde el correo sigaviceaca\_nal@unal.edu.co, asociadas al requisito 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto, de las normas ISO 9001:2015, se concluye que no es procedente la No Conformidad Potencial.

- Luego de revisar la grabación de la auditoría y las evidencias asociadas al requisito 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación de la norma ISO 9001:2015, se concluyó que no es procedente la No Conformidad Potencial, sin embargo, el no evidenciar la encuesta de satisfacción y su respectivo análisis del año 2020 en la Dirección Nacional de Programas Curriculares de Posgrado de la Vicerrectoría Académica y para el primer semestre del año 2021, el análisis de resultados donde se pudiera verificar las acciones que se deberían tomar para la mejora continua del proceso, llevaron a concluir que se configuraba una Oportunidad de Mejora

---

## **Conclusión:**

### **4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto**

El proceso "Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación" ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes a su propósito y proceso, bajo la metodología de matriz DOFA, se evidencia su seguimiento y revisión de la información para el año 2020, actividad que conlleva a la identificación de riesgos y oportunidades.

### **5.1 Liderazgo y Compromiso**

Se evidenció en las diferentes áreas auditadas, por parte de los líderes del proceso, a Nivel Nacional, Sedes y Facultades, apropiación en la gestión, trámites y servicios; adicionalmente, se evidenció adaptabilidad, implementación y respuesta al plan de transición que está desarrollado enmarcado en "Actividades a implementar para gestionar la cadena de valor de gestión administrativa de apoyo a la formación" liderado desde el SIGA y con la participación de todos los niveles de aplicabilidad del proceso, fomentando la mejora continua y el enfoque al usuario.

### **6.3 Planificación de los cambios**

Se evidencia que el proceso planifica los cambios que intervienen en su gestión misional, bajo la metodología de cadena de valor y el "plan de transición para la integración de procesos – Macroproceso de Formación" 2019 que conlleva a la estandarización y comunicación efectiva entre sedes, como también al desarrollo e implementación de las actividades que desde el SIGA se definen para el cumplimiento de las diferentes normas que lo integran, adicionalmente el asumir cambios no previstos dentro del proceso contribuyen al aumento de la mejora continua y por ende a la articulación y conocimiento efectivo de la organización, con lo anterior se evidencia la articulación de la Dirección Nacional de Innovación Académica en el desarrollo de talleres, instructivos y videos (<http://www.dnia.unal.edu.co/VideotutorialesMoodle>) para docentes y estudiantes que fortalecen la modalidad de formación virtual a la que nos llevó la situación de emergencia sanitaria y que con éxito se pudo cumplir con la formación académica de sus estudiantes.

### **7.1 Recursos**

El proceso "Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación" determina y proporciona los recursos necesarios para el desarrollo del "plan de transición para la integración de procesos – Macroproceso de Formación" con los ejercicios desarrollados de talleres, reuniones y comités que definen estrategias, tiempos, roles y responsables para el desarrollo del cronograma del mismo; adicionalmente desde la Sede Manizales la formulación y la ejecución del proyecto de inversión de la Sede, que proporcionan recursos para el desarrollo de actividades que generan un valor agregado en el aumento del desempeño y por ende en la satisfacción de sus usuarios.

### **7.2 Competencia**

El desarrollo de capacitaciones, inducciones y asesorías personalizadas que se desarrollan en pro de mantener la eficiencia permanente de la programación académica, orientado al manejo de las herramientas informáticas pertinentes para su gestión.

### **7.5.3 Control de la Información Documentada**

El proceso en el hacer "Gestionar trámites académico - administrativos" presentan evidencias de la disponibilidad de la información documentada en las diferentes páginas de las facultades, tal como se pudo observar en la presentación realizada por la Sede Tumaco donde evidencian los diferentes medios que utilizan para informar a los usuarios y los

aplicativos para la conservación de la documentación, de igual manera se observa el manejo de la confidencialidad de la información en sus diferentes etapas. También se pudo constatar que el proceso cuenta con directrices para el acceso, disposición y uso de la información. A través de las tablas de retención documental.

