

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 1 de 21

UNAD © 2022

1. Fecha		
Día	Mes	Año
27	08	2024

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:	(C-8) GESTIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA - P-8-8 Procedimiento: Gestión de Programas de Formación en lengua extranjera (Bajo la Norma ISO 9001:2015). Normas Técnicas Colombianas 5580:2011 y 5555: 2011 para los programas de formación en el trabajo en el área de idiomas inglés y francés.	
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):	Mónica Jakeline Bolanos Escobar monica.bolanos @unad.edu.co	59831602
5. Equipos auditores participantes:	Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es).	Centro – Sede auditado(a)
	Mónica Jakeline Bolanos Escobar monica.bolanos @unad.edu.co	Sede José Celestino Mutis
	Constanza Motta Mosquera Constanza.motanad.edu.co	

(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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 2 de 21

UNAD © 2022

<p>6. Criterios de auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):</p>	<p>Norma Técnica Colombiana NTC 5580:2011 y Norma Técnica Colombiana NTC 5555:2011 para los programas de inglés y francés; Norma ISO 9001:2015 para el procedimiento P-8-8 Gestión de Programas de Formación en lengua extranjera.</p> <p>Documentos de referencia: Proyecto Educativo Institucional PEI Reglamento estudiantil Acuerdo 039 de 2019 Estatuto Organizacional Plan de desarrollo Docenal 2023-2034 Más UNAD, más equidad Manual Sistema Integrado de Gestión Listado Maestro de procesos y procedimientos Listado Maestro de Formatos Listado Maestro de Instructivos Sistema Integrado de Gestión y Monitoreo Administrativo SIGMA Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora SSAM Indicadores PQRS Sistema Mapa de Riegos 2.0 Acta de Comité Técnico de Gestión Integral MECI.</p>
<p>7. Alcance (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):</p>	<p>La auditoría se aplica al Instituto Virtual de Lenguas en los programas de idiomas Inglés y Francés bajo los requisitos definidos en los referenciales del Sistema de Gestión de Calidad -SGC- Programas de formación para el trabajo en área de Idiomas (NTC 5580:2011) y Sistemas de gestión de la calidad para Instituciones de formación para el trabajo SGC-IFTDH (NTC 5555:2011); así mismo, se auditará la Norma ISO 9001:2015 exclusivamente para el procedimiento P-8-8 Gestión de Programas de Formación en Lengua Extranjera</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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 3 de 21

UNAD © 2022

8. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):	Jill Fortune - Directora del Instituto Virtual de Lenguas – Luz Aleida Prada – Docente. Lika Gobronitze – Docente. Oscar Arnol Pulido González - secretario Académico INVIL. Claudia Duque Henao- Líder Nacional UNAD Francés Miguel Angel Malaver - Docente UNAD Englis Liliana Rodríguez Reyes- Gestor Tecnopedagógico-VIMEP Wendy Tatiana Leuro león- lider nacional de registro y control Oliva Andrea Ortiz Ardila – Líder estratégica de Gestión C8		
9. Fecha de apertura:	18 de julio 2024	10. Fecha de cierre:	22 de Julio 2024

II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

11. Descripción General de la Auditoría

Se dio apertura el día 18 de julio del 2024 a la primera jornada de la Auditoría a los Programas de Formación en lengua extranjera Bajo la Norma ISO 9001:2015 y Norma Técnica Colombianas 5580:2011, de acuerdo con el plan de auditoría enviado el día 10 de julio.

Se evidencia las acciones que los programas de UNAD Inglés y UNAD Francés son auditados anualmente en diferentes procesos, con ejercicios como la Auditoria interna, la visita externa anual por parte del SGS, este ejercicio que se lleva por 5 años, con la revisión anual y la recertificación.

En la parte Tecnopedagógica, el ejercicio auditor de certificación y acreditación, atención a los estudiantes, Plan de mejoramiento realizados en la última vigencia para mantener la calidad y la idoneidad de los programas de Inglés y Francés.

