


“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 3-09-05-2018
		<b>PÁGINAS:</b> 1 de 9

1. Fecha		
Día	Mes	Año
13	06	2018

2. Tipo de revisión	
Auditoría de proceso y/o procedimiento	Revisión de la dirección
X	


Informe de Auditoría (In Situ):

Informe de Auditoría Consolidado:

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA.		
<b>3. Proceso y/o procedimiento Auditado:</b>	C-10 Internacionalización	
<b>4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor</b> (Quien consolidó el informe nacional por proceso y/o procedimiento; no aplica si es informe in situ):	<b>Nombre completo y correo electrónico institucional.</b>	<b>Número de cédula</b>
	Hernán Alonso Cabrales Muñoz hernan.cabrales@unad.edu.co	79.646.597
<b>5. Equipos auditores participantes:</b>	<b>Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es).</b>	<b>Centro – Sede auditado(a)</b>
	Celia del Carmen López Bohórquez celia.lopez@unad.edu.co	Sede nacional JCM


(Agregar cuantas filas/renglones sean necesarias de acuerdo al número de centros auditados en cada proceso).

1

		<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>	
		<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
<b>CODIGO:</b>	F-3-5-5	<b>VERSION:</b>	3-09-05-2018
<b>PAGINAS:</b>	2 de 9		

		<b>10. Fecha de apertura:</b>	13/06/2018
	<p>La auditoría comprende la revisión del Proceso C-10 Internacionalización.</p>	<b>9. Alcance (Retomado del plan de auditoría):</b>	
	<p>mejora y buscando el perfeccionamiento del servicio ofrecido a los usuarios y beneficiarios.</p>	<b>8. Objetivo de la auditoría (Retomado del plan de auditoría):</b>	
	<p>Evaluar la conformidad del SIG de la UNAD y el cumplimiento de los requisitos establecidos en el desarrollo de sus funciones sustantivas, a partir de la valoración de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos institucionales, específicamente del proceso C-10 Internacionalización, identificando las oportunidades de</p>	<b>7. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):</b>	
	<p>Luigi Humberto López Guzmán, Vicerrector de Relaciones Internacionales, &lt;luigi.lopez@unad.edu.co&gt;                  Elizabeth Chillatra Guzmán, LEG proceso Internacionalización, &lt;elizabeth.chillatra@unad.edu.co&gt;                  Sandra Patricia Cárdenas, &lt;sandra.cardenas@unad.edu.co&gt;                  Genny Serrano Rubiano, Líder interacción académica internacional, &lt;geny.serrano@unad.edu.co&gt;                  Argemiro Vera Cárdenas, Líder internacionalización curricular, &lt;argemiro.vera@unad.edu.co&gt;                  Paola Torres, Líder cooperación internacional, &lt;paola.torres@unad.edu.co&gt;                  Jesica Valderrama, Docente, &lt;jesica.valderrama@unad.edu.co&gt;                  Luis Eduardo Alvarez, &lt;luis.alvarez@unad.edu.co&gt;</p>		
	<p>Documentos de referencia: Informe de Auditoría Interna vigencia 2017 Manual del Sistema Integrado de Gestión Mapa de Procesos y Procedimientos. Listado Maestro de Procesos y Procedimientos Listado Maestro de Gestión Formatos y Registros Indicadores del SGC PQRSF Mediciones de percepción del servicio Informes de Gestión de Procesos -IGP- vigencia 2016-2017 Mapas de Riesgos Mediciones de percepción del servicio Estatuto Organizacional, Reglamento General Estudiantil, Estatuto Personal Administrativo, Directiva Presidencial 04 de 2012 Cero Papel y demás normatividad y documentos aplicables.</p>	<b>6. Criterios de auditoría (Retomado de los planes de auditoría):</b>	
	<p>Criterios de auditoría: Norma ISO 9001:2015</p>		
		<b>11. Fecha de cierre:</b>	13/06/2018

4

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 3-09-05-2018
		<b>PÁGINAS:</b> 3 de 9

## II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

### 12. Descripción General de la Auditoría

Se realizó la auditoría al proceso C-10 internacionalización y los dos procedimientos estandarizados en el SIG: Movilidad Internacional (P-10-3) Movilidad Académica Saliente de Estudiantes (P-10-4). Se contó con la participación del líder del procedimiento, la LEG de la VIREL y los líderes de las áreas de UNAD GLOBAL.