### 8.1 Planificación y control operacional

Se evidencia la ejecución del U.PR.05.007.018 Procedimiento de programación académica en la Sede Bogotá, en conformidad con lo descrito en el mismo, las cuales se ejecutan bajo condiciones controladas que permiten el seguimiento y verificación para la corrección inmediata de cambios imprevistos que surgen de acuerdo a la dinámica de la Universidad, esto evidenciado en el libro de Excel compartido con el programa de Diseño Gráfico denominado "formato: programación académica" B-FT-05.004.001, el cual contiene la información relevante a: recursos a utilizar (Asignatura - actividad - capacidad por grupo - horario ofertado - infraestructura física - docente) adicionalmente en el oficio de la Vicerrectoría Académica VA-077-2021, dirigido a los coordinadores académicos de programas de pregrado y posgrado para el inicio de la programación y el apoyo con el sistema SIA para el cargue de la programación realizada inicialmente en el formato en Excel. El proceso en el hacer "Gestionar trámites académico - administrativos se observó que la planificación de las actividades se establece de acuerdo con el calendario académico de cada sede; la Sede Manizales socializó el Acuerdo 118 de 2021, que establece la programación del calendario académico, así como el Acuerdo 100 Acta 18 del 27-08-2021 Consejo de la Sede Medellín, "Por el cual se establece el calendario académico para el periodo 2021- 2S para los programas de Pregrado de la Sede Medellín". Así mismo, se evidenció que tanto la Sede de presencia nacional Tumaco, así como las facultades de Arquitectura y Minas en la Sede Medellín y la facultad de Ciencias en la Sede Manizales, diseñan un calendario con las fechas de las sesiones del Consejo de Facultad, Comisión Delegataria o Comité Académico Administrativo, según aplique en cada Sede o Facultad con el fin de dar a conocer la fecha límite de entrega de solicitudes y atender los trámites académicos y administrativos oportunamente. Esta información se publica en las páginas de las sedes e igualmente se da a conocer por correo electrónico. Se nos informa que en la página de la Sede está el calendario académico socializado. (Por dificultades de conectividad no es posible que los estudiantes realicen las solicitudes por SIA) Las historias académicas las administran las sedes andinas.

Se conoció que la innovación académica se relaciona con el apoyo a estudiantes en trámites, educación virtualizada tanto a docentes como a estudiantes, cursos de evaluación, transformación y pedagogía, entre otros.

Se evidenció el cumplimiento de los requisitos establecidos en las solicitudes, de acuerdo con la normativa aplicable, así como los cambios que se presentan durante la prestación del servicio de trámites académicos administrativos evidenciado en el Acuerdo 001 de 2021 presentado por la Sede Tumaco y la verificación de la ejecución de las solicitudes realizadas por los usuarios.

La información relacionada con los correos y notificaciones de las solicitudes de estudiantes, para la sede Tumaco se evidencia que la notificación se realiza desde archivo. (según expresan los responsables se le pedía al estudiante que se acercará a recibir la respuesta o se autorizará la notificación por correo electrónico). Actualmente por la emergencia sanitaria según Decreto 491 de 2020, se autoriza la notificación por correo electrónico sin previa autorización).

Para cambios en el calendario académico se informa que se presentan por circunstancias como la pandemia, paros y solicitudes de los diferentes consejos de facultad y cuerpos colegiados, así mismo se evidenció que los tiempos de respuesta están establecidos en el calendario académico y en el calendario de las facultades y se observa en las notificaciones que recibe el estudiante.

Al indagar por el riesgo "Actividades y trámites académico - administrativos con recursos insuficientes para su ejecución que garanticen el cumplimiento de los objetivos (Recursos como: personal, canales comunicación, hardware, software, procedimientos - instructivos, capacitación, inducción, socialización, espacios físicos, recurso financiero, entre otros)" el cual se materializó en la SPN Tumaco, se explicó que se debe a la falta de infraestructura y que se está trabajando sobre ella como proyecto de mejora para la sede.

Durante la verificación del Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado" se evidencia en la caracterización del proceso U.CP.05.007 GAAF una etapa de planeación donde se definen políticas y lineamientos sobre creación, apertura, modificación y supresión de programas curriculares y sus planes de estudio, evidenciado en el Acuerdo 035 de 2009, adicional, está el Acuerdo 033 de 2007 "Por el cual se establecen los lineamientos básicos para el proceso de formación de los estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia a través de sus programas curriculares"; los cuales están publicados en el régimen legal instrumento definido por la Universidad para la publicación de actos administrativos.