Los programas de Inglés y Francés se encuentran reglamentados legalmente, el programa de Inglés se encuentra reglamentado con la Resolución 15 de 20 2028 UNAD - inglés por 7 años. Formación para el trabajo y desarrollo humano. El programa Francés tiene marco legal de funcionamiento como curso libre y NO como formación para el desarrollo y trabajo humano, están en los trámites ante el ministerio programada para el mes de septiembre 2024.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 4 de 21

UNAD © 2022

Se evidencia el Acuerdo del consejo superior No.001 27 enero 2012 de creación del INVIL. Para el programa francés Artículo 07 y el Calendario académico acuerdo y la Estructura organizacional

Se muestra de acuerdo con el MCER (Marco Común Europeo de Referencia) que los programas de Inglés y Francés evidencian los niveles de competencias comunicativas en el Documento Maestro de funcionamiento UNAD English con mínimos establecidos por Marco Común Europeo de Referencia.

Se justifica y se evidencia la demanda de los programas de inglés y francés y el manejo a nivel nacional o regional en el Documento Maestro donde se encuentra la justificación: Estudios, globales, sectores, nivel de habla y escrito para los programas de Inglés Francés, el estudio de mercado, las encuestas, nivel global regional, análisis de contextos: Evidencia: documentos estudio de mercado.

En relación con el manejo de los perfiles de ingreso para los estudiantes de los programas de Inglés y Francés. Se evidencia en el Documento Maestro tanto para el programa de Inglés y para el programa Francés, el documento que consta de 118 páginas tiene ficha técnica cuenta con las especificaciones de los perfiles y para el programa Francés se especifica el perfil de estudiante, el perfil de egresado, se identifica que el estudiante podrá alcanzar las competencias del nivel cursado y el nivel culminado de acuerdo marco común europeo de referencia para las lenguas.

Se evidencia que se realiza una evaluación inicial, una evaluación diagnóstica que es Level test, si el aspirante quiere empezar desde el nivel cero, si no tienen un conocimiento previo, y para validar el curso está el Diagnostic test a estas pruebas acceden a través del micro sitio del INVIL. Para los estudiantes activos en el programa y en su primer acceso al aula es la primera evaluación que les aparece disponible el test One Diagnostic Test Evaluation Quiz.

No se realiza otras clasificaciones con la información del Level test. La información solicitada en el formulario es recaudada por la Gerencia de Registro y Control y es considerada como información sensible.

Las pruebas de Level test están ofertado por semestres que corresponden de enero a junio y julio a diciembre y tiene vigencia de un año.

El programa de Francés cuenta con una prueba diagnóstica: Test de Niveau tiene la misma organización y función de diagnosticar al estudiante en su nivel inicial de formación, tienen la oferta del Test en dos periodos académicos al año.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 5 de 21

UNAD © 2022

Evidencias – pantallazo- micrositio prueba Level test. Caso inglés y francés

Se muestra como se evalúa al estudiante para evidenciar que adquirió las competencias básicas de los programas de Inglés y Francés. En el Documentos Maestro programa y de Inglés y de Francés desde la inscripción y registro, los elementos básicos establecidos por la gerencia de registro y control acorde al reglamento estudiantil

La Prueba Level test que hace el diagnostico para el nivel alojada en el micrositio UNAD Inglés:

Evidencias – pantallazo- micrositio prueba Level test. Caso Inglés y Francés

Muestra Francés:

Carol a Pérez c.c 1102797455 ZCARIBE.

Periodo regular 2- nivel B1+ se matriculo para expedir certificado a través de fus digital –

Derechos pecuniarios –expide certificación

Circular literal G programas ingles Francés

Muestra Inglés – maestría Adriana Garzón Forero Estudiante Adriana Patricia Garzón forero 52718431-B1- Periodo regular 2- 2024

Registro cursos continua en proceso de formación nivel B1+

Los niveles de competencia (A) niveles básico, (B) independiente (C) competente se estructuran evidenciando en el Plan de estudios que es igual al Syllabus- micrositio UNAD link <https://estudios.unad.edu.co/lengua-extranjera>

Se repasa el curso, corresponde a un curso metodológicos, con Módulos de consulta, Momentos formativos con la agenda del curso con los eventos evaluativos se muestra el desarrollo de competencias en cada nivel desde el nivel básico, intermedio y avanzado.

