

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 1 de 29

UNAD © 2021

1. Fecha		
Día	Mes	Año
26	08	22

2. Tipo de revisión	
Auditoría de proceso y/o procedimiento(s) o de Sistema de gestión del SIG o de Norma	Revisión de la dirección
X	

Informe de Auditoría (In Situ): Informe de Auditoría Virtual: Informe de Auditoría Consolidado:

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA.	
3. Proceso y/o procedimiento(s) o Sistema de gestión del SIG o Norma:	Sistema de Gestión de la Calidad para las Instituciones de Formación para el Trabajo SGC - IFTDH (NTC 5555:2011)

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 2 de 29

UNAD © 2021

	Nombre completo y correo electrónico institucional.	Número de cédula
4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor (Quien consolidó el informe nacional por proceso y/o procedimiento(s) o Sistema de gestión o Norma; no aplica si es informe in situ):	Jenny Adriana Correa Chaparro jenny.correa@unad.edu.co	52857080
	Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es).	Centro – Sede auditado(a)
5. Equipos auditores participantes:	<i>Auditor(es) interno(s).</i> Angela Gamboa Moreno angela.gamboa@unad.edu.co	52823315
	<i>Auditor interno acompañante:</i> Mónica Jakeline Bolaños Escobar monica.bolanos@unad.edu.co	59831602

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

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 3 de 29

UNAD © 2021

<p>6. Criterios de auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 5555:2011, Decreto 4904 diciembre de 2009 Decreto 2020 junio de 2006.</p> <p>Documentos de referencia: Proyecto educativo institucional – PEI Reglamento Estudiantil Acuerdo 039 de 2019 Estatuto Organizacional Plan de Desarrollo Institucional 2019-2023. Manual Sistema Integrado de Gestión Listado Maestro de procesos y procedimientos. Listado Maestro de formatos y registros. Listado Maestro de Instructivos. Sistema Integrado de Gestión y Monitoreo Administrativo - SIGMA- Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora -SSAM Sistema de Atención Integral Indicadores. PQRSF Sistema Mapa de Riesgos 2.0 Acta(s) de Comité Técnico de Gestión Integral y MECI</p>
<p>7. Alcance (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):</p>	<p>Se evaluará en la Sede Nacional José Celestino Mutis JCM el Sistema de Gestión de la Calidad para las Instituciones de Formación para el Trabajo (SGC – IFTDH) como parte del Sistema Integrado de Gestión desde el cumplimiento de los requisitos establecidos por la NTC 5555:2011, Decreto 4904 diciembre de 2009 y Decreto 2020 junio de 2006.</p>

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 4 de 29

UNAD © 2021

8. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):	<p>Julialba Ángel Osorio julialba.angel@unad.edu.co Vicerrectora de Inclusión Social para el Desarrollo Regional y la Proyección Comunitaria.</p> <p>Leonardo Yunda Perlaza leonardo.yunda@unad.edu.co Vicerrector de Medios y Mediaciones Pedagógicas</p> <p>Edgar Guillermo Rodríguez edgar.rodriguez@unad.edu.co Vicerrector de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados</p> <p>Constanza Abadía García constanza.abadia@unad.edu.co Vicerrectora Académica y de Investigación</p> <p>Andrés Ernesto Salinas Duarte andres.salinas@unad.edu.co Vicerrector de Innovación y Emprendimiento</p> <p>Sandra Cárdenas Mahecha sandra.cardenas@unad.edu.co Directora INVIL</p> <p>Christian Leonardo Mancilla christian.mancilla@unad.edu.co Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional</p> <p>Alexander Cuestas Mahecha alexander.cuestas@unad.edu.co Gerente de Talento Humano</p> <p>Leonardo Andrés Urrego Cubillos leonardo.urrego@unad.edu.co</p>
---	---

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 5 de 29

UNAD © 2021

	Jefe Oficina Asesora de Planeación -Equipo de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad para las Instituciones de Formación para el Trabajo y Unidades relacionadas y que colaboran con el SGC – IFTDH		
9. Fecha de apertura:	25 DE AGOSTO DE 2022	10. Fecha de cierre:	26 DE AGOSTO DE 2022

II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA
11. Descripción General de la Auditoría
<p>El primer día de la auditoría se inició con la reunión de apertura donde se presentaron los auditores y el grupo auditado, se procedió a leer el plan de auditoría donde se puso a aprobación por parte de todos los asistentes, sin ninguna novedad o ajuste a dicho plan.</p> <p>En la auditoría se revisaron los requisitos de la NTC 5555:2018 y se realizaron preguntas acordes al cumplimiento del ciclo PHVA para los programas de formación para el trabajo y desarrollo humano de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Para este ejercicio, el único programa referenciado como programa de formación para el trabajo es el programa UNAD English del Instituto Virtual de Lenguas - INVIL, con Resolución 15-0001 del 2 de febrero de 2018 emitida por la Secretaría de Educación Distrital.</p> <p>Se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: 1. Planear: revisar los planificado para cumplir las expectativas y necesidades de las partes interesadas en el programa de formación para el trabajo y que los estudiantes puedan desenvolverse con facilidad en el sector productivo. 2. Hacer: Validar como, donde y a quien se presta el servicio de formación; 3: Verificar: evaluar los resultados de la acción educativa de los clientes o estudiantes, validando la ejecución o implementación de recursos y procesos en la institución, y 4. Actuar: Análisis,</p>

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 6 de 29

UNAD © 2021

planificación y ejecución de acciones para mejorar los resultados de la evaluación aplicada y que estén descritas en un plan de mejoramiento.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se evidencia que la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD tiene ofertado el programa UNAD English, el cual tiene licencia para ser ofertado como programa de formación para el trabajo y desarrollo humano, y esto le permite también a la UNAD diseñar, establecer, documentar e implementar un Sistema de Gestión para la formación de estos programas y así trabajar en una mejora continua, verificando su eficacia de acuerdo con los requisitos de la NTC 5555.

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 7 de 29

UNAD © 2021

Se evidencia puntos de control en la descripción del procedimiento P-8-8 PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN LENGUA EXTRANJERA, en la actividad 9 y 10 el evaluador revisa el curso alistado para el periodo académico de oferta según la rúbrica académica correspondiente y los lineamientos micro curriculares vigentes y reporta estado en el aplicativo OAI. En el INVIL los docentes tienen un nivel adecuado para el diseño de los cursos, los cursos cumplen porque tienen un circuito de verificación; evidencia denominada P-8-8 GESTIÓN DE PROGRAMAS DE.pdf, donde se inicia por identificar las necesidades formativas.

