



CONTROL INTERNO DE GESTION

PLAN DE MEJORAMIENTO - ELABORACION

F-CI-07

Código 01

Versión 17/10/2017

Fecha: 1 de 2

Página

INSTITUCIONAL

PRODUCTO DE LA AUDITORIA INTERNA SIG

PRODUCTO DE LA AUDITORIA EXTERNA

PRODUCTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

AUDITORIA CONTROL INTERNO

Fecha de Elaboración: 02/07/2019

Proceso, Dependencia o nombre del Funcionario: EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL

N°	REQUISITO	HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD, OBSERVACION Y ASPECTO POR MEJORAR	TIPO DE HALLAZGO			CAUSAS	ACCION CORRECTIVA Y/O CORRECCION	RECURSOS	TIEMPO DE EJECUCION	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	RESPONSABLE
			NO CONFOR MIDAD	OBSERVA CION	ASPECTO POR MEJORAR							
1	ISO9001:2015 4.4.1 c) Aplicación de criterios y métodos NTGSP 1000 2009 4.1 c) Determinación Métodos y criterios	Los links de Extensión y Proyección Social y de Egresados ubicados en la página web institucional no se encuentran actualizados con la información pertinente para la operación del proceso y se utilizan canales y medios no oficiales para la difusión de la información, incumpliendo las directrices del Procedimiento P-CF-Q2 Plan de comunicaciones y Medios		x		La oferta de servicios del proceso de Mercado, la publicación completa de los servicios extensión y proyección social no se ofertados por el proceso de extensión y como tampoco las evidencias de los resultados obtenidos y verificación del efectivo funcionamiento de los enlaces que contienen la información.	Coordinar con la líder Comunicación, Prensa y Mercadeo, la publicación completa de los servicios extensión y proyección social, como también las respectivas evidencias de los resultados obtenidos y verificación del efectivo funcionamiento de los enlaces que contienen la información.	RECURSOS HUMANOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y FINANCIEROS	90 DIAS	15/07/2019	15/10/2019	LIDER DEL PROCESO DE COMUNICACION, PRENSA Y MERCADEO Y LIDER DEL PROCESO EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL.
2	ISO9001:2015 4.4.1 c) Aplicación de métodos NTGSP 1000-2009 4.1 c) métodos	En la ejecución del procedimiento P-PS-05 Apoyo y seguimiento a egresados se identificó la utilización de un formato libre en el cual se registra información de rutina de los eventos de egresados, incumpliendo con el Procedimiento PGO-01 "Creación, uso y mantenimiento de la información documental" y el procedimiento P-DE-08 "Control de cambios del Sistema Integrado de Gestión".		x		Los formatos establecidos en el procedimiento de egresados no corresponden a las necesidades de operación del mismo.	Revisar el procedimiento y formatos del procedimiento denominado acompañamiento a egresados, realizar los ajustes requeridos y solicitar aprobación ante el comité operativo.	RECURSOS HUMANOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y FINANCIEROS	90 DIAS	15/07/2019	15/10/2019	LIDER DEL PROCESO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL JUNTO CON EL EQUIPO DE TRABAJO
3	ISO9001:2015 8.4.3 Información proveedores EXTERNOS NTGSP 1000-2009 7.4.2 Información adquisición de bienes y servicios	El personal contratado para apoyar el proceso no tuvo la socialización formal de los procesos, productos y servicios a proporcionar, actividad no documentada en el instructivo I-CT-Q1 Supervisión de contratos.	x			No se cuenta con un documento que soporte la socialización formal de los procesos, productos y servicios a proporcionar.	Documentar mediante un acta la socialización formal de los procesos, productos y servicios a proporcionar por parte del personal contratista vinculado al proceso de extensión y proyección social.	RECURSOS HUMANOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y FINANCIEROS	105 DIAS	15/07/2019	30/10/2019	LIDER DEL PROCESO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL JUNTO CON EL EQUIPO DE TRABAJO