#### Proceso INTERNACIONALIZACIÓN (C-10)

Se solicitó a los auditados describir brevemente cómo desde el proceso C-10 se ha abordado el proceso de transición de la norma ISO 9001 de la versión 2008 a la versión 2015. Manifestaron que conforme a la programación establecida por la GCMU se desarrolla el plan de trabajo para la transición, se ha trabajado desde el año pasado levantamiento de fortalezas y debilidades, con base en el diagnóstico institucional trabajado por los directivos, se formuló un riesgo para el proceso, se formuló un plan trabajo, se participó en las capacitaciones dadas por la GCMU para el proceso transición y en las capacitaciones dadas por el Icontec.

A la pregunta ¿Qué aspectos externos e internos (Análisis del Contexto de la organización) han determinado como relevantes para el proceso internacionalización? Los auditados manifestaron que se identificó falta de habilidades y conocimientos específicos en internacionalización y dominio de segunda lengua, al respecto se desarrolló el segundo taller de internacionalización del currículo-seminario taller para docentes con la ECEDU, documentada en el IGP noviembre 15 de 2017 a mayo 15 de 2018, publicado en el SIG.

A la pregunta ¿Qué riesgos han formulado o están formulando a partir del análisis del contexto de la organización? Los auditados respondieron que se formuló el riesgo “visibilidad internacional de la UNAD minimizada”. Al respecto, se elaboró un documento entre VIREL y VIDER Relación con el medio externo - Inserción de la UNAD, en contextos académicos internacionales.

A la pregunta ¿Qué acciones han planeado desarrollar, han desarrollado o están desarrollando a partir oportunidades derivadas del análisis del contexto de la organización? Los auditados mencionaron que para el área formación en lengua extranjera se detectó como oportunidad de mejora la CERTIFICACION 5580 para programas de formación para el trabajo en el área de idiomas. Con el fin de mejorar la calidad en la enseñanza del idioma, se obtuvo la resolución para ofertar programa y Certificación en la norma 5580. Otra acción está relacionada con la cooperación con la Mesa técnica de la VIDER, los convenios internacionales no tenían doliente que los direccionara, a través de la



Universidad Nacional  
Abierta y a Distancia

<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>	
<b>CODIGO:</b>	F-3-5-5	<b>VERSION:</b>	3-09-05-2018
<b>PAGINAS:</b>	4 de 9		

resolución de 004112 de 2017 se definió la mesa técnica de manejo de convenios internacionales. Como oportunidad de mejora para el área de interacción académica se documentó el procedimiento F-10-4 movilidad saliente para estudiantes, formatos e instructivo. Se RECOMIENDA documentar mediante las herramientas del SIG (SSAM-GP) las acciones de mejora realizadas a partir de diferentes fuentes (Oportunidades detectadas del contexto, evaluación de la satisfacción del usuario, otros).


A la pregunta ¿cuáles son las partes interesadas del proceso internacionalización? los auditados mencionaron como grupos de interés a los estudiantes, docentes, administrativos, investigadores internos y externos, secretaría de educación, instituciones interesadas en hacer acuerdos con la UNAD, Ministerio de relaciones exteriores (convenio para conacionales), MEN (reporte SNIES).

A la pregunta ¿Cómo aporta el proceso a la política y objetivos del SIG? los auditados mencionaron que aportan al objetivo de mejoramiento continuo porque se articulan con los diferentes aplicativos de control, SSAM, PQRS, riesgos, instrumentos de evaluación del proceso, aplicación de encuestas de satisfacción.

Se solicitó a los auditados describir brevemente la caracterización del proceso indicando entradas, salidas e interacción con otros procesos, en respuesta se mencionó como objetivo la identificación de necesidades y posibilidades de internacionalización y definición de las acciones de internacionalización. Se hizo referencia a la caracterización del proceso.

Al indagar por la documentación donde se define la ruta y estándares institucionales para el desarrollo de las áreas estratégicas del Sistema UNAD Global se mencionó el Acuerdo 003 de 2015 UNAD GLOBAL, el Acuerdo 07 de julio de 2014 por el cual se reglamenta el artículo 50 del reglamento estudiantil Movilidad de estudiantes y egresados y el Acuerdo 020 de mayo 26 de 2015 Articulación Académica.