Para el programa Francés: se toma la muestra en el Syllabus, los niveles que conforman cada uno de los niveles, las temáticas por nivel, la agenda del curso momento inicial, intermedio y final, según MCER

Información socializada en el micro sitio en la oferta académica para los dos programas.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 6 de 21

UNAD © 2022

Muestran el syllabus,
NIVEL BÁSICO: A1 Y A2

Cursos metodológicos- módulos

A1- básico

B1+ intermedio se accede desde la página a través del siguiente link

B2+ COMPETENTE

Evidencia Syllabus para los programas en idiomas Inglés y Francés para los niveles

En el micrositio se publica los niveles

Plan de estudios igual a syllabus- micrositio UNAD link: <https://estudios.unad.edu.co/lengua-extranjera>

Se indica muestra del plan de estudios del programa Inglés y Francés donde se pueda exponer sus principales contenidos

Resolución UNAD Inglés 144 horas y lo que la institución

La asignación de tiempo de trabajo formativo para los estudiantes del programa Inglés y Francés se maneja y se evidencia en los tiempos de trabajo establecidos en los syllabus en el micro sitio, en donde está establecida la intensidad horaria por nivel que corresponde al marco común europeo de referencia para las lenguas.

Nivel A1, intensidad horaria certificable, 160 horas para el nivel A2 160 horas para el nivel B1 144 horas para el nivel B1+ 144 horas y para el nivel B2 200 horas y para el nivel C1, 200 horas.

La planta Docente del Programa Inglés y Francés está se rigen en su vinculación docente por el documento o el acuerdo de perfiles docentes y por los criterios de vinculación que establece la Gerencia de Talento Humano para todos los docentes de la Universidad.

El perfil mínimo requerido para un docente con un nivel de formación mínimo profesional opcional procesos de formación en postgrado, dos años de experiencia docente enseñando el idioma que van a acompañar de manera tutorial dentro del INVIL y que tengan certificados su nivel de lengua a través de una certificación internacional de nivel de lengua aceptada por el Ministerio de Educación Nacional o que se ha emitido por las entidades de acuerdo al marco común europeo de referencia para las lenguas.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 7 de 21

UNAD © 2022

En relación con cuantos Docentes cuentan para el programa Inglés y Francés, el tipo de vinculación, los perfiles, los niveles profesionales, la experiencia, el dominio del idioma. Se evidencia que hay un proceso inicial de selección donde se revisa el cumplimiento de los requisitos, hacen unas pruebas psicotécnicas, cumplen con unas entrevistas con directores de centro y con la unidad académica en la cual van a ser vinculados.

Muestra: periodo 16-1 profesora Lika Gobron y la profesora e Claudia Janet Duque Henao.

Las herramientas o mecanismos tienen establecidos para realizar la evaluación a los docentes del Programa Inglés y Francés. Se evidencia el modelo de evaluación establecido por la Universidad hacen las dos evaluaciones al año en la finalización de cada uno de los periodos académicos 16-1 o 16-4 a través de la plataforma MED

Muestra: Profesor Jorge Hugo Hernandez, Villamil programa UNAD Inglés, Periodo evaluación 16-1. Evaluación de estudiantes, 42, autoevaluación, 5.0. coevaluación 5.0 la evaluación final para el periodo 16-1 de 4.6.

El resultado de la evaluación influye para las futuras vinculaciones.

Indican que se requiere la nota 4.0 y con promedio de nota 3.9 se vincula con plan de mejora

Evidencias: periodo 202416-1 Docente Maryury Useche Leon, esta docente Profesional en el idioma inglés y francés, en la autoevaluación obtuvo una nota de 4.4 en la autoevaluación, 5.0 en la Coevaluación 5.0 para una evaluación parcial, 1612024, que es el periodo que acaba de terminar de 4.7.

Sobre las capacitaciones y actualizaciones que tienen los Docentes de los programas Inglés y Francés, se evidencia la asistencia a capacitaciones convocadas por la Vicerrectoría de medios y mediaciones, reunión con las personas de la plataforma experta en torno al funcionamiento toda la trazabilidad de cómo funcionaría la plataforma experta en función de una posible migración a esa plataforma. Participación al Workshop OTE en mayo, que es una prueba de inglés de certificación de carácter internacional con la empresa Oxford, Procesos de capacitación de carácter voluntario.