4	<p>ISO9001:2015 8.5.1 Condiciones controladas NTCGP 1000:2009 y 5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio</p>	<p>La ejecución de los planes de trabajo en el servicio social que realizan los estudiantes no se desarrolla en condiciones controladas, en razón a que no se contemplan actividades de seguimiento en las etapas apropiadas para verificar el cumplimiento de los planes de trabajo presentados y el grado de satisfacción de las entidades o procesos que hacen parte del escenario del servicio social.</p>	<p>X</p>	<p>Las actividades de seguimiento contempladas en el procedimiento no permiten controlar totalmente el cumplimiento de la totalidad de los estudiantes con responsabilidades de servicio social.</p>	<p>Revisar el procedimiento y formatos del procedimiento denominado servicio social, realizar ajustes requeridos para garantizar la totalidad del seguimiento y controle de los servicios sociales pactados, e igualmente solicitar aprobación ante el comité operativo.</p>	<p>RECURSOS HUMANOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y RECURSOS FINANCIEROS</p>	<p>105 DIAS</p>	<p>15/07/2019</p>	<p>30/10/2019</p>	<p>LIDER DEL PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL JUNTO CON EL EQUIPO DE TRABAJO</p>
5	<p>ISO9001:2015 4.4.1 c) Aplicación de criterios y métodos NTCGP 1000:2009 4.1 c) Determinación Métodos y criterios</p>	<p>En el desarrollo del servicio social se evidenciaron reclamaciones verbales y telefónicas de las entidades en donde los estudiantes prestan dicho servicio, los cuales no ingresaron al sistema de información PQRS, incumpliendo las especificaciones establecidas en el Procedimiento P-CP-06 "Petición, Quejas, Reclamaciones".</p>	<p>X</p>	<p>En los casos donde los estudiantes no cumplieron con sus planes de trabajo de servicio social, se recibió notificación verbal por parte de los supervisores de los escenarios de servicio social.</p>	<p>En la reunión de inicio por escenario de servicio de social</p>	<p>RECURSOS HUMANOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y RECURSOS FINANCIEROS</p>	<p>105 DIAS</p>	<p>15/07/2019</p>	<p>30/10/2019</p>	<p>LIDER DEL PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL JUNTO CON EL EQUIPO DE TRABAJO</p>

[Handwritten signature]

Profesional Especializado de Control Interno

Representante Legal, Líder de Proceso y/o Funcionario

[Handwritten signature]

Formulario profesional de revisión para el desarrollo social y humano



CONTROL INTERNO DE GESTION

PLAN DE MEDRAMIENTO - SEGUIMIENTO

F.CI-09
Código
01
Versión
17/10/2017
Fecha
2 de 2
Página

INSTITUCIONAL

0

PRODUCTO AUDITORIA INTERNA SIG

Fecha de aprobación del Plan de mejoramiento: 02/07/2019

PRODUCTO DE AUTOEVALUACION

0

PRODUCTO DE LA AUDITORIA EXTERNA

Fecha de la Evaluación y Seguimiento

1	2	3	4
03/10/2019			

PRODUCTO EVALUACION DE DESEMPEÑO

Proceso, Dependencia o nombre del Fundacion: EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL

