

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>		<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
			<b>PÁGINAS:</b> 1 de 20

1. Fecha		
Día	Mes	Año
18	07	2019

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

Informe de Auditoría (In Situ):

Informe de Auditoría Consolidado:

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA.	
3. Proceso y/o procedimiento /componente Auditado:	GESTIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA C-8 1. GESTIÓN DE NUEVOS REGISTRO CALIFICADOS (P-8-1) 2. GESTIÓN PARA LA RENOVACIÓN DE REGISTROS CALIFICADOS (P-8-3) 3. GESTIÓN DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN PERMANENTE – ALFABETIZACIÓN, BÁSICA Y MEDIA (P-8-4) 4. GESTIÓN DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN CONTINUADA POR OFERTA VIRTUAL (P-8-5) 5. DESARROLLO DE PROYECTOS DE ARTICULACIÓN (P-8-11) 6. GESTIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES (P-8-7) 7. ALISTAMIENTO TECNOPEDAGÓGICO DE CURSO ACADÉMICO DE EDUCACIÓN SUPERIOR (P-8-10) 8. ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CURSO DE EDUCACIÓN SUPERIOR (P-8-9) 9. GESTIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN LENGUA EXTRANJERA (P-8-8)
4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor (Quién consolidó el informe nacional por proceso y/o procedimiento no aplica si es Informe in situ):	Nombre completo y correo electrónico institucional: Elsa de Jesús Guarín Velandia. elsa.guarin@unad.edu.co  Número de cédula: 46.668.791
5. Equipos auditores participantes:	Nombres completos y correo(s) electrónico(s) Institucional(es): Elsa de Jesús Guarín Velandia. elsa.guarin@unad.edu.co Kelly Lorena Baquero Pinzón. kelly.baquero@unad.edu.co  Centro – Sede auditado(a) VIACI-ESCUELAS; VIDER, VISAE, VIMEP Y VIREL

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

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>		<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
			<b>PÁGINAS:</b> 2 de 20

<b>6. Criterios de auditoría</b> (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	<p>Normas ISO 9001:2015, MECI 2014, Plan de Desarrollo, PAP solidario, Manual del SIG, Procesos, procedimientos, formatos, instructivos, guías, indicadores del SIG, Mapas de Riesgos, PQRSF, Mediciones de percepción del servicio, SSAM y demás normatividad y documentos aplicables.</p>
<b>7. Participantes auditados</b> (Nombres y correos electrónicos):	<p><b>VIDER (SINEP – SINEC).</b>          Jeny Esperanza Sierra Olarte. <a href="mailto:jeny.sierra@unad.edu.co">jeny.sierra@unad.edu.co</a>          Jorge Juan Olivella Dangond. <a href="mailto:jorge.olivella@unad.edu.co">jorge.olivella@unad.edu.co</a>          July Silva Zamora. <a href="mailto:july.silva@unad.edu.co">july.silva@unad.edu.co</a>          Yeimi Marcela Gamboa. <a href="mailto:yeimi.gamboa@unad.edu.co">yeimi.gamboa@unad.edu.co</a>          Carlos Rodríguez. <a href="mailto:carlos.rodriguez@unad.edu.co">carlos.rodriguez@unad.edu.co</a></p> <p><b>VIMEP.</b>          María Luisa Barreto Sandoval. <a href="mailto:maria.barreto@unad.edu.co">maria.barreto@unad.edu.co</a>          Angelica María Yara Romero. <a href="mailto:angelica.yara@unad.edu.co">angelica.yara@unad.edu.co</a></p> <p><b>VIACI.</b> Beatriz Amador. <a href="mailto:beatriz.amador@unad.edu.co">beatriz.amador@unad.edu.co</a></p> <p><b>VISAE.</b>          Argemiro Vera. <a href="mailto:argemiro.vera@unad.edu.co">argemiro.vera@unad.edu.co</a>          María Nancy Garzón Soche. <a href="mailto:maria.garzon@unad.edu.co">maria.garzon@unad.edu.co</a></p> <p><b>LEG del Proceso.</b> Oliva Andrea Ortiz Ardila. <a href="mailto:oliva.ortiz@unad.edu.co">oliva.ortiz@unad.edu.co</a></p>
<b>8. Objetivo de la auditoría</b> (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	<p>Evaluar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD y el cumplimiento de los requisitos establecidos, en el desarrollo de sus funciones sustantivas, a