Al ingresar a la página de INVIL <https://estudios.unad.edu.co/lengua-extranjera> se dirigen al enlace <https://estudios.unad.edu.co/unad-english> donde están los programas que oferta la UNAD de lengua extranjera, mediante UNAD ENGLISH, el cual tiene licencia de secretaria de educación de Bogotá se anexa evidencia.

INVIL: Instituto Virtual de Lenguas está adscrito a la Vicerrectoría Académica y de Investigación, el cual diseña, gestiona y asegura la oferta de alta calidad de programas, proyectos, cursos, diplomados, entre otros, que certifiquen las competencias idiomáticas para todos aquellos actores internos y externos a la Universidad que requieran del dominio de una segunda lengua e idioma extranjero.

Para realizar la oferta educativa en condiciones de calidad, se identifican las necesidades de formación, después se da inicio al ejercicio de oferta y se identifica la necesidad de ofertar el programa de idiomas mediante el programa UNAD English.

La UNAD cuenta con licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial: página de la UNAD www.unad.edu.co, <https://informacion.unad.edu.co/acerca-de-la-unad/resena-historica>

La vigencia para el registro de los programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano tiene una vigencia de 7 años, resolución inicial 15001 fecha de 2-2-2018 de la secretaria de educación de Bogotá, dirección localidad de Antonio Nariño. se anexa evidencia denominada Resolución UNAD ENGLISH Feb. .pdf

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 8 de 29

UNAD © 2021

De igual forma se cuenta con resolución 15016 del 11-05-2018, dada por la secretaría de educación de Bogotá, dirección localidad de Antonio Nariño, para la cual se modifica el registro de un programa de la UNAD en el sentido de indicar el número de horas de los diferentes niveles del programa. Sé anexa como evidencia denominada [Resolución 15-016 UNAD ENGLISH.pdf](#)

Se evidencia la cobertura del programa UNAD ENGLISH en la oferta publicada en la plataforma ambientes virtuales de aprendizaje, esto permite que desde cualquier parte de Colombia se puedan conectar los estudiantes.

Se solicita la certificación de competencias, se oferta en cuanto programas de virtual de aprendizaje. En la resolución se observa que los programas se pueden dar en educación virtual y a distancia.

En cuanto al ingreso de información al SIET Sistema de Información de las Instituciones y Programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, se evidencio que el programa UNAD English diligencia la información de los estudiantes de los diferentes niveles ofertados, anexando imagen de evidencia denominada [ImageSIET3.png](#) y plantilla del SIET, se anexa evidencia denominada [ImageSIET2.png](#)

En la pregunta de la elaboración de documentos del sistema, presentan el manual de sistema integrado de gestión donde está inmerso los sistemas de educación para el trabajo en la UNAD y aclararon que el Proyecto Académico Pedagógico Solidario lo consideran como el Proyecto Educativo Institucional, en el cual se confirma la información del programa de formación para el trabajo, en la parte de Educación Abierta y Permanente se encuentra, evidencia con nombre: [PAP solidario v3 resaltado.pdf](#), la cual dice “Formular políticas, planes, proyectos, estrategias y acciones de educación abierta y permanente que faciliten el diseño y la realización de programas de formación de adultos en todos los niveles y ciclos educativos, competencias laborales, desarrollo comunitario y atención de poblaciones vulnerables, mediante el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación”.

En cuanto a la descripción y/o exigencia de la formación para los formadores que desarrollan el programa de UNAD English son los siguientes “UNAD English : Licenciado en lenguas modernas, Licenciado en idiomas, Licenciado en humanidades español – inglés, Licenciado en filología e idiomas, Licenciado en lengua castellana, Licenciado en inglés, Licenciado en lengua castellana, Licenciado

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 9 de 29

UNAD © 2021

en inglés, Lingüística y literatura, Licenciado en lenguas modernas: español – inglés, Licenciado en español y literatura, Estudio de idiomas y la literatura de Europa occidental...”. Se anexa evidencia denominada. Perfiles INVIL Programas Externos 2020 (1).pdf.

La UNAD para realizar la planificación eficaz y el control de sus procesos, cuenta con un Mapa de procesos-proceso de tipo estratégico color amarillo, proceso **(C-6) PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL** refiere PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SIG el cual tiene como objetivo: definir los requisitos, los riesgos, los canales de comunicación y demás elementos de gestión, a partir del análisis del contexto organizacional, como insumo para la estructuración de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, así como para la actualización permanente de las herramientas e instrumentos transversales asociados. El procedimiento aplica a todos los Procesos, y herramientas transversales del Sistema Integrado de Gestión – SIG para el cumplimiento de los requisitos definidos para atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, acorde con las normas internas y externas aplicables.

Mediante el Comité Técnico de Gestión Integral – MECI, conformado por los Líderes Nacionales de Sistemas de Gestión, Líderes Estratégicos de Gestión por proceso y el personal de apoyo, se revisa la gestión de cada componente y la actualización de los mismos; de igual forma se revisa el proceso permanente de los riesgos, salidas no conformes, indicadores de proceso cuando sean necesarios, análisis riesgos y oportunidades, análisis de contexto se debe actualizar el sistema, para poder registrar el análisis y expectativas, como se responde a los procesos y procedimientos del sistema, ratificar la política de los objetivos por medio del acuerdo 002 del 26 de enero de 2021, acuerdo del consejo superior Se anexa como evidencia acuerdo 002 2021 sig.pdf

Para verificar como la UNAD se encuentra en la clasificación nacional de ocupaciones, los auditados responden que las competencias a desarrollar son de carácter académico, se rigen a partir del marco común europeo de referencia, La actualización permanente del marco legal aplicable, resolución 015177 2 de agosto de 2022 por medio de la cual se reglamenta la metodología a distancia para la oferta y desarrollo de programas para el trabajo y desarrollo humano por ser una institución con acreditación en alta calidad tiene unas condiciones especiales, respaldo normativo, oferta de educación virtual, certificación para los estudiantes del programa UNAD ENGLISH.