#### 8.2.1 Comunicación con el Cliente:

Se evidencia que en el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula" proporciona los mecanismos adecuados para el procesos para la buena comunicación con los usuarios, esto evidenciado en el buen uso y manejo de la estrategia página web (<https://registroymatricula.medellin.unal.edu.co/>), esto en relación a la información que los aspirantes y admitidos requieren (tanto información interna como externa), esté disponible y es adecuada para su uso cuando se los usuario lo

comunicación adicionalmente correo electrónico, Además, se identificó el instructivo interno para recepción de documentos dirigido al personal contratista de apoyo a U.PR.05.007.015 Procedimiento recepción y verificación de información socioeconómica, que permite establecer y mantener claro los requisitos específicos tanto para los que reciben la información como para los usuarios.

Adicionalmente en el hacer "Gestionar trámites académico - administrativos" en las diferentes sedes evaluadas (Manizales, Medellín y SPN (Tumaco) cuenta con mecanismos de comunicación con microsítios, difusión por redes sociales, e-card, envío de correos masivos y páginas institucionales donde presentan documentos soporte como información, lineamientos y políticas que están disponibles para los usuarios y comunidad en general. De igual manera se evidenció que los requisitos de los productos y servicios son informados a través de las jornadas de inducción y reinducción de acuerdo a la particularidad de cada sede. Para los requisitos de los productos o servicios se cuenta con herramientas como como "Secretips" y Universitas XXI en la sede Tumaco.

Durante la auditoría en el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado" se evidenció una comunicación entre los estudiantes y docentes de manera formal con la información publicada en los microsítios de admisiones y registro de las Facultades auditadas, por el sistema de quejas, reclamos y sugerencias.

#### 8.2.2 Determinación de los requisitos

Se evidencia que en el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula" determina los requisitos para la prestación de sus servicios con el instructivo interno para la recepción de documentos U.PR.05.007.015 Procedimiento recepción y verificación de información socioeconómica el cual está dirigido al personal contratista de apoyo al procedimiento, adicionalmente en cada uno de los instructivos que se socializan en la pagina web (<https://registromatricula.medellin.unal.edu.co/>)

El Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", el Acuerdo 008 de 2008, "Por el cual se adopta el Estatuto Estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia en sus disposiciones Académicas", es el principal instrumento donde se determinan los requisitos desde la matrícula inicial hasta la graduación, de ahí se derivan otros actos administrativos, e información documentada sobre las diferentes etapas, por ejemplo: Etapas del proceso de admisión y de inscripción (página de admisiones) y Registro y matrícula inicial (Publicación en las páginas de las Divisiones de registro <http://registro.bogota.unal.edu.co/>).

##### 8.2.3.1 (8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios)

Para el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", la página de la Dirección Nacional de Posgrados brinda información permanente sobre los diferentes programas curriculares, becas, procesos de autoevaluación y acreditación y Documentación de apoyo como: guías de acompañamiento a programas curriculares y guías de acompañamiento para estudiantes y tutores de posgrado. <http://www.posgrados.unal.edu.co>, además de la documentación normativa de los posgrados sobre acuerdos de creación, apertura, modificaciones que se han realizado a sus estructuras curriculares y documentos de apoyo (formatos, plantillas) para realizar solicitudes como radicación de tesis, solicitud de jurados, etc. <http://www.posgrados.unal.edu.co/web/normativa/>

##### 8.2.3.2 (8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios)

Para el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", se evidencio que el proceso conservar información documentada, como es el caso del Acuerdo 008 de 2008, "Por el cual se adopta el Estatuto Estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia en sus disposiciones Académicas", los cambios y actualizaciones que son aprobadas por el Consejo Superior Universitario y están debidamente registrados y conservados, siendo acordes a lo recomendado por los comités creados para tal fin, tanto en pregrado como posgrado.

#### 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Para el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado" La página de la Dirección Nacional de Posgrados brinda información permanente sobre los diferentes programas curriculares, becas, procesos de autoevaluación y acreditación y documentación de apoyo como: guías de acompañamiento a programas curriculares y guías de acompañamiento para estudiantes y tutores de posgrado. <http://www.posgrados.unal.edu.co>. Y la documentación normativa de los posgrados sobre acuerdos de creación, apertura, modificaciones que se han realizado a sus estructuras curriculares y documentos de apoyo (formatos, plantillas) para realizar solicitudes como radicación de tesis, solicitud de jurados, entre otros, en la página <http://www.posgrados.unal.edu.co/web/normativa/>.

