

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



<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>CODIGO:</b>	F-3-5-5
<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>		<b>VERSION:</b>	4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b>	1 de 8

1. Fecha		
Día	Mes	Año
30	09	2019


2. Tipo de revisión	
Auditoría de proceso y/o procedimiento o Componente del SIG	Revisión de la dirección
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Informe de Auditoría (In Situ): [REDACTED] Informe de Auditoría Consolidado:

I. INFORMACION GENERAL DE LA AUDITORIA		C10 INTERNACIONALIZACION	
3. Proceso y/o procedimiento / componente Auditado:			
Nombre completo y correo electrónico institucional		Número de cédula	
Celda del Carmen López celia.lopez@unad.edu.co		23606531	
Milena Medina Cárdenas Milena.medinamad.edu.co		52528326	
Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es)		Centro - Sede auditado(a)	
Hernán Cabrales Muñoz		UNAD, sede Calle 53	
Celda del Carmen López. Milena Medina Cárdenas			
4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor (Quién consolidó el informe nacional por proceso y/o procedimiento, no aplica si es informe in situ):			
Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor.			
5. Equipos auditores participantes:			
Auditor(es) interno(s).			
Auditor interno acompañante.			
Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor.			
Auditor(es) interno(s).			
Auditor interno acompañante.			


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

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
		<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>PÁGINAS:</b> 2 de 8

6. Criterios de auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	Norma ISO 9001:2015. Informe de Auditoría Internas y Externa vigencia 2018 SIG, SSAM, Indicadores, IGP, Mapas de riesgos, planes de mejoramiento, PQRS, normatividad interna y externa aplicable al proceso.
7. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):	Yohana Amante Negrete <a href="mailto:yohana.amante@unad.edu.co">yohana.amante@unad.edu.co</a> Luz Aleida Prada <a href="mailto:luz.prada@unad.edu.co">luz.prada@unad.edu.co</a> Paola Torres <a href="mailto:paola.torres@unad.edu.co">paola.torres@unad.edu.co</a> Elizabeth Chilatra <a href="mailto:elizabeth.chilatra@unad.edu.co">elizabeth.chilatra@unad.edu.co</a> Genny Serrano Rubiano <a href="mailto:genny.serrano@unad.edu.co">genny.serrano@unad.edu.co</a> Jesica Valderrama <a href="mailto:jesica.valderrama@unad.edu.co">jesica.valderrama@unad.edu.co</a>
8. Objetivo de la auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	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 mejora y buscando el perfeccionamiento del servicio ofrecido a los usuarios y beneficiarios.
9. Alcance (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	La auditoría comprende la revisión del Proceso C-10 Internacionalización y los procedimientos estandarizados: - (P-10-3) Movilidad Internacional - (P-10-4) Movilidad Académica Saliente de Estudiantes
10. Fecha de apertura:	23/09/2019
	11. Fecha de cierre: 23/09/2019

“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>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	
	<b>CODIGO:</b>	F-3-5-5
	<b>VERSIÓN:</b>	4-03-07-2019
	<b>PÁGINAS:</b>	3 de 8

## II. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

### 12. Descripción General de la Auditoría

Descripción concreta de la auditoría (aspectos más sobresalientes):

#### (C10) INTERNACIONALIZACIÓN.

El desarrollo de la auditoría interna al proceso de Internacionalización, se realizó dando cumplimiento al plan de auditoría, se procedió a dar lectura al Objetivo y Alcance de esta con el equipo del proceso y validar la agenda día, la cual surgió la siguiente observación, por parte del equipo auditor "El equipo auditado sugiere, ajustar el horario de la auditoría teniendo en cuenta el paro nacional de conductores y adicionalmente la profesional Genny Serrano Rubiano, funcionaria de la VIREL, aún no se encontraba presente"; por lo anterior, la Auditora Celia López, manifestó que se definía dependiendo del desarrollo de la Auditoría.