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 10 de 29

UNAD © 2021

De igual forma explican la duración mínima que tienen los programas de formación para el trabajo por UNAD English:

NIVEL A1 BREAKTHROUGH Intensidad horaria certificable: 160 horas.

NIVEL A2 PRE- INTERMEDIATE Intensidad horaria certificable: 160 horas.

NIVEL B1 INTERMEDIATE Intensidad horaria certificable: 144 horas.

NIVEL B1+ UPPER INTERMEDIATE Intensidad horaria certificable: 144 horas.

NIVEL B2 ADVANCED Intensidad horaria certificable: 200 horas.

NIVEL C1 UPPER ADVANCED Intensidad horaria certificable: 200 horas.

cada nivel tiene 3 niveles académicos

Se verifico que dentro de la oferta el único que cumple la condición de ser programa de educación para el trabajo y desarrollo humano es el programa UNAD English, como efectivamente se manifestó al comienzo de la auditoría, sin embargo el INVIL tiene otras responsabilidades formativas a cargo como son el Programa Nacional de Portugués, francés, inglés para niños, pero ellos están ofertados bajo la modalidad de cursos libres para el ejercicio particular., De igual forma los ejercicios administrativos se realizan por unidad y no por programa.

El programa UNAD English se encuentra avalado para otorgar créditos académicos homologables de acuerdo con la Resolución 15-016 de 2018 y de acuerdo con lo estipulado en la Circular de Derechos Pecuniarios 2021 emitida por la Secretaría General de la UNAD, el costo establecido para cada nivel es de \$450.000 más \$9.000 por concepto de seguro estudiantil.

Periodo de matrícula: 7 de septiembre a 25 de octubre de 2022

Fecha de realización del curso: 1 de noviembre de 2022 a 1 de febrero de 2023

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 11 de 29

UNAD © 2021

De igual forma se explica que si un estudiante desea registrar un nivel diferente del nivel A1, debe presentar una prueba llamada Level Test es de carácter obligatorio a fin de tramitar procesos administrativos; cada nivel de dominio (A1, A2, B1, B1+, B2 y C1) es prerrequisito para el siguiente, por tal motivo no está permitido inscribir y cursar dos o más niveles de manera simultánea.

Se desarrolló un plan de mejoramiento del programa de UNAD English, ante el SSAM plan de mejoramiento el 28/08/2021-aprobado Plan(C8)-874-proceso gestión de la oferta educativa:

- 1, Favorecer estrategias y modelos pertinentes para el aprendizaje de un segundo idioma, A1, A2, B1-B1+B2 y C1, reestructuración del entorno de aprendizaje, contenidos guías, syllabus, actualización de los aliados
2. Fortalecer modelos de enseñanza UNAD English 2020 finalizadas, evaluación periódica por parte de UNAD English.

Se genera anualmente por parte del INVIL, anexa como evidencia [Plan de mejoramiento 2021.docx.pdf](#).

Control documental y operacional, ruta que se utiliza para la revisión de documentos.

formato para el levantamiento de proceso y procedimientos, hace referencia al proceso **(C-2) GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL** refiere el PROCEDIMIENTO: CONTROL DOCUMENTAL Y OPERACIONAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN que tiene como objeto administrar la estandarización y publicación de los documentos que soportan el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la UNAD, garantizando su revisión y aprobación antes de su publicación; así como la identificación de los diferentes controles operacionales relacionados con las actividades de la Gestión Universitaria Control de cambios del documento.

De igual forma muestran y explican el PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL, se visualiza la caracterización del proceso, explican el objetivo que tiene como fin gestionar el ciclo de vida de la información y del conocimiento organizacional, asegurando su generación, recolección, tratamiento, disponibilidad, integridad, oportunidad, confidencialidad, custodia y protección, mediante la interacción entre sistemas, unidades, redes y actores, así como el uso de sistemas integrados de información soportados en la automatización; que permitan la toma de decisiones, en pro de preservar la memoria institucional y la mejora continua de la gestión comunicacional interna y externa, que contribuya en el posicionamiento de la imagen institucional para lograr este proceso se lleva el control documental liderado por la secretaría general, a través de las tablas de retención

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 12 de 29

UNAD © 2021

de los tiempos de retención y los archivos históricos de la universidad, su publicación y se evita el uso intencionado de versiones obsoletas.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

Se cuenta con un procedimiento llamado ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, en donde se describe la revisión por la dirección de los sistemas que lo componen. Este proceso evalúa la gestión organizacional en lo relacionado con el cumplimiento de sus objetivos y propósitos trazados en diferentes planes. Se evalúan los programas y proyectos mediante el uso de herramientas tecnológicas que permitan realizar monitoreo, seguimiento y control, apuntando hacia la mejora continua en la prestación de los servicios académicos y administrativos, fomentando una cultura del buen servicio para estudiantes, egresados y comunidades atendidas.

Se identifico que se cuenta con los conceptos respectivos del sistema de gestión de la calidad involucrado en el sistema integrado de gestión institucional que está definido en el Estatuto organizacional y en el en el manual del sistema integrado de gestión.

La evaluación del desempeño del sistema integrado de gestión se realiza a través del Comité Técnico de Gestión Integral MECI el cual se reúne de manera ordinaria por lo menos una vez al semestre y extraordinariamente cuando las circunstancias lo exijan.

Se indica que la consolidación de la información sobre el desempeño de la gestión de cada sistema, incluyendo el sistema de gestión de la calidad, está liderado por del responsable del representante de la alta dirección para cada 1 de estos sistemas, como se muestra en el manual del sistema integrado de gestión. En el caso de la gestión de la calidad, el representante de la alta dirección es el gerente de calidad y mejoramiento organizacional.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Se evidencia que la Provisión de los recursos en las instituciones de formación para el trabajo A través del sistema SOCA se hace el proceso de vinculación de los docentes, con la postulación de hoja de vida, e cargue de dato básicos, formación académica y experiencia laboral y certificaciones de Nivel de Inglés mediante imágenes evidencias “imágenes SOCA”

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 13 de 29

UNAD © 2021

EL Talento humano en las instituciones de formación para el trabajo, se indica en el artículo 2 del estatuto docente, el docente que se vincula a la red de UNAD Inglés siempre es un docente antiguo que debe cumplir con el perfil, no solamente establecido desde el talento humano en donde se cumple con un perfil profesional, sino que adicional a ello se suman los requisitos que están establecidos en el SOCA en donde se indica que el perfil responde al requerimiento de la norma técnica NTC 5580, donde deben tener un certificado de idioma, el certificado de idioma debe ser el nivel mínimo B2 o C1, de acuerdo con el proceso que va a atender y siempre como criterio del INVIL, está la vinculación de docentes antiguos para la atención del programa UNAD Inglés.