Evidencias: Programa: Ingles docente: Luz Aida
SEMINARIO – ACTUALIZACIONES PLATAFORMA EXPERTA
EXAMEN DE CARACTER INTERNACIONAL OXFORD-

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 8 de 21

UNAD © 2022

REQUISITOS ESTABLECIDOS POR TH

Para el Programa Francés, la Docente Líder Claudia Duque, evidencia la participación en capacitaciones y en encuentro de líderes, certificación de auditor interno, la participación en la internacionalización del currículo, en el congreso internacional de innovación educativa para el aprendizaje, entre otros.

La tendencia de los egresados en los 2 últimos años se evidencia en el Documento Maestro la ruta a seguir, el perfil, la gestión, de los exámenes internacionales para que puedan aplicar con tarifa preferencial, beneficios establecidos en el Acuerdo 043 del 2021

Evidencia Articulación con Lady Diana González Arias,

Para el tema de la deserción o seguimiento a egresados, indican que no se maneja deserción y no se maneja indicadores de deserción, solo enfocan y dirigen campañas puntuales como el espacio de Open House buscando beneficiarles a los egresados.

Evidencias: Acuerdo 043 2021 descuentos – egresados:

No maneja egresados, se aporta egresados para escenarios formativos, como la estrategia para el podcast de egresados.

Los sistemas de información con los que cuentan los programas de Inglés y Francés, se evidencia en el manejo de la información campus, el sistema de Talento humano, y el MED.

Las estrategias que tienen planteadas para garantizar la sostenibilidad de los programas de Inglés y Francés son establecida desde la oficina de Planeación, en donde se hace el aval del estudio de mercado inmerso en el documento maestro y esa viabilidad es la que permite tener la primera tarifa con la cual salen a oferta los programas de formación en lengua extranjera.

La circular de derechos pecuniarios,

La consecución de recursos externos que hace parte de la gestión que realiza para el INVIL como el Convenio 2024 con la institución educativa técnica Gabriela Mistral, que está a su vez respaldado por recursos propios de la alcaldía del municipio de Melgar que busca formar en inglés a unos estudiantes específicos del municipio de Melgar en la condición de desarrollo media técnica y vocacional en el

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 9 de 21

UNAD © 2022

<p>idioma inglés, convenio firmado en febrero 2024, inicia en septiembre.</p> <p>El programa UNAD francés pauta en redes sociales conjuntamente con la Gerencia en la cabeza de la doctora Daisy Avila, como la propuesta para la formación en Francés.</p> <p>La evaluación de los programas de Inglés y Francés se realiza de manera Interna: OAI oferta Académica Integrada, se hace la evaluación Verificación del carácter Tecnopedagógica Ese es el filtro principal en donde se evalúa las condiciones de calidad y pertinencia de los contenidos sean viables para visualizarlos. Muestra: periodo académico regular 3 curso certificado curso acreditado para cada uno de los niveles el ejercicio de acreditación y de certificación, muestra de dos cursos acreditados para esta vigencia, 2024. La auditoría interna designadas por la Oficina de Control Interno Muestra: Informe de la auditoría interna y externa, sin hallazgos, se ha hecho de manera unificada para el programa de inglés y francés.</p> <p>La periodicidad con que se realiza la evaluación es anual, la evaluación interna de acuerdo con el programa de auditorías internas direccionado por la oficina de control Interno y la Acreditación y certificación de los cursos.</p> <p>Programas Ingles Plan de mejoramiento integrado Inglés: Plan de mejoramiento integral Análisis de los elementos</p> <p>No hay planes de mejoramiento para los programas de Inglés y Francés con registro en SSAM</p> <p>Se evidencia que no tienen acciones en el SAAM, el plan de mejoramiento integral no se sube al SSAM por que el Documento maestro no requiere seguimiento del SSAM</p> <p>No tienes acciones en SSAM</p> <p>PROGRAMA FRANCES: No hay hallazgos y no conformidades</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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 10 de 21

UNAD © 2022

Los programas de Inglés y Francés se ven reflejados en el eje de la política de calidad de los estudiantes. En la Auditoria específica de la NTC 5580 de manera exclusiva por ser la única oferta de formación para el trabajo y desarrollo humano En el Modelo pedagógico Unadista por su oferta y ruta accesible, en el PAPS Solidario incluido en el documento maestro. En el acuerdo 002 del 26 de enero de 2021 Plan de mejoramiento del INVIL