**Análisis de contexto:** Los auditados manifestaron que el direccionamiento está dado en el Plan de Desarrollo, el cual se desarrolló en Paipa y donde se estableció la OP y proyectos para el proceso, así mismo a través de la Rendición de Cuentas; para el ejercicio de construcción del plan de desarrollo se tuvo en cuenta la diferente normatividad como son: referentes del Ministerio de Educación Nacional -MEN-, dobles titulaciones, convalidación, Norma(s) de Movilidad Académica Internacional, Orientaciones de la Secretaría de Educación, mapa de riesgos, balance de gestión.

Actualmente el proceso aporta a la OP5 Internacionalización con los proyectos 15,16,17,18 y 19.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: se observa la matriz de partes interesadas matriz de stakeholders (partes interesadas) en su versión 1-23-09-2019, donde se encuentran consignadas las expectativas y requisitos. Se evidencia comprensión de los criterios contenidos en la matriz. El equipo auditado manifiesta que sus partes interesadas o stakeholders, pertinentes al proceso son: La Alta Dirección, Estudiantes, docentes, administrativos, entes de control (ministerio de relaciones exteriores); al preguntar cómo revisan las expectativas de los Estudiantes desde el proceso y los requisitos desde Internacionalización que deben cumplir, el equipo auditor menciona que en la Encuesta de Satisfacción aplicada en la vigencia 2018, los estudiantes solicitaron que se brindara otra lengua extranjera, para lo cual se optó por incluir el idioma francés, dentro de la oferta académica a partir de 2019.

**Administración del Riesgo:** La LEG del proceso, manifiesta que se tienen (2) riesgos asociados al proceso, así:

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



## FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA

**CÓDIGO:** F-3-5-5

**VERSIÓN:** 4-03-07-2019

**PÁGINAS:** 4 de 8

### PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES

- ✓ Disminución de la visibilidad internacional de la UNAD.
- ✓ Falta de oportunidad en la entrega de los productos de internacionalización por parte del beneficiario de la movilidad académica internacional que se encuentran definidos en la comisión aprobada.

Las acciones de mitigación se encuentran al 100% de cumplimiento de acuerdo a la periodicidad establecida; sin embargo, la Auditora Celia López, realiza la sugerencia de analizar qué otros riesgos se pueden derivar de las actividades del proceso.

La LEG del proceso, manifiestan que no se han determinado otros riesgos hasta que se defina la nueva estructura organizacional de la Universidad, y cómo se va ver afectado el proceso.

Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos: Se observa conocimiento y empoderamiento del proceso, manifiestan que no hubo necesidad de actualizar la caracterización del proceso de Internacionalización, por la estandarización en abril de 2018 del procedimiento P-10-4 Movilidad Académica Saliente de Estudiantes, teniendo en cuenta que en las salidas del proceso se contempla la salida de este procedimiento.

Al indagar como se aseguran los recursos para la operacionalización del proceso, manifiestan que, desde plan de desarrollo a través de las fichas técnicas de los proyectos, se aseguran los recursos internos y externos.


Planificación del Cambio: El equipo auditado responde que los cambios se encuentran relacionados en el Plan de Desarrollo Meta 12823 del plan operativo 2019, la cual se encuentra demarcada en el aplicativo SIGMA como meta asociada a Gestión del Cambio del SIG, relacionada con "Consolidar la Seccional UNAD Unión Europea"; actualmente se encuentra en 60% de avance con el producto estudio de factibilidad de la seccional UNAD - Unión Europea.

Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación: Se verifica los siguientes indicadores del proceso:

INDICADOR IND-C10-001: Comunidad Unadista beneficiarios en Movilidad Académica Internacional, última medición julio de 2019, comportamiento: 95,8%, porcentaje de logro: 95,8, presenta análisis.  
INDICADOR IND-C10-002: Acuerdos de Cooperación Internacional, última medición julio de 2019, comportamiento 8, meta 10, presenta análisis.

INDICADOR IND-C10-003: Docentes extranjeros visitantes, última medición julio de 2019, comportamiento 32, meta 27, presenta análisis.  
INDICADOR IND-C10-005: Estudiantes extranjeros y connacionales, última medición julio de 2019, comportamiento 321, meta 300, presenta análisis.