El mecanismo para verificar los logros alcanzados en el cargo del personal (directivo, docente, administrativo, y de apoyo a la gestión) es se hace un proceso de evaluación, Indica en el reporte del módulo de evaluación docente MED.

Para verificar las Competencias, toma de conciencia y formación del talento humano, se realiza de acuerdo con el proceso de selección establecido por talento humano y por los procesos de capacitación obligatoria como formación de formadores y otras capacitaciones que dentro del ejercicio de la labor docente son programadas y citadas por las diferentes dependencias de la Universidad

Los Docentes de base en UNAD English son cuatro docentes: la profesora Lika, el profesor Jorge Hugo, la profesora Ángela Arias, la profesora Aleida. y los que apoyan son de los demás cursos, en el programa de formación para el trabajo son 4 docentes de base. Actualmente están siete docentes: los 4 de base y 3 adicionales, que son el profesor Jorge Uribe, el profesor Alejandro Lugo y la profesora Andrea Gaitán, ellos 3 todos en modalidad de medio tiempo.

En la revisión de soportes de hoja de vida de la red de docentes de UNAD English se evidencia cumplimiento de requisitos

La Infraestructura en las instituciones de formación para el trabajo para el funcionamiento del programa UNAD English cuenta con aulas virtuales que se encuentran en el campus virtual, las aulas que corresponden al programa en diferentes periodos académicos donde se hace una navegación exhaustiva para verificar el campus virtual en el curso.

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 14 de 29

UNAD © 2021

En las matrices de los cursos se muestra la trazabilidad de UNAD English el seguimiento estudiantil, los indicadores porcentajes de aprobación, el total de estudiantes matriculados.

La Universidad se asegura que el estudiante cuente con espacios virtuales como laboratorios que son escenarios de carácter optativo, con acceso a la biblioteca e-library, y acceso a bienestar institucional y en el momento de entrar a la institución, el estudiante de la universidad queda vinculado en la comunidad Unadista y se le da la información general de todos estos beneficios.

En la página del SIG se encuentra divulgado los ambientes de trabajo enfocados a seguridad y salud en el trabajo, que son para todos los miembros de la UNAD, Se realiza campañas de divulgación del sistema de seguridad y salud en el trabajo a través de los programas que implementa la UNAD.

Se garantiza la seguridad y la protección de la comunidad educativa contra riesgos físicos, ambientales o generados por fenómenos naturales mediante el sistema gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Universidad que está certificado ISO 45001.

En la parte del plan de salud ocupacional, está incluida la comunidad institucional y se realizan capacitaciones del clima organizacional cumpliendo con el marco normativo legal, donde se incluye el riesgo psicosocial, seguridad industrial, medicina preventiva y del trabajo, también cuentan con los programas de riesgo psicosocial que es No estrés mal, el programa Te veo bien, que es enfocado a la prevención de riesgo visual, Corazón Unadista enfocado a todo lo relacionado a la prevención de riesgo cardiovascular, La UNAD se mueve, el programa de prevención de riesgo de desórdenes musculoesquelético, Contágate pero de alegría de los programas de desórdenes de salud pública, en cada uno de estos programas tiene un plan de acción, dentro de estas acciones están los diagnósticos, las inspecciones, las capacitaciones y los tips o píldoras informativas.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA ELTRABAJO.

Se evidencia el manejo del procedimiento P.8.8 GESTIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN LENGUA EXTRANJERA, y su interacción con el cliente por medio de plan de mejora anual, que incluye encuestas de satisfacción con el cliente.

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 15 de 29

UNAD © 2021

Verificación de la puesta en marcha del proceso (C-8) GESTIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA PROCEDIMIENTO: P.8.8 GESTIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN LENGUA EXTRANJERA, el cual gestiona los programas de Formación en Lengua Extranjera para la oferta abierta e implementa acciones para su mejoramiento continuo.

Se procede a la descripción del procedimiento, iniciando con la formulación de la propuesta mediante acta número 003, del consejo académico, 25 de marzo de 2015, se establece la agenda y se establece la generación de los documentos maestros.

Acta de Consejo académico, evidencia [COAC ACTA 008 20160624.pdf](#), se establece agenda y generación de los documentos maestros para los programas de inglés para externos que es lo que hoy en día denominamos UNAD ENGLISH, en esta acta está la participación de la alta dirección y a partir de allí se establece la creación de programas para oferta externa entre ellos el programa de inglés, se realizan los ajustes solicitados en la oferta académica, para externos inglés para niños, español para extranjeros francés y portugués y aparece en calidad de aprobado, después se da el aval al documento maestro, evidencia [Documento Final Maestro UNAD English.pdf](#).; se encuentra la información de cada año y se va actualizando y este documento maestro es el que nos da la directriz general para funcionar como programa. En este documento maestros. encontramos no solo las condiciones particulares del programa a nivel académico sino en todo lo que concierne a la población que se va a ver involucrada, como el perfil del estudiante, perfil del egresado, el tema de las oportunidades, desempeño en la carga académica de los docentes los requisitos mínimos, y el funcionamiento adecuado del programa.