La opinión que tienen los estudiantes con respecto a la calidad del programa de Inglés y Francés se evidencia en el plan de mejoramiento del INVIL, en la pertinencia del programa en inglés y francés y en las encuestas voluntaria que realizan y analizan teniendo en cuenta los stakeholders de los Programas Inglés y Francés en la Matriz de Stakeholders, se identifica a los Estudiantes, los Aspirantes y las Entidades empresas, en el Acuerdo: 043 7 años por próximo a renovarse para Inglés y en Francés proceso de construcción

Análisis de una expectativa Stakeholders Francés en proceso gestiones

Numeral 5.3. la política de la calidad en la IFP literal d) Esta pregunta se aborda en la ISO 9901 en la pregunta: La reacreditación de los programas de Inglés y Francés se realiza una vez al año se muestra el OAI la oferta de niveles acreditados para el año 2024, periodo 3 y 4. Evidencias inglés en el OAI Programa Francés, muestra: OAI periodo académico 18-02 ACREDITACION DE LOS NIVELS A1 Y A2, posterior los niveles B1 y B1+, todos los niveles acreditados y alistamiento para proceso de certificación

El tema de la toma de conciencia de la calidad en los programas de Inglés y Francés se evidencia en el trascurso de la auditoría

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 11 de 21

UNAD © 2022

Desde el proceso C8 - Proceso P-8-8 en el sistema integrado de gestión y política de calidad

Rubricas del OAI

Procesos de certificación para cada uno de los programas

Auditorías Internas

Calendario Académico

La oferta académica

Listado maestro

Formatos

En la vigencia 2024 en el tema del MECI los aportes o acciones para los programas de Inglés y Francés se evidencia la citación a reunión comité invitación realizada en el mes de junio 18 del 2024 para tratar temas de la necesidad de infraestructura para visita y la renovación de la licencia del programa, consignación en el acta que no tienen acceso.

Los mecanismos que los programas de Inglés y Francés utilizan para identificar, adquirir y disponer de los recursos necesarios para la realización de sus procesos son el capital humano - registro control académico – vinculación GTH.

Recurso infraestructura tecnológico- Recurso financiero y el de almacenamiento la información por parte de la GPIT y migración de información en registro y Control.

Proceso matricula

Recurso humano Docente y administrativo

Acompañamiento académico

Migración de notas en la gestión de Registro y Control.

Al consultar como se verifica que el personal Docente y administrativo de los programas de Inglés y Francés trabaja de manera eficiente y eficaz dentro de la Institución, se evidencia a través del campus virtual, desde los líderes programa validan las aulas virtuales evidenciando que los docentes cumplan con la información a los estudiantes se esté realizando oportunamente y se realice la respectiva retroalimentación. Con la estructura de Director y tutor muestra en el campus

Programas inglés: Alertas tempranas: Mensajería y de manera externa comunicación oportuna

Programa de Francés: Alertas tempranas: Mensajería y de manera externa comunicación oportuna

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 12 de 21

UNAD © 2022

Para mejorar la infraestructura tecnológica necesaria para el funcionamiento de los programas de Inglés y Francés en cuanto a aula virtual, recursos didácticos, biblioteca virtual se ha realizado para el programa de Inglés y Francés la adquisición de un recurso: e-book contenido multimedial que está en el contenido del campus virtual, una adquisición progresiva con actualizaciones de acuerdo con las necesidades.

Frances recurso e-book UNAD francés, está en idioma francés – español

Adquisición a través de la secretaria General y la Gerencia Administrativa y Financiera del recurso vigencia desde el año 2018 y actualizaciones al año 2021

Provedor Book y books

Contrato Book y books 2021 usabilidad de 5 años.

Al indagar sobre el ambiente de trabajo necesario para lograr los objetivos en los aspectos relacionados con la prestación del servicio indican las comunicaciones con los líderes de programas y redes de docentes a través de las actas de reunión.
Encuesta place to work a través de Talento Humano.

Para el programa Frances: con comunicación a través de reuniones y las Evaluaciones Docentes a través del MED.