“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>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	
	<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5
	<b>VERSIÓN:</b>	4-03-07-2019
	<b>PÁGINAS:</b>	5 de 8

**INDICADOR IND-C10-012:** Promoción estudiantil en cursos de lengua extranjera, última medición diciembre de 2018, no registra meta. Se recomienda verificar la completitud de la información publicada en los indicadores del proceso Internacionalización.

**INDICADOR IND-C10-014:** Calificación promedio en cursos de lengua extranjera, última medición diciembre de 2018.

Con respecto a los indicadores IND-C10-012 y IND-C10-014, los auditados mencionan que aún no se ha registrado la información correspondiente a la primera medición del año 2019 por no contar con la información que debe ser suministrada por el Grupo de Registro y Control RCONT.

**(P-10-3) Movilidad Internacional.**


Se define los lineamientos paso para la participación de Docentes ocasionales, de carrera y funcionarios administrativos de planta de la UNAD, en escenarios académicos, investigativos y de representación institucional, en el exterior.

Se evidencia la convocatoria de Misión Académica realizada a Perú el 5 de julio de 2019; se selecciona la movilidad de Zulma Lorena Durán Hernández, Curso de Empeñamiento de Mujeres y Jóvenes en el desarrollo de proyectos de abastecimiento de agua y saneamiento; Programada de Capacitadores y Promotores. Curso impartido por el Instituto Nacional de Empeñamiento y Desarrollo de Pequeñas Empresas, movilidad a Noída – India. Se verifica convocatoria – invitación, visto bueno jefe inmediato, visto bueno VIACI, visto bueno VIREL, visto bueno Rectoría, Resolución, ARL, certificado de movilidad. No se presenta evidencia del visto bueno consejo escuela o comité de investigación, ni del visto bueno del Consejo Académico. Los auditados mencionan que en este caso no aplican estos vistos buenos por cuanto la docente se desplazó con recursos propios. Al respecto se deja la OBSERVACION: Documentar dentro del procedimiento P-10-3 Movilidad Internacional, las exclusiones que puedan existir para movilidades que no impliquen asignación de recursos por parte de la UNAD, u otras situaciones que puedan existir y que no ameritan realizar la totalidad de actividades del procedimiento.

Adicionalmente, se observa la movilidad de la Docente Martha Lucia Fuentes Diaz, la cual cumplió con el lleno de requisitos, para participar en el evento académico y científico a la Universidad Autónoma de México del 23 al 29 de junio de 2019, cumpliendo con la entrega del certificado de asistencia del XV simposio internacional de investigación contable.

La salida no conforme del procedimiento es "Productos de movilidad internacional que no correspondan a los previamente avalados y entregados el tiempo determinado", de la cual no se ha identificado en lo corrido de la vigencia 2019.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
	<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5	
	<b>VERSIÓN:</b>	4-03-07-2019	
<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>		<b>PÁGINAS:</b>	6 de 8

Al indagar sobre la satisfacción del usuario, el equipo auditado manifiesta que no se aplica instrumento de medición, específicamente para este procedimiento, pero como parte de la mejora se determinaron las sesiones extraordinarias del Consejo Académico, para agilizar el trámite de movildades de los docentes.

Adicionalmente, se practica la evaluación a los docentes, de acuerdo con el periodo académico y se obtienen los reportes a mitad y final de año.

Al preguntar las mejoras del procedimiento, el equipo auditado menciona que la Secretaría General elaboró un proyecto de resolución "Por el cual se reglamenta el procedimiento de autorización de comisiones de servicios al exterior para los servidores públicos, docentes de carrera y docentes ocasionales de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD", como herramienta de validación adicional al procedimiento y que lo reglamenta, remitiendo el 11/07/2019 a Secretaría General, la retroalimentación de la misma.

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

Procedimiento en el cual se fomenta la participación de estudiantes en escenarios académicos internacionales a través de la movilidad académica saliente.