En el [acta del Consejo académico.pdf](#) se presenta el documento maestro y allí se menciona que se hace un estudio de mercado evidencia [Viabilidad UNAD English 2018 - 2019.xlsx](#), en este en este estudio de mercado se puede verificar por ejemplo los rangos de edad de la población que generalmente hace consultas de la formación en inglés, se hace una verificación en términos de rangos de edad, de género y se verifica la estratificación económica de la población que manifiesta interés por el proceso de formación en inglés; posterior a ello se hace una verificación del dominio del idioma de las mismas personas encuestadas y finalmente el tema de la utilización de las herramientas TIC en torno al programa teniendo en cuenta que la propuesta se desarrolla de manera virtual posteriormente, el valor del curso y el comparativo que se establece con las diferentes instituciones de educación superior que tienen ofertas similares, encontrando que el inglés es una de las ofertas más favorables a nivel competitivo en términos económicos y de desarrollo, toda vez

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 16 de 29

UNAD © 2021

que su ejercicio es 100% virtual y esto también facilita que la UNAD se encuentre dentro de los rangos económicos establecidos por otras universidades y a ello se adiciona que no hay inversión en materiales adicionales, esto en comparación con otras universidades o en instituciones de educación superior a nivel país que alcanzan incluso los 7750.000 pesos, por módulo teniendo en cuenta que los programas de formación en lenguas extranjeras deben estar creados según el marco común europeo de referencia, de igual forma en este documento se indica las habilidades que deben desarrollarse en cada uno de los niveles de formación.

El programa UNAD ENGLISH fue una propuesta inicialmente como curso libre y posterior a ello surgió la necesidad particular de generar certificaciones de créditos académicos y se habla de la generación de propuestas para el trabajo y desarrollo humano. La Secretaría de educación otorga la resolución del programa UNAD ENGLISH y esa resolución nos permite funcionar en el marco de programas de bajo la línea de formación para el trabajo y desarrollo humano, esto implicó una revisión exhaustiva de todo, de los documentos del programa y sobre todo de los planes de estudio por cada 1 de los niveles. Se anexa evidencia Documento Final Maestro [UNAD English.docx.pdf](#)

Los niveles de formación van hasta el nivel c 1 según la normativa institucional, en los criterios de evaluación para los programas de formación en lengua extranjera son como mínimo promoción, retención y revisión de los resultados de evaluación de los estudiantes, hemos generado por cada 1 de los niveles de formación una matriz, pero esto es un proceso que se realiza finalizando el periodo académico para poder tener los reportes.

Existe un matriz legal donde están los acuerdos y están de forma cronológica. La revisión y creación de los acuerdos para el respectivo año se hace de manera anticipada es decir el año anterior se planea el año en ejecución y para este año se debe dejar planeado el año venir, esto se hace por lineamiento institucional, existe el acuerdo número 175 del 12 de octubre de 2021, en el que se establece la programación académica del instituto virtual de lenguas y el acuerdo esta publicado y con las firmas respectivas, también se encuentra la oferta académica del INVIL de los 6 programas académicos que tenemos, teniendo en cuenta la duración del mismo, las fechas de matrícula, fechas de ejecución y las firmas respectivas de la doctora Constanza Abadía quien preside este Consejo y de la secretaria general que es la doctora Constanza Venegas, de igual forma en esta resolución esta la intensidad horaria para cada 1 de los niveles

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 17 de 29

UNAD © 2021

y esta resolución aplica para los 7 años de vigencia que tiene el programa UNAD English, es decir hasta el año 2025 tendremos esta resolución activa vigente. Evidencia [Resolución 15-016 UNAD ENGLISH.pdf](#)

Se evidencia en las matrices las actividades planeadas dentro del aula, la cantidad de estudiantes que presentaron las actividades, el porcentaje de quienes no presentaron, los que aprobaron y los que no aprobaron y los respectivos porcentajes y se visualiza el resultado final. Las habilidades de estas matrices es que muestra cada uno de los niveles. Evidencia [Informe curso UE B1 PR2 - 1222.docx](#), [Informe curso UE B1 PR1 - 1221.docx](#), [Informe curso UE A1 PR1 - 1221.docx](#)

Evaluación de programas de formación anexa evidencia [Syllabus del curso A1 - BREAKTHROUGH \(1\).pdf](#)

Condición 3.6. En el instituto virtual de lenguas programa UNAD English mencionan que la retención no es un indicador que se deba medir dentro del programa, porque nuestro programa no es un curso de obligatoria ejecución. Revisar condiciones generales del procedimiento P-8-8 GESTIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN LENGUA EXTRANJERA

3.2. Los programas de Formación en Lengua Extranjera requieren un código el cual será asignado por Sistema Nacional de Registro y Control Académico previa solicitud por parte del INVIL.2 Se anexa evidencia [INVIL 099 ENLACE MATRÍCULA C5.pdf](#), [solicitud de enlaces](#).

3.3. Los programas de Formación en Lengua Extranjera deben ser Acreditados o Certificados de acuerdo con los parámetros concertados entre Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas y el Instituto Virtual de Lenguas.

La meta del programa, en especial del nivel de inglés B1 de la UNAD, se ha estructurado con base en el Marco común Europeo de Referencia para las Lenguas, para este nivel el estudiante puede interactuar de autónoma evidenciando cierto dominio del idioma, el estudiante puede comprender los puntos principales de la información que reciba de modo claro y estándar sobre asuntos que regularmente se encuentran en el trabajo, el estudio, el tiempo libre, etc. Puede desenvolverse en la mayoría de las situaciones que pueden surgir durante un viaje, en un área en donde se habla la lengua. Puede producir textos sencillos y cohesivos sobre temas que

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 18 de 29

UNAD © 2021

le son familiares o de interés personal. Puede describir experiencias y eventos, sueños, esperanzas y ambiciones, y explica y fundamenta brevemente sus opiniones y planes. El curso se ha estructurado bajo el modelo B-learning lo que significa que el estudiante encontrará múltiples herramientas en el campus virtual y tendrá encuentros sincrónicos, con el tutor y sus compañeros, a través de los cuales se fortalecerán las habilidades comunicativas para lograr cierto grado de autonomía en el manejo del idioma. Éste es un curso teórico-práctico de tres (3) créditos académicos, los cuales comprenden el estudio independiente y el acompañamiento tutorial, para un total de 144 horas de trabajo académico, distribuidas en 96 horas de estudio Independiente, 12 horas de trabajo presencial bajo la implementación de la estrategia B- learning y 36 horas de acompañamiento y seguimiento tutorial. Se anexa evidencia. F-8-1-1 inglés B1 (nombre estudiante).pdf

3.4 La programación académica para los Programas de Formación en Lengua Extranjera es definida por el Instituto Virtual de Lenguas con el fin de garantizar la continuidad en el proceso académico de los estudiantes de las diferentes cohortes y se formaliza a través de acuerdo del Consejo Académico para cada vigencia. Se anexa evidencia Circular 037 Derechos pecuniarios 2022 Final.pdf

3.5. La duración mínima de los cursos que componen los programas de Formación en Lengua Extranjera estará definida por la normatividad vigente.