Se indagó por las mediciones del proceso y periodicidad de las mismas. Se revisan los indicadores publicados en el SIG. Indicador IND-C10-001, Comunidad Unadista beneficiarios en movilidad académica internacional, medición semestral, última medición diciembre de 2017, total de plazas disponibles 243, número de beneficiarios 348, porcentaje de logro 143,2. Se indagó por qué motivo el número de participantes supera al número proyectado, los auditados respondieron que teniendo en cuenta que los eventos son virtuales, en algunos de ellos asisten más personas de las esperadas. Se revisó la medición anterior y se encontró que el porcentaje de logro fue de 516,3%. A continuación, se revisó el indicador IND-C10-012 Promoción estudiantil en cursos de lengua extranjera, medición semestral, última medición diciembre de 2017, comportamiento del indicador 75,38 porcentaje de logro 116%. Los auditados informaron que esta meta es definida por la alta dirección.

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 3-09-05-2018
		<b>PÁGINAS:</b> 5 de 9

Se **RECOMIENDA** afinar la definición de metas del proceso y reajustarlas de acuerdo al comportamiento del indicador.

Se revisó en el SIGMA la meta VIREL 12190 – curso inmersión en lengua extranjera idioma inglés UNAD – Florida. Se ha reportado como evidencia la propuesta académica, diseño programa inmersión, aprobada en la junta misional y consejo académico. Se registra un avance del 40%.

Al indagar por los productos o servicios (salidas) que tiene el proceso, y salidas no conformes se mencionó por parte de los auditados los programas con articulación académica internacional: Cursos en programas de maestrías – cursos electivos. Una salida no conforme es cuando los cursos no superan las expectativas de los estudiantes, hasta el momento no se han presentado objeciones a los cursos ofertados, solo demora en calificaciones. Otros productos son la participación de la comunidad en escenarios y los recursos de cooperación internacional.

Se **RECOMIENDA** Utilizar instrumentos para medir la satisfacción de cursos disciplinares en idioma inglés.

Al indagar por la medición de la satisfacción del usuario se mencionó la encuesta sobre expectativas de internacionalización aplicada a los estudiantes, 357 respuestas. A partir de los resultados de la encuesta se determinó la necesidad de fortalecer las redes, la estrategia comunicacional, mejorar la página web, diseñar un programa de enseñanza del francés. También se mencionó la estrategia comunicacional, fortaleciendo la divulgación de los servicios a través de redes sociales, se realizó la reestructuración en diseño de la página para que sea más amigable y rápida.

Al indagar por las acciones de mejora que han formulado en el SSAM a partir de resultados de auditorías, se mencionó el plan de mejoramiento resultado de auditoría externa realizada en octubre del año pasado (2017) por SGS, norma ISO 5580 donde hubo dos no conformidades menores. PLAN C-10 497 acción 6691- Autoevaluación de estudiantes y docentes de UNAD English. Ampliar, evaluar y mejorar el alcance para la evaluación vigente incluir al cuerpo docente.

Se solicitó la lista de convocatorias de movilidad internacional que han finalizado. Los auditados presentaron relación en Excel, se seleccionó el registro correspondiente a la propuesta de doble titulación del programa Administración de empresas de la UNAD con el programa *Bachelor of Science in Commercial and Marketing Administration*. Se presentó Acta del comité académico para el desarrollo de convenios realizado el 18 de junio de 2016. Nota: en el Acta no se identifica que corresponda a la reunión del comité académico para el desarrollo de convenios, solamente se colocó Sesión 2. Es importante tener cuidado de identificar el comité correspondiente adecuadamente en el formato de reuniones y comités institucionales. Al indagar por el Archivo en medio físico se informó que no se tiene




<b>CODIGO:</b> F-3-5-5 <b>VERSION:</b> 3-09-05-2018 <b>PÁGINAS:</b> 6 de 9	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>
	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>

porque la tabla de retención documental TRD aun no está aprobada. Finalmente, se manifestó que la secretaria técnica de dicho comité no está a cargo de la VIREL. Se presentó archivo Excel con el plan de equivalencias entre los dos programas y Acuerdo 048 del 22 de septiembre de 2016 por el cual se establece el plan de equivalencias del programa Administración de empresas de la UNAD y el programa de Bachelor of Science in Commercial and Marketing Administration UNAD seccional Florida. Al indagar por la medición de la satisfacción del usuario, se presentó como evidencia los resultados de la consulta realizada a los estudiantes Student Opinion en junio de 2018.