N°	HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD, OBSERVACION Y ASPECTO POR MEJORAR	ACCION CORRECTIVA Y/O CORRECCION	TIPO DE HALLAZGO			RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	CONTROL Y SEGUIMIENTO		OBSERVACION		
			NO CONFORMIDAD	OBSERVACION	ASPECTO POR MEJORAR				EVIDENCIA	SI/NO		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISO POR NO CUMPLIMIENTO
	Los links de Exentón y Proyección Social y de Egresados Unidos en la página web institucional no se encuentran actualizados con la información pertinente para la operación del proceso y se utilizan canales y medios no oficiales para la difusión de la información, incumpliendo las directrices del Procedimiento P-C-02 Plan de Comunicaciones y Medios.	Confiar con la líder comunicada, Rigua y Marroña, la publicación, creación de un espacio de difusión de información y promoción de los resultados de los procesos de extensión y proyección social.	X			LIDER DEL PROCESO DE COMUNICACION, PRENSA Y MERCADO Y LIDER DEL PROCESO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	90 DIAS	Se actualizaron los link del proceso de egresados educacion continuada para la difusión de la información	http://www.iser.edu.co/iser/iser/querof/portall/s/home_1/registro_s/iser/03032015/abr_extension_proyeccion_sociale2 http://www.iser.edu.co/iser/querof/portall/s/home_1/registro_s/abemas_somenido/15042015/ia_ek_educacion_continua_iser http://www.iser.edu.co/ https://www.facebook.com/ExtensadidosISERpamplona/?m=52c6k3CP https://www.facebook.com/ExtensadidosISERpamplona/?m=52c6k3CP https://www.facebook.com/ExtensadidosISERpamplona/?m=52c6k3CP	SI	100%		
	En la ejecución del procedimiento P-95-05 Apoyo y seguimiento a egresados se identifica la utilización de un formato libre en el cual se registra información de rutina de los eventos de egresados, incumpliendo con el Procedimiento P-C-01 Creación, uso y mantenimiento de la información documental y el procedimiento P-D-08 Control de cambios del Sistema Integrado de Gestión.	Revisar el procedimiento y formatos del procedimiento de egresados, realizando modificaciones y solicitar aprobación ante el comité operativo.	X			LIDER DEL PROCESO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL JUNTO CON EL EQUIPO DE TRABAJO	90 DIAS	La líder manifiesta que no se ha actualizado el procedimiento	no hay evidencia		0%		
	El personal contratado para apoyar el proceso no tuvo la socialización formal de los procesos, productos y servicios a proporcionar, actividad no documentada en el Instruccion I-CI-01 Supervisión de contratos.	Documentar mediante un acta la socialización formal de los procesos, productos y servicios a proporcionar por parte del personal contratista involucrado al proceso de extensión y proyección social.		X		LIDER DEL PROCESO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL JUNTO CON EL EQUIPO DE TRABAJO	105 DIAS	Se socializo el proceso al personal contratista en el mes de marzo no se levanta evidencia, se socializo nuevamente el procedimiento con el personal contratista consta en el acta 01 del 22-07-2019	Acta 01 del 22-07-2019		100%		

<p>4</p> <p>La ejecución de los plénes de trabajo en el servicio social que realizan los estudiantes no se desarrolla en condiciones controladas, en razón a que no se contemplan actividades de seguimiento en las etapas apropiadas para verificar el cumplimiento de los planes de trabajo presentados y el grado de satisfacción de las entidades o procesos que hacen parte del escenario del servicio social.</p>	<p>Se revisó el procedimiento generando un borrador del formato denominado acta de seguimiento y control al servicio social, pendiente pasarlo a grupo operativo para su aprobación y socialización</p>	<p>X</p>	<p>LIDER DEL PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL JUNTO CON EL EQUIPO DE TRABAJO</p>	<p>105 DIAS</p>	<p>Borrador del formato</p>	<p>51</p>	<p>50%</p>
<p>5</p> <p>En el desarrollo del servicio social se evidenciaron reclamaciones verbales y telefónicas de las entidades en donde los estudiantes prestan dicho servicio, los cuales no ingresaron al sistema de información PQRS, incumpliendo las especificaciones establecidas en el Procedimiento P-CP-06 "Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias".</p>	<p>A los supervisores de escenarios de servicio social se les indicó la ruta a seguir para presentar PQRS en caso de incumplimiento de los estudiantes</p>	<p>X</p>	<p>LIDER DEL PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL JUNTO CON EL EQUIPO DE TRABAJO</p>	<p>105 DIAS</p>	<p>Actas de reunión de inicio</p>	<p></p>	<p>100%</p>

Juan I. Montoya
 Representante Legal, Líder de Proceso y/o Funcionario

Chery
 Profesional Especializado de Control Interno

70%

"Fortaleciendo competencias de calidad para el desarrollo social y humano"