En la Resolución 15-0001 del 2 de febrero de 2018 emitida por la Secretaría de Educación Distrital. Cada nivel aprobado otorga 3 créditos académicos homologables en cualquier institución de educación superior.

3.6. Los criterios para la autoevaluación de los programas de Formación en Lengua Extranjera son como mínimo: a. Promoción b. Retención c. Revisión de los resultados de evaluación de los estudiantes.

De acuerdo con lo anterior, los estudiantes adscritos a los cursos de inglés ven los niveles de ingles según sea su necesidad, pero no es obligación tener continuidad.

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 19 de 29

UNAD © 2021

3.7. Para la oferta del Programa de Formación en Lengua Extranjera, la resolución de este debe estar legalizada de acuerdo a la normatividad vigente, cuando aplique.

3.8 Con la propuesta de programa se deben generar los contenidos analíticos de la totalidad de los cursos en el formato F-8-8-1. Se anexa evidencia F-8-1-1 inglés B1 (nombre estudiante).pdf

En los contenidos analíticos para cada uno de los niveles de formación se encuentra toda la identificación del curso, descripción de laboratorios y salidas de campo. Contenido analítico de nivel inglés A 1

Aplican una encuesta al final de cada nivel, en la descripción del Procedimiento, numeral 15 aplicar encuesta de satisfacción. Se anexa evidencia Documento Final Maestro Unad English.docx.pdf Sobre esta encuesta se indica que se hace un proceso de autoevaluación institucional. Entonces indicamos por supuesto que es una herramienta de la excelencia que permite la evaluación y autorregulación, así como el mejoramiento continuo institucional. Busca potenciar y mantener la calidad, pues por supuesto, en lo que corresponde al programa y con estos resultados se establecen los diferentes aspectos a revisar y mejorar. La encuesta de carácter anónimo y que nos permite evaluar el curso de manera general. Plan de mejoramiento este es el documento, se anexa evidencia Plan de mejoramiento 2021.pdf

Gracias al resultado de esta encuesta se realizó un escenario de rediseño, pues inicialmente tenía 6 ambientes de aprendizaje. Posteriormente, se trasladó a las aulas con 3 entornos académicos, facilitando la navegación en el aula, se generó herramientas puntuales como tutoriales en donde se indica cómo navegar en el aula. Hemos hecho además elementos como las presentaciones básicas del curso. en contexto desde el primer momento del estudiante y con el idioma objeto de aprendizaje y así para cada una de las aulas. Se utilizó el instrumento generador para evaluar, hubo una participación de 552 estudiantes.

Se evidencia que el instituto virtual de lenguas INVIL, específicamente para el programa para formación para el trabajo UNAD English, diseña planifica e implementa los procesos y métodos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para asegurar un logro de sus objetivos de gestión y asegurarse de la satisfacción del cliente.

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 20 de 29

UNAD © 2021

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Para darle seguimiento y cumplimiento al sistema de gestión de la calidad, se tiene implementada la medición por indicadores del proceso. Para describir los indicadores, existe una matriz de indicadores para el SIG. un procedimiento que se llama ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN para el que se tiene un llamado INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE INDICADORES DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, allí se encuentra la metodología para el diseño de indicadores, se desarrolla la ficha del indicador, en donde se describe cómo cada indicador aporta a la medición del grado de cumplimiento del objetivo de cada proceso.

Existen indicadores del proceso. GESTIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA. En la página del sistema en evaluación y medición se puede ver cuál ha sido el comportamiento de cada uno de sus indicadores. Ante el proceso de gestión de la oferta educativa, los indicadores que se tienen para UNAD English son el indicador para la evaluación del objetivo. La relación que tiene con los objetivos del SIG. la estructura del indicador, el indicador 1. PROMOCIÓN DE ESTUDIANTES DEL PROGRAMA UNAD ENGLISH y el indicador 2. PERMANENCIA Y CONTINUIDAD DE ESTUDIANTES DEL PROGRAMA UNAD ENGLISH. En la revisión con la líder del SIG se puede evidenciar el propósito del indicador, el aporte que hace el indicador a la evaluación del objetivo del proceso, de igual forma como el indicador aporta a los objetivos estratégicos del del SIG, que son los mismos del plan de desarrollo y que son los objetivos de la calidad, también se validó la estructura del indicador, la periodicidad, la gráfica que se utiliza, el comportamiento del indicador, la ficha del indicador donde se evidencia su aprobación en el 2021.

De igual forma el INVIL comento que hizo una solicitud para actualizar la información de los indicadores del programa y está pendiente una sesión de trabajo con la persona que lidera el tema de indicadores para seguir esa actualización y por esta razón NO se visualizan los indicadores del año 2022 de los dos trimestres que ya han pasado. *Solicitan a calidad modificar indicadores INVIL UNAD English, se anexa evidencia [Correo Indicadores.pdf](#) en esta reunión se van a plantear indicadores de medida como la participación en*

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 21 de 29

UNAD © 2021

*actividades, el nivel de promoción, el nivel de reprobación, ese tipo de elementos que sí son tangibles y medibles dentro de las aulas.
anexa evidencia Informe curso UE B1 PR2 - 1222.docx*

Con respecto al Sistema de atención integral. se indaga específicamente sobre las PQRS que recibe el programa UNAD English y nos informan que se puede filtrar la información por preguntas frecuentes y llegan a manera de PQR notificaciones básicas de usuarios que solicitan información y se generan las respuestas dando la información detallada del programa, incluyendo fechas de matrícula y demás.

El tiempo de respuesta es bastante ágil y la red de inglés está dispuesta a dar un trámite oportuno de cada una de las solicitudes de los estudiantes.

En el informe Plan de mejoramiento 2021.pdf no se evidencia el análisis de las PQRS notificadas para el programa UNAD English, que para el año 2021 manifestaron que fueron 25 (entre estas 1 queja y 1 reclamo) y aunque es un porcentaje bajo, se le debe hacer seguimiento y formular acciones de mejora para el servicio a los estudiantes.