### 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Numerales:

#### 8.3.1 Generalidades

#### 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

### 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

### 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

### 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

### 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Para el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", se pudo constatar que el proceso cuenta con información documentada, específicamente con el Acuerdo 035 de 2009, del Consejo Superior Universitario, "Por el cual se establecen los procesos para la creación, apertura, modificación y supresión de Programas Curriculares y la apertura, modificación, suspensión, supresión, oferta por cooperación académica y oferta por convenio interinstitucional de sus Planes de Estudio" en él se establecen las etapas para el diseño y desarrollo de los programas curriculares de pregrado y posgrado. Durante la ejecución de la auditoría, lo anterior se constató a partir de la creación del programa de Especialización acción sin daño y construcción de paz y la modificación del programa de Zootecnia de la Facultad Medicina Veterinaria mediante el Acuerdo 185 de 2021 del Consejo Académico, para este se evidenció que la modificación surge como una acción de mejoramiento, sugerida por pares evaluadores en el año 2015, se evidencian: Concepto de la Dirección Académica, Aval del consejo de facultad, Comité Nacional de programas curriculares y Consejo Académico. De igual forma se constató con la "Especialización acción sin daño y construcción de paz" programa al que se le modificó los objetivos generales y específicos, mediante el acuerdo 156 de 2019 del Consejo de la Sede Bogotá.

La conformidad de los requisitos 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo y 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo, también se pudo constatar a partir de los controles que el proceso tiene para el diseño y desarrollo a través del Acuerdo 115 del 2014 del Consejo Superior Universitario, "por el cual se normaliza el proceso de autoevaluación y seguimiento de la calidad de los programas curriculares de la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las normas vigentes y anteriores y de la Guía de autoevaluación de programas curriculares de posgrado. De igual forma, se evidencia la implementación de los controles y que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos y son adecuadas, esto a través de la Autoevaluación de pregrado y posgrado, y seguimiento de la calidad SIGA con miras al mejoramiento continuo, de igual forma, el proceso cuenta con diferentes sistemas de información de la Universidad (DNINFOA, INVESTIGACIÓN, SARA, SGF QUIPU, ADMISIONES) para obtener los indicadores y características que se deben evaluar y el modelo de autoevaluación definido a nivel del programa.

La conformidad de los requisitos 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo, también se pudo evidenciar a través de la verificación del procedimiento que el proceso sigue y de los registros de la modificación del programa de zootecnia, confirmando que la universidad identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los programas de pregrado y posgrado, o posteriormente en la medida necesaria para asegurar de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

### 8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del servicio (8.5 Producción y provisión del servicio).

Se evidencia que en el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula" implementa los procedimientos U.PR.05.007.015 y U.PR.05.007.013 bajo condiciones controladas apoyados del instructivo interno recepción de documentos y verificación de información socioeconómica, que proporcionan controles para manipular y controlar la información que proporcionan los usuarios.

igualmente en la entrevista desarrollada en el hacer "Gestionar trámites académico - administrativos" Se demostró por parte la Sede de presencia nacional Tumaco, así como las facultades de Arquitectura y Minas en la Sede Medellín y la facultad de Ciencias en la Sede Manizales la realización del seguimiento, control, acompañamiento, identificación y trazabilidad a los usuarios en las diferentes etapas de los trámites y servicios para lo cual se solicitó evidencias y se realizó evaluación de la información proporcionada, por lo anterior se evaluó: en la Facultad de Minas de la Sede Medellín, una cancelación de asignatura posterior a la mitad periodo académico de un estudiante de pregrado, según acta 15 de 13 de septiembre de 2021, igualmente, se explicó el proceso para la inscripción de un PAE y teniendo en cuenta que no es un trámite que se pueda realizar por SIA, se realiza mediante un formulario o por correo electrónico.

En la Facultad de Ciencias de la sede Manizales se verificó un trámite de reingreso de un estudiante de la Maestría en Enseñanzas de las Ciencias Exactas y Naturales, en el cual se verificó el acto administrativo según Resolución CFCEN-084 de 2021.

En la sede de presencia nacional Tumaco se verificó una movilidad anticipada (PEAMA), según acta 8 del 21 de junio de 2021, en la cual se verificó el cumplimiento de los requisitos de acuerdo al procedimiento.

En la facultad de Arquitectura de la sede Medellín, se revisó un trámite de homologación de un estudiante del programa de Construcción, según acta 07 del 10 de mayo de la Comisión Delegataria del Consejo de Facultad, donde se verificó la aplicación de la decisión en Universitas XXI. Así mismo se verifica la validación de los trámites y las actividades de liberación de producto que se evidencia en la notificación final que recibe el usuario.