### **Procedimiento Movilidad Internacional (P-10-3)**

Se solicitó a los auditados presentar la lista de convocatorias de movilidad internacional que han finalizado, se presentó archivo Excel con 25 registros. Se seleccionó el caso de la docente Luz Elena Santacoloma, el objeto de la movilidad es Participar en la XXVI reunión de la Asociación Latinoamericana de producción Animal- ALPA y V simposio internacional de producción animal 2018 en la ciudad de Guayaquil-Ecuador. Los productos esperados son la presentación de dos (2) ponencias para el fortalecimiento de las redes académicas interinstitucionales. La movilidad se realizó del 28 de mayo al 01 de junio de 2018, la fecha propuesta para la entrega de productos es el 08 de junio de 2018.

Se verificaron los documentos: Invitación del comité organizador del evento (sin fecha), Informe de evaluación individual – docente de carrera, periodo 2016-2 calificación 4.8, periodo 2017-1, calificación 4.7, Acta del comité de investigación de escuela, Formato F-10-3-1 completamente diligenciado, Solicitud de la movilidad de la docente, fecha 16 de marzo de 2018, visto bueno del líder del grupo de investigación, la vicerrectora académica, solicitud dirigida a la decana, fecha 16 de marzo de 2018, visto bueno de la decana, solicitud dirigida a la vicerrectora académica, fecha 4 de abril de 2018 con visto bueno de la decana, la vicerrectora académica y la representante de la VIREL, Acta del Consejo Académico número 007 del 04 de mayo de 2018 donde se aprueba la movilidad, resolución 005934 por la cual se autoriza la comisión de servicios, Certificado de ARL correspondiente al periodo 20 de mayo al 31 de mayo de 2018, mensaje enviado por correo electrónico desde la Secretaría General a la docente, fecha 12 de junio, recordando a la docente sobre la entrega de los productos. Se considera como oportunidad de mejora revisar y reducir la cantidad de comunicaciones requeridas para dar la aprobación a las movildades por cuanto para este caso se tienen tres (3) comunicaciones con la firma de la decana (sin contar el Acta del Comité de Investigación de Escuela) y tres (3) comunicaciones firmadas por la Vicerrectora académica.

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 3-09-05-2018
		<b>PÁGINAS:</b> 7 de 9

#### **Procedimiento Movilidad Académica Saliente de Estudiantes (P-10-4)**

Se auditó la versión 0-04-04-2018 del procedimiento. Se preguntó a los auditados ¿Qué estrategias utilizaron para dar a conocer el procedimiento a las partes interesadas? Respondieron que se envió mensaje por el correo institucional de Información Unadista [info@unad.edu.co](mailto:info@unad.edu.co) informando a la comunidad Unadista la emisión del presente procedimiento en su respectiva versión. Para socializar el procedimiento a los estudiantes quienes son los usuarios del mismo, se está realizando un video que explica el paso a paso de manera sencilla e interactiva, se presentó el documento GUIÓN PARA VIDEO DE MOVILIDAD ACADÉMICA INTERNACIONAL PARA ESTUDIANTES, se tiene proyectado finalizar el video el 22 de junio de 2018.

Se preguntó a los auditados ¿Cuáles son los puntos de control?, los auditados mencionaron el paso 4 del procedimiento: Verificar las condiciones académicas de la movilidad a cargo de la UNIDADES ACADEMICAS Escuela, VIACI, INVIL.

Se RECOMIENDA revisar y modificar el procedimiento P-10-4 Movilidad Académica Saliente de Estudiantes, paso 4, para que quede explícito tanto en la descripción como en la salida del mismo que las escuelas deben definir qué cursos(s) le será(n) válido(s) a los estudiantes que hagan la movilidad.