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 22 de 29

UNAD © 2021

III. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:						
12. Hallazgos de auditoría: Registre la información solicitada de: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm), No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP), teniéndose en cuenta el procedimiento de Auditorías Integrales.						
Centro o lugar auditado	Proceso(s) y/o Procedimiento (s) o Sistema de Gestión o Norma auditado(s)	Tipo de Hallazgo: 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: (¿Qué se incumplió? ¿Cómo se incumplió? ¿Cuándo se incumplió?, ¿Dónde se incumplió?)	¿Es un hallazgo recurrente de auditorías pasadas?	Documento o registro evidencia del hallazgo

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 23 de 29

UNAD © 2021

13. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR:

- Registre en este espacio los **Aspectos Positivos o Fortalezas** generados en el desarrollo del ejercicio auditor.
- En segundo lugar, registre en la respectiva sección las **Oportunidades de Mejora u Observaciones** determinadas en el mencionado ejercicio auditor. Éstas no se consideran incumplimientos de Norma, pero podrían llegar a constituirse en ello(s), no deben redactarse como tales incumplimientos a los requisitos de estos documentos. Para el tratamiento de las Observaciones de auditoría a las cuales se haya determinado que no ameritan acciones a emprender se debe(n) remitir al correo gerencia.calidad@unad.edu.co el(los) formato(s) debidamente diligenciado(s).
- En tercer lugar, registre a continuación las **recomendaciones** o sugerencias derivadas de la auditoría 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 auditoría.

13.1 ASPECTOS POSITIVOS O FORTALEZAS:

1. Se demuestra la capacidad de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, mediante el instituto virtual de lenguas INVIL, UNAD ENGLISH proporciona de forma coherente servicios de formación para el trabajo que satisfagan los requisitos de sus clientes, estudiantes y el entorno productivo, económico y social, y la normatividad vigente.
2. Felicitaciones a todo el grupo auditado por la disposición que tuvieron en el ejercicio de la auditoría, por la puntualidad y su orden para entregar las evidencias solicitadas.
3. Observamos que la organización de la documentación está debidamente dispuesta en drive y esto facilita la consulta de la información para las personas autorizadas por el INVIL.
4. Felicitaciones por el informe manejado por el INVIL sobre los planes de mejora, el cual se encuentra identificado el análisis de la información de las encuestas y el análisis de indicadores.

13.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES (situaciones que no son incumplimientos de requisitos pero que de no atenderse pueden llegar a serlos en un futuro):

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 24 de 29

UNAD © 2021

13.3 RECOMENDACIONES:

1. Para el proceso C8 Gestión de la Oferta Educativa, en el documento estandarizado del procedimiento P-8-8 Gestión de Programas de Formación en Lengua Extranjera, en la Condición General #3 se recomienda cambiar la palabra RETENCIÓN por CONTINUIDAD teniendo en cuenta la justificación dada al grupo auditor, dónde este criterio no es pertinente hacerle seguimiento por las condiciones dadas para la formación UNAD English.

2. Se recomienda realizar una revisión más oportuna a los indicadores del proceso C8 Gestión de la Oferta Educativa relacionados con la formación UNAD English, teniendo en cuenta que en la página del SIG esos indicadores no están actualizados y solo hasta agosto de 2022 se solicita el ajuste o modificación de estos, según evidencia presentada al grupo auditor. Es importante anotar que de manera interna el INVIL está realizando el seguimiento y análisis de dichos indicadores.

RECOMENDACIÓN IMPORTANTE: En la revisión de las PQRS relacionadas con la formación UNAD English para la vigencia 2021 se evidenciaron 24 PQRS (20 solicitudes, dos consultas, una queja y un reclamo), las cuales no se tuvieron en cuenta en el informe de planes de mejora. Para las instituciones de formación para el trabajo es importante recopilar y analizar los datos de todas las fuentes de información, para verificar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y así proporcionar todos los datos acerca de la satisfacción de los estudiantes.

13.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:

Se recomienda realizar la auditoría de la NTC 5555 y NTC 5580 el mismo día, para tener coherencia con lo solicitado y no realizar 2 ejercicios en los que se solicita y revisa la misma información.

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 25 de 29

UNAD © 2021

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Jenny Adriana Correa Chaparro	AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR	
Christian Leonardo Mancilla	(si es informe In Situ/Virtual). Director(a) Auditado(a) / Líder Procedimiento 1 (si es informe Consolidado)	
Sandra Cárdenas Mahecha	Líder Procedimiento 2 (si es informe Consolidado)	

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO:

(Este formato debe ser diligenciado en procesador de texto y posteriormente impreso para firmas)

1	FECHA: Diligencie la fecha de elaboración del Informe de Auditoría por Proceso
2	TIPO DE REVISIÓN: Seleccionar si se trata de una Auditoría de Proceso y/o Procedimiento(s) o Sistema de Gestión o Norma o si se trata de una Revisión de la Dirección.
	Sección I “ INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA ”:
3	PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO(S) O SISTEMA DE GESTIÓN O NORMA AUDITADO: Registrar el proceso y/o procedimiento(s) o Sistema de Gestión o Norma que ha sido auditado (en Sede Nacional y/o en Centros de las zonas).