Teniendo en cuenta que algunas solicitudes se pueden realizar por SIA, es decir 9 de las 28 que se tramitan, según lo expresado por la Facultad de Minas, y que aún el sistema no permite adjuntar anexos, se puede tener el riesgo de pérdida

de la trazabilidad de la información, ya que se requiere adjuntar los soportes por medio de correo electrónico. Durante la auditoría se observó el cuidado que se da a la propiedad del cliente esto desde de la realización de la solicitud en el Sistema de Información Académica en la cual cada estudiante tiene un radicado que identifica el requerimiento hasta el control que realizan las diferentes instancias sobre sus solicitudes y el manejo de la confidencialidad de los datos en los diferentes sistemas de información.

En el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", se evidencio que el proceso cuenta con Sitio web con la información de los planes de estudio y perfiles de los aspirantes. El Estatuto Estudiantil (Acuerdo 008 de 2008 del Consejo Superior Universitario) publicado en la plataforma de régimen legal, establece la normatividad específica y disposiciones académicas para todos los asuntos estudiantiles (procesos de homologaciones, equivalencias, cancelaciones, reservas de cupo y gestión de solicitudes de los estudiantes en su ciclo de formación desde su admisión hasta su egreso) para programas de pregrado y posgrado. Se han construido herramientas y ayudas para la consulta de los estudiantes como el sitio de la Dirección Nacional de Información Académica SIA se enlaza a las diferentes sedes <https://dninfoa.unal.edu.co/> en la cual se encuentran publicadas Guías de procedimientos trámites de solicitudes estudiantiles de pregrado y se establece el qué y el cómo lo deben hacer.

#### 8.5.2 Identificación y trazabilidad (8.5 Producción y provisión del servicio).

Se evidencia en el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", que por medio del Sistema de Información Académico se hace la trazabilidad correspondiente al ciclo de formación, los usuarios se identifican con el documento de identidad en su admisión en ISIS, cuando pasan a la etapa de Registro y Matrícula, se abre la Historia Académica. El estudiante se identifica con el número del documento de identidad durante toda la vida académica asociada a la universidad.

#### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos (8.5 Producción y provisión del servicio).

Se evidencia en el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", que el proceso cuenta con soportes con firma de los admitidos en señal de aceptación la ley de protección de datos y el acta de matrícula inicial, donde la Universidad se compromete a cuidar los datos, igualmente, se tienen control de los permisos asignados en los perfiles para cada funcionario, responsables del uso de la información.

Con relación al archivo de historias académicas físicas, sólo tiene acceso la persona encargada y se tienen un control de préstamo que se diligencia para salvaguardar la información

#### 8.5.4 Preservación (8.5 Producción y provisión del servicio).

Se evidencia para el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", que las historias académicas son una serie definida en las TRD con un tiempo de retención de 5 años en el archivo de gestión y 58 años en el archivo central, con disposición final de conservación permanente.

#### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega (8.5 Producción y provisión del servicio).

En el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado" se pudo constatar que por la plataforma EDIFICANDO cada semestre, los estudiantes hacen la evaluación de los docentes y lo propio de cada curso, adicional se pueden hacer observaciones de tipo cualitativo, los directores de facultad hacen un análisis de las evaluaciones y llevan a consejo de facultad los casos especiales y se hace un plan de mejoramiento si se requiere, esto con el fin de mantener y mejorar la evaluación docente y hacer retroalimentación.

Se encontró que en medicina veterinaria se hacen acta de evaluación y quedan registro de planes de mejoramiento y si escalan al Consejo de Facultad, los mejoramientos quedan registrados en las actas del Consejo.

#### 8.5.6 Control de los cambios (8.5 Producción y provisión del servicio).

En el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado" se evidencia la utilización de los canales de comunicación como correos electrónicos y la información directa de la dirección o área curricular. La pandemia acercó al profesor y al estudiante por medio de las plataformas digitales

### 8.6 Liberación de los productos y servicios

El proceso en el hacer "Gestionar trámites académico - administrativos De acuerdo a las respuestas que aportaron la facultad de ciencias de la sede Manizales y la facultad de minas de la sede Medellín sobre la verificación y conformidad del usuario se informa que luego del acompañamiento del personal de las dependencias el sistema informativo académico no permite el cierre de la información del usuario hasta que se cumple con toda la información requerida en el trámite. Por lo anterior con la notificación enviada al estudiante con la respuesta de ejecución del acto administrativo se evidenció el cumplimiento de los establecido en la solicitud inicial.