Al indagar a los auditados ¿Cómo se identifican las convocatorias de movilidad internacional para ofertar a los estudiantes? Se respondió que existen alianzas con universidades que tienen la misma metodología. Ya se tienen redes con universidades, instituciones, que dan información. Las escuelas tienen metas orientadas a la consecución de redes y membresías internacionales.

Se indagó por la forma como se planea evaluar la satisfacción del usuario, los auditados respondieron que el estudiante debe entregar un informe de la experiencia, F-10-4-4, el cual en el punto 3. PERCEPCION DE LA MOVILIDAD INTERNACIONAL pretende medir la satisfacción. Como producto no conforme se tiene previsto la Insatisfacción del usuario frente a sus expectativas, la cual se detecta en el formato F-10-4-4.



**FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

**PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES**

<b>CODIGO:</b>	F-3-5-5
<b>VERSION:</b>	3-09-05-2018
<b>PAGINAS:</b>	8 de 9

**III. CONCLUSIONES DE AUDITORIA:**

**13. Hallazgos de auditoria:** Registre la información solicitada de: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm), No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP), de conformidad con el procedimiento de Auditorias Integrales

Centro o lugar auditado	Proceso(s) y/o procedimiento(s) auditado(s)	Tipo de Hallazgo: (NCM) No Conformidad Mayor (NCM) No Conformidad menor (NCm); No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP)	Numeral y literal de la Norma o requisito implicado en el hallazgo	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO: (?) ¿Que se incumplió? ¿Como se incumplió? ¿Cuándo se incumplió?, ¿Donde se incumplió?	¿Es un hallazgo reciente de auditorias pasadas?	Documento o registro evidencia del hallazgo
--	--	--	--	--	--	--

**14. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR:**

- Registre en este espacio las Oportunidades de Mejora generadas en el desarrollo del ejercicio auditor.  
- En segundo lugar, registre en la respectiva sección las Observaciones determinadas en el mencionado ejercicio auditor. Estas no se consideran incumplimientos de Norma o de Estándar, pero podrían llegar a constituirse en ellos, no deben redactarse como tales incumplimientos a los requisitos de estos documentos. Para el tratamiento de las Observaciones de auditoria a las cuales se haya determinado que no ameritan acciones a emprender se debe(n) remitir al correo [gerencia.calidad@unad.edu.co](mailto:gerencia.calidad@unad.edu.co) e(l)l(os) formato(s) debidamente diligenciado(s).  
- En tercer lugar, registre a continuación las recomendaciones y/o sugerencias derivadas de la auditoria interna realizada, de haber lugar a ello.  
- Por último, registre en este espacio aquellos aspectos importantes a tener en cuenta por parte del auditor interno designado para la próxima auditoria.


**14.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

- Revisar y reducir la cantidad de comunicaciones requeridas para dar la aprobación a las movildades.

**14.2 OBSERVACIONES:**

Ninguna

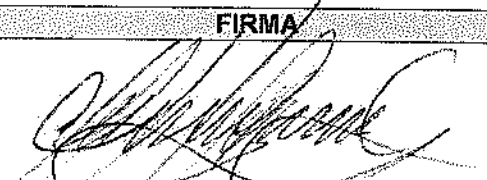


	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 3-09-05-2018
		<b>PÁGINAS:</b> 9 de 9

**14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:**

1. Afinar la definición de metas del proceso y reajustarlas de acuerdo al comportamiento del indicador.
2. Utilizar instrumentos para medir la satisfacción de cursos disciplinares en idioma inglés.
3. Modificar el procedimiento P-10-4. Movilidad Académica Saliente de Estudiantes, paso 4, para que quede explícito tanto en la descripción como en la salida del mismo que las escuelas deben definir qué cursos(s) le será(n) válido(s) a los estudiantes que hagan la movilidad.
4. Documentar mediante las herramientas del SIG (SSAM –IGP) las acciones de mejora realizadas a partir de diferentes fuentes (Oportunidades detectadas del contexto, evaluación de la satisfacción del usuario, otros).

**14.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:**

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Hernán Alfonso Cabrales Muñoz	LÍDER DE EQUIPO AUDITOR	
Luigi Humberto López Guzmán	Líder Procedimientos P-10-3 “Movilidad Internacional” y P-10-4 “Movilidad Académica Saliente de Estudiantes” – Cadena de Valor C-10 Internacionalización.	