Se evidencia los comunicados de convocatorias de movilidad virtual y presencial publicados a través del micrositio de VIREL, el 14 de febrero de 2019; adicionalmente, dentro de la matriz de comunicaciones MT-3, se encuentra descrita como parte de sus comunicaciones lo relacionado con las convocatorias para ejercicios de movilidad.


Se evidencia el cumplimiento de requisitos de movilidad académica saliente de las siguientes estudiantes, que aun se encuentran en estado de movilidad.

- ✓ Alejandra Gutiérrez Gomes (3 de agosto al 3 de diciembre de 2019),
- ✓ María Alejandra Rubio (agosto a noviembre de 2019).

No se han identificado salidas no conformes en lo corrido de la vigencia 2019 en lo relacionado con el presente procedimiento.

Al indagar sobre la satisfacción del usuario, el equipo auditado manifiesta que a través del F-10-4-4 Formato de informe final de movilidad académica saliente estudiantes, se obtiene información de la Percepción por parte del estudiante acerca de la movilidad internacional.

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

 <b>UNAD</b> Universidad Nacional Abierta y a Distancia		<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>CODIGO:</b> F-3-5-5
		<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>		<b>VERSION:</b> 4-03-07-2019
				<b>PÁGINAS:</b> 7 de 8

III. CONCLUSIONES DE AUDITORIA						
13. Hallazgos de auditoria. Registre la información solicitada de: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm), No Conformidad Real (NGR), No Conformidad Potencial (NGP), de conformidad con el procedimiento de Auditorias Integrales.						
Centro o lugar auditado	Proceso(s) y/o Procedimiento(s) o Componente auditado(s)	Tipo de Hallazgo: (NCM), No Conformidad Mayor (NGM), No Conformidad menor (NGm), No Conformidad Real (NGR), No Conformidad Potencial (NGP)	Numeral y literal de la Norma o requisito implicado en el hallazgo	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO: (¿Que se incumplió? ¿Cómo se incumplió? ¿Cuándo se incumplió? ¿Dónde se incumplió?)	¿Es un hallazgo reincidente de auditorias pasadas?	Documento o registro evidencia del hallazgo
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.


**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, ellos requisitos de estos documentos. Para el tratamiento de las Observaciones de auditoria las cuales se haya determinado que no ameritan acciones emprendidas se debe (a) cumplir al correo que genera calidad (unad.edu.co) 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:**  
 Implementar instrumentos que permitan realizar seguimiento a la satisfacción de los usuarios de movilidad docente, lo anterior dentro del marco del procedimiento P-10-3.

**14.2 OBSERVACIONES:**  
 Documentar dentro del procedimiento P-10-3 Movilidad Internacional, las exclusiones que puedan existir para movildades que no implican asignación de recursos por parte de la UNAD, u otras situaciones que puedan existir y que no ameritan realizar la totalidad de actividades del procedimiento.

**14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:**

“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>	4-03-07-2019
			<b>PÁGINAS:</b>	8 de 8

Se recomienda revisar las expectativas de los usuarios del proceso Internacionalización C-10 (en el caso de los estudiantes y docentes) frente a lo documentado en la matriz de stakeholders, para que se visibilice los aspectos relacionados con la internacionalización.

Se recomienda verificar la completitud de la información publicada en los indicadores del proceso Internacionalización (El indicador IND-C10-12 Promoción Estudiantil en Cursos de Lengua Extranjera, está publicado con datos, análisis, pero no registra meta).

Se recomienda gestionar ante las instancias correspondientes otras fuentes de obtención de la información de resultados académicos de los estudiantes, de ser posible el acceso para descargar reportes sin que haya mediación de personas, a fin de realizar los análisis de indicadores oportunamente.

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

Acciones realizadas para atender la observación consignada en el presente informe.

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Hernán Cabrales Muñoz	Líder de equipo auditor Proceso Misión Internacionalización C-10 Vigencia 2019	
Luigi Humberto López Guzmán	Líder de Procedimiento P-10-3 Líder de Procedimiento P-10-4 Proceso Misión Internacionalización C-10	