Se evidencia los objetivos de la calidad con el Proyecto Educativo Institucional, revisión por componente en el PAPS con el documento maestro se valida el cumplimiento de los objetivos de calidad

El diseño y desarrollo para los programas de Inglés y Francés se aborda así;
Inglés: Ingles 2015- 2018 finaliza mediante resolución aulas con la VMMEP,
Procedimiento P-8-8
Frances A1- B1 diseño inicial

Como INVIL solicitan a la VIMMEP el espacio de aulas para creación de cursos 41 A B2

Frances- diseños aulas cargadas y alistamiento

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 13 de 21

UNAD © 2022

Actualizaciones

Aulas de diseño. En poder de VMMP

Aulas de diseño acceso los gestores tecnopedagógicos

Francés: enero 2024 recibido diseñado

La promoción de los programas de Inglés y Francés se realiza desde el Micrositio UNAD, con los fractales, líderes zonales hacen la promoción a nivel regional o en territorio- se evidencia:

Convenio Gabriel Mistral – CEAD Girardot

Soacha, Popayán, Unicauca – UNAD 29 de junio 2023 vigente

Al indagar si para vigencia 2024 a nivel regional se tienen algún registro de los convenios del programa de Inglés y Francés, muestran listado de convenios

Para el programa Francés: hasta el momento no hay convenios, están en acercamientos con el municipio de Paipa Boyacá - 30 estudiantes para la presentación propuesta.

Zona caribe CEAD Valledupar- coepopular.

Francés: hasta el momento no hay convenios. Tiene acercamiento ZONA Bogotá - ZONA Bogotá – se están acercamientos Tiene acercamientos y propuesta.

En cuanto si usan una herramienta que permita hacer la medición de la conformidad de los productos y servicios reportan que no hubo conformidades

El manejo de las PRQS y el seguimiento y análisis a temas reincidentes, reportan que las PQRs se atienden a través del sistema de atención al usuario, se tiene un único usuario a nivel nacional la Dra. Tarazona y quien realiza la distribución al grupo de trabajo para la respuesta o solución, los indicadores de las PQRs se manejan a nivel Nacional.

Evidencia: Evidencias pago matrícula y no reflejado el pago para iniciar proceso de formación REPORTE 29 de junio 2024

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 14 de 21

UNAD © 2022

Para el programa Francés, tema reincidente: Cargue de cursos
No hay reporte de PQRS para francés
Insumo para plan de mejora

No tienen salidas no conformes.

La medición y seguimiento al cumplimiento de los proveedores de servicios de los programas de Inglés y Francés se evidencia
Cumplimiento desde la parte académica
Supervisión. De Book y Book
La usabilidad

Existen planes de mejoramiento para los programas de Inglés y Francés tanto para Docentes o producto de auditorias
No hay planes de mejoramiento para Docentes o producto de auditorías.
El tema de gestión de riesgos se aborda en la auditoria del P-8-8 ISO 9001 numeral 6.1

ISO 9001:2015
Numeral 5.2 POLÍTICA

Al consultar se tienen identificada normatividad que adopta la política de calidad se evidencia identificación mediante acuerdo 002 del 26 de enero de 2021- Resolución 006858 22 de agosto 2024 por la cual se conforma el sistema integrado de gestión SIG, Acuerdo número 020 del 23 de junio de 2022. Proceso-C8 gestión de la oferta educativa procedimiento P-8-8 Gestión de programas de formación en lengua extranjera, sistema integrado de gestión SIG.

Al consultar sobre la política de calidad se da cumplimiento a la política de calidad, se tiene identificado objetivo del procedimiento P-8-8- calendario académico acuerdo número 030 del 12 de octubre de 2023 aprobación calendario del INVIL para el 2024 con 6 periodos académicos, se tienen identificados puntos de control del procedimiento.

Se tienen identificado riesgo 4069 asociado al procedimiento P-8-8, cargue de evidencias con corte a 31 de diciembre 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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 15 de 21

UNAD © 2022

Se indaga sobre como miden el cumplimiento del objetivo del procedimiento, se informa que a través de la oferta de programas de inglés y francés, estudiantes matriculados en los periodos académicos.

Procedimiento P-8-8 última actualización año 2020, no asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades de acuerdo con la matriz de responsabilidades.

Identifican 3 controles operacionales Procedimiento P-8-8.

Revisar propuesta

Verificar el diseño de los componentes académicos y pedagógicos del curso.