En el Hacer "Gestionar programas de pregrado y postgrado", la universidad implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos para la graduación de sus estudiantes de pregrado y posgrado, la liberación para la graduación solo se lleva a cabo cuando se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas y se conserva la información documentada sobre la liberación del servicio a través del Sistema de Información Académica, incluyendo: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación. Todo lo anterior en cumplimiento de los requisitos Acuerdo 008 de 2008 Por el cual se adopta el Estatuto Estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia en sus disposiciones académicas, Acuerdo 033 2008 Por el cual se reglamentan los trabajos finales, las tesis y el examen de calificación de los programas de posgrado de la Universidad Nacional de Colombia y Acuerdo 026 de 2012 Por el cual se definen los criterios para la reglamentación de la asignatura Trabajo de Grado de los programas de pregrado de la Universidad Nacional de Colombia

#### 10. Mejora

La dinámica desarrollada como autoevaluación realizada en la Sede Bogotá para definir mejoras en la programación académica para siguientes semestres, desde Registro y Matrícula se evidencia a través de la definición de criterios para la inscripción de asignaturas de pregrado, mediante comunicado de la Vicerrectoría Académica VRA-504-19, esto como implementación de la estrategia PAPI (promedio académico para inscripción), adicionalmente desde la Facultad de Artes se desarrollan estrategias como: "Manual de ejecución de Actividades para contratistas programación académica" para mantener la gestión del conocimiento al interior de la misma.

Adicionalmente desde el Nivel Nacional y la Sede Manizales, se evidencia la determinación, formulación y ejecución de planes de mejora contenidas en los ejes estratégicos, planes, programas y proyectos articulados al Plan Global de Desarrollo 2021, de la Universidad Nacional de Colombia, que brindan acciones y herramientas no solo para mejorar el desempeño y la eficacia del proceso, si no también para el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y que contribuyan a la excelencia académica y a la visibilizarían de las capacidades de la comunidad académica para responder a los retos del país.

Durante el desarrollo de la entrevista en el hacer "Admisiones - Registro y Matrícula" en admisiones desde el Nivel Nacional se desarrollan planes de mejora no solo para mejorar el desempeño del proceso si no también para la satisfacción de los usuarios esto evidenciado en el plan de mejora documentado en el aplicativo electrónico SoftExpert con identificador 001005 - mejora del año 2021.

Al igual y durante la entrevista con hacer "Gestionar trámites académico - administrativos" se pudo evidenciar las mejoras como:

La Facultad de Minas indica que con la divulgación de los calendarios académicos se pudo evidenciar una disminución en la cantidad de solicitudes rechazadas por extemporaneidad, ya que los estudiantes acceden fácilmente a la información relacionada con trámites y tiempos de los mismos.

Sede Tumaco, presenta como mejora de los resultados de las encuestas aplicadas lo denominados "secretips".

---

#### Área:

U - Único

Auditor líder:

\_\_\_\_\_  
Dora María Jaramillo Marin - dmjaramillom

Auditor:

\_\_\_\_\_  
Adamo Alexander Gutierrez Gallego - 10285157

\_\_\_\_\_  
Bibiana Maria Bonilla Hernandez - 65634057

\_\_\_\_\_  
Carolina Monsalve Vega - 43153298

---

Claudia Alexandra Gomez Acosta - 43835547

---

Claudia Liliana Bedoya Castañeda - cbedoyac

---

Darleny Astrid Obando Velasquez - daobando

---

Fredy Alexis Suarez Higueta - 1152187257

---

Isabel Cris Garcia Gonzalez - 43271416

---

Janet Cristina Serna Porras - jcsernap

---

Janeth Milena Posada Franco - 32108237

---

John Fredy Urrego Ramirez - jfurregor

---

Juan Esteban Correa Echeverry - 71291994

---

Luis Fernando Gil Bedoya - 71785056

---

Luz Edilma Zapata Lopez - lezapatal

---

Manuel Alejandro Lopez Rodriguez - 75101256

---

Manuela Hincapie Parra - 1017155743

---

Maritza Hoyos Martinez - mehoyos

---

---

Olga Lucia Uribe Suarez - 32205532

---

Paula Andrea Londono Ramirez - 43877230