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 26 de 29

UNAD © 2021

4	AUDITOR LÍDER O LÍDER DE EQUIPO AUDITOR: Registrar nombre(s) y apellidos completos y el correo electrónico institucional del Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor quien consolidó el Informe de Auditoría, y a continuación, en el espacio correspondiente, su respectiva cédula de ciudadanía o número de documento de identificación.
5	EQUIPOS AUDITORES PARTICIPANTES: Registrar el(los) nombre(s) y apellidos completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es) del(los) auditor(es) interno(s), tanto del auditor interno asignado para el(los) respectivo(s) proceso(s) y/o procedimiento(s) o Sistema de Gestión o Norma a auditar, como del auditor interno acompañante (si hubo participación del mismo) en cada uno de los espacios de esta sección del formato, teniéndose en cuenta también los respectivos centros (si los tales se seleccionaron en el respectivo programa de auditoría) en donde el(los) proceso(s) y/o procedimiento(s) o Sistema de Gestión o Norma fue(fueron) auditado(s), registrándose los mismos en las casillas respectivas.
6	CRITERIOS DE AUDITORÍA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA: La norma ISO 9001:2015 es el principal Criterio de Auditoría para el Sistema de Gestión de la Calidad SGC; o la norma ISO 14001:2015, o la norma ISO 45001:2018 - Decreto 1072 de 2015 Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6 - la Resolución 0312 de 2019 - y la Resolución 1565 de 2014 Plan Estratégico de Seguridad Vial, u otra Norma sería el principal criterio de Auditoría. Dentro de los documentos de referencia pueden relacionarse: demás <i>normas internas y externas vigentes (leyes, decretos, entre otros)</i> que regulen el(los) proceso(s) y/o procedimiento(s) o Sistema de Gestión, la más reciente caracterización del(los) proceso(s) o versión de procedimiento(s) asociados estandarizado(s) vigentes a auditar en el Sistema Integrado de Gestión -SIG- e instructivos y documentación asociados, Manual del Sistema Integrado de Gestión SIG última versión, entre otros insumos o documentos.
7	AUDITADOS: Se registra en este espacio el(los) nombre(s) y apellidos completos del Director de Centro o del(los) representante(s) del(los) proceso(s) y/o procedimiento(s) o Sistema de Gestión en el centro; o si es en la Sede Nacional los representantes de Proceso y/o Líder(es) de Procedimiento(s) o Sistema de Gestión, así como su(s) correo(s) electrónico(s) institucional(es).
8	ALCANCE: Registrar el alcance que se trazará la Auditoría prevista a realizarse, involucrándose los diferentes aspectos generales que se verificarán en la Auditoría (Ej. procedimientos de los procesos, productos, servicios de estos, entre otros).

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 27 de 29

UNAD © 2021

9	FECHA DE APERTURA: Según el programa de auditoría, se debe registrar la fecha en que empezó la primera auditoría para el proceso y/o procedimiento sin interesar el lugar en donde se hubiere practicado dicha auditoría.
10	FECHA DE CIERRE: Según el programa de auditoría, se debe registrar la fecha en que se realizó la última auditoría para el proceso y/o procedimiento sin interesar el lugar de su ejecución.
	Sección II “ DESARROLLO DE LA AUDITORÍA ”:
11	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA: En esta sección del formato, se efectúa la Descripción concreta de la auditoría teniéndose en cuenta los aspectos más sobresalientes e importantes de la misma; su redacción debe ser pertinente, clara, concreta, puntual.
12	HALLAZGOS DE AUDITORÍA: En cada una de las columnas sub-siguientes se relacionará y diligenciará toda No Conformidad (incumplimiento parcial o total de un requisito de Norma o Estándar) encontrada para el proceso y/o procedimiento(s) o Sistema de Gestión o ejercicio auditor de Norma y será registrada en esta sección del formato:
	<ul style="list-style-type: none"> - Centro o lugar auditado: Debe registrarse el respectivo centro zonal auditado (Nodo CEAD, CEAD, CCAV, CERES, UDR) o la unidad o dependencia (Sede Nacional) donde se llevó a cabo la auditoría interna. - Proceso(s) y/o Procedimiento(s) o Sistema de gestión o Norma auditado(s): Registre el nombre según el listado maestro de procesos y procedimientos el nombre del(los) proceso(s) y/o procedimiento(s) en los cuales se presentó el respectivo hallazgo de No Conformidad. - Tipo de hallazgo: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm), No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP): Con las siglas que se encuentran entre paréntesis en el encabezado de esta sección, se registrará en la respectiva casilla de ésta columna si se trata de una No Conformidad (NC) así: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm), No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP), de conformidad con lo previsto en el procedimiento de auditorías integrales.

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 28 de 29

UNAD © 2021

	<ul style="list-style-type: none"> - Numeral y literal de la Norma o requisito implicado en el hallazgo: Debe registrarse el numeral (o requisito) de la norma o estándar que se ha incumplido parcialmente (incluyendo sub-numerales y/o literal(es) si los hubiere o fuere el caso) o totalmente o que se ha tipificado como no conformidad real o potencial según el caso. - DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO: En esta columna, el texto o contenido que se redacte de manera concreta debe tener en cuenta y principalmente las siguientes preguntas que facilitarán la estructuración del respectivo hallazgo: <i>¿Qué se incumplió? ¿Cómo se incumplió? ¿Cuándo se incumplió?, ¿Dónde se incumplió?</i> - ¿Es un hallazgo reincidente de auditorías pasadas?: Registrar para esta casilla en esta pregunta la respuesta “SÍ” o “NO”, según corresponda. - Documento o registro evidencia del hallazgo: Debe registrarse, si hay lugar, una descripción del documento, registro o evidencia en que se sustentó y soportó el hallazgo de No Conformidad.
13	<p>ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registre en este espacio los Aspectos Positivos o Fortalezas (Subsección 13.1) generados en el desarrollo del ejercicio auditor. - En segundo lugar, registre en la respectiva sección las Oportunidades de Mejora u Observaciones determinadas en el mencionado ejercicio auditor (Subsección 13.2). Éstas no se consideran incumplimientos de Norma, pero podrían llegar a constituirse en ello(s), no deben redactarse como tales incumplimientos a los requisitos de estos documentos. Para el tratamiento de las Observaciones de auditoría a las cuales se haya determinado que no ameritan acciones a emprender se debe(n) remitir al correo gerencia.calidad@unad.edu.co el(los) formato(s) debidamente diligenciado(s). - En tercer lugar, registre a continuación las recomendaciones (Subsección 13.3) derivadas de la auditoría interna realizada. Ver sección de Definiciones del procedimiento P-3-5. - Por último, registre en este espacio aquellos aspectos importantes (Subsección 13.4) a tener en cuenta por parte del auditor interno designado para la próxima auditoría.
Nota final:	Una vez sea diligenciado integralmente este formato, por consiguiente la elaboración del respectivo informe consolidado por proceso(s) y/o procedimiento(s) o Sistema de Gestión o Norma y posteriormente aprobado en su versión definitiva por parte del

“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
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 5-03-09-2021
		PÁGINAS: 29 de 29

UNAD © 2021

respectivo Líder de proceso y/o procedimiento o Componente, se procederá según lo contemplado en el presente procedimiento, a la obtención de la firma tanto del(los) mencionado(s) Líder(es) como la firma de parte del Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor consolidador del(los) respectivo(s) proceso(s) y/o procedimiento(s) o Sistema de Gestión o Norma.