Se realiza trazabilidad del punto de control: Revisar tecno pedagógicamente el curso de Formación en Lengua Extranjera

Preoferta- correo desde la VIMMEP periodos 5 1804- 1

Realizada la preoferta correo de 4 de junio

Análisis de la preoferta: Se cargan los cursos externos

Aprobación de la oferta: secretario académico

Evidencia Ingles código 901- aprobación por parte de la VIMMEP

Evidencia Frances código 903 soportes por parte de la VIMMEP

acreditación de curso

Evidencia del OAI evidencia trazabilidad

Para evidenciar el cierre evidencia del periodo 18-03 Regular 4

Cursos de Inglés 25 de junio certificación de cursos

Francés: 25 de junio curso acreditado- certificación cursos

Informe de aceptación de la rúbrica al 100% para aprobación de los cursos.

Se consulta sobre ciclo PHVA del procedimiento para cerrar el ciclo en proceso de formación en ACTUAR, evidenciado contenidos de curso Syllabus del curso A1 inglés - BREAKTHROUGH, Código 901001A- 1801 y programa francés código 903001A- 1801, justificación del programa, Plan de estudios, Objetivos del aprendizaje, Estrategias de aprendizaje, contenidos diseñados para el programa, inicial-

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 16 de 21

UNAD © 2022

intermedio y final, evidenciado certificación y acreditación que se proporciona desde la Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas surtiendo el cumplimiento de normatividad procedimiento y rubrica por lo que no ha requerido mejoras en el ciclo.

Se indaga sobre mecanismos se tienen para conservar la información desde el INVIL, atendiendo la directriz desde la Secretaría General mediante circular 107-0012 de 18 de marzo 2024 se realizó transferencia el 02 de julio acta INVIL-124-219 de fecha 03 de julio 2024.

Se pregunta sobre mecanismos establecidos para confirmar si un estudiante recibe su certificado como finalización del programa de formación en lengua extranjera Inglés y Francés. El estudiante dispone del FUS digital para generar el certificado costo establecido los derechos pecuniarios.

Trazabilidad:

Programa de oferta externa INVIL 2024 regular 1
ZCBC- CURSO ingles básico intermedio B1- curso 901003
29 ESTUDIANTES, se escoge muestra 2

Autonomía del estudiante -programa Psicología

Evidencias certificación programa estudiante

C.C 55.131.515 Maricella castano falla- UNAD Inglés- B1. básico intermedio -Aprobado -certificación de fecha 23 de noviembre 2023.

Evidencias programa Francés: C.C 1.072.663.781. David Morales Alarcon en curso.

C.C.46.362.011 Clara Pedraza Certificación formación B1 intermedio expedida por la oficina de registro y control académico certificado B1 intermedio formato F-6-3.

Se pregunta sobre indicadores Asociado al procedimiento P-8-8.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 17 de 21

UNAD © 2022

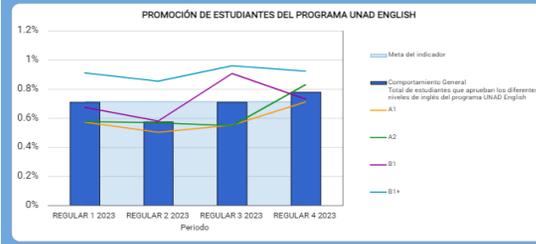
Matriz de indicadores del sistema integrado de gestión- código MT-7

Indicador	Objetivo	Alcance	Responsable	Indicador	Objetivo	Alcance	Responsable	Indicador	Objetivo	Alcance	Responsable	Indicador	Objetivo	Alcance	Responsable
IND-800-C8-001	EFFECTIVIDAD	PROMOCIÓN DE ESTUDIANTES DEL PROGRAMA UNAD ENGLISH	Identificar el nivel de promoción de estudiantes de los programas de formación en inglés de UNAD English	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
IND-800-C8-002	EFICACIA	PROMOCIÓN DE ESTUDIANTES DEL PROGRAMA UNAD ENGLISH	Identificar a parte del total de estudiantes de los programas de formación en inglés de UNAD English que han alcanzado el nivel de promoción de estudiantes de los programas de formación en inglés de UNAD English	77.87%	77.87%	77.87%	77.87%	77.87%	77.87%	77.87%	77.87%	77.87%	77.87%	77.87%	77.87%

Conocen la matriz de indicadores C8-002 eficacia Fecha de eliminación 26-10-2022

INDICADOR: PROMOCIÓN DE ESTUDIANTES DEL PROGRAMA UNAD ENGLISH
CÓDIGO: IND-SGC-C8-001
TIPO: Eficacia

Fecha de aplicación del indicador: junio de 2021



PROMOCIÓN DE ESTUDIANTES DEL PROGRAMA UNAD ENGLISH

— Meta del indicador
 — Comportamiento General
 — Total de estudiantes que aprobaron los diferentes niveles de inglés del programa UNAD English
 — A1
 — A2
 — B1
 — B1+

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR Y ACCIONES TITIMAS	
Nivel superior de calificación	Nivel medio de calificación
<p>Entre el 90% y 95%</p> <p>Requiere seguimiento y apoyo, si aplica.</p> <p>Se recomienda estar atento al comportamiento del indicador y realizar seguimiento de meta o cambio de indicador (Comunicado oficial correo electrónico), siempre y cuando, el indicador muestre tendencias de sobrepaso en más de dos periodos consecutivos. En caso de que la meta sea anual, con seguimiento periódico (trimestral), se deben analizar para cada periodo y no se sugiere modificar la meta anualizada hasta finalizar la vigencia. Dentro del análisis que se realice, se debe considerar los elementos que se presenten en cada periodo que faciliten superar los expectativas planteadas, y poder replicar la buena práctica en gestión en periodos siguientes.</p>	<p>Entre el 80% y 90%</p> <p>Requiere avance significativo.</p> <p>Si el indicador presenta mejora en el resultado pasado de estado de "deficiente" a "aceptable", y a su vez existe una acción correctiva en curso, se debe evidenciar del seguimiento en el análisis trimestral.</p> <p>Si el indicador pasó de estado satisfactorio a aceptable, se debe realizar análisis del indicador de las causas, definidas por la GCMCI y si se considera necesario, se procede a registrar acción en el SSAM.</p>

Periodo	A1	A2	B1	B1+	B2	C1	Comportamiento General	Meta del indicador	Logro con respecto a la Meta del indicador	Análisis situacional
REGULAR 4 2023	71.00%	83.00%	73.00%	92.00%	100.00%	100.00%	77.87%	71.50%	Nivel superior de calificación (108,9%)	Tomando en cuenta que el reporte del indicador se encuentra en nivel superior de calificación, con el 108,9% es importante mencionar que la meta del programa para mantener estos índices de efectividad en áreas de que los puntajes de aprobación continúan dando cumplimiento al propósito del programa de Educación para el Trabajo y Desarrollo. Habiendo de tener resultados de aprobación positivos en los siguientes periodos académicos, así como se prosiga en el análisis del periodo académico anterior.

Comportamiento general: 77.87%
Meta cumplida cumplimiento 71,50%
Logro con respecto al indicador 108,9%

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 18 de 21

UNAD © 2022

Se consulta sobre mejoras -acciones frente a recomendaciones generadas en las Auditoría interna 2023 desde el Instituto Técnico Profesional ITP gestión de registros calificados.
unidades académicas - IGP-
Documentación interna – tramite documental.

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 19 de 21

UNAD © 2022

III. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:						
12. Hallazgos de auditoría: Registre la información solicitada de: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm), 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)	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 reincidente 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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 20 de 21

UNAD © 2022

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 (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.

- 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:

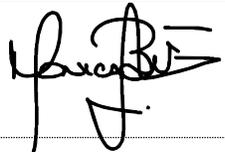
- Compromiso del equipo de trabajo del Instituto virtual de lenguas INVIL.
- Conocimiento y disposición de normatividad.

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

13.3 RECOMENDACIONES:

Se recomienda realizar el seguimiento al riesgo en la aplicación de Mapa de Riesgos, ya que se tiene como criterio de la auditoría Interna y externa, Se recomienda realizar el seguimiento al indicador.

13.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Mónica Jakeline Bolanos Escobar	AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR Normas Técnicas Colombianas 5580:2011 y 5555: 2011 para los programas de formación en el trabajo en el área de idiomas inglés y	

“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: 6-09-09-2022
		PÁGINAS: 21 de 21

UNAD © 2022

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
	francés y P-8-8 Procedimiento: Gestión de Programas de Formación en lengua extranjera (Bajo la Norma ISO 9001:2015)	
Jill Fortune	DIRECTORA INSTITUTO VIRTUAL DE LENGUAS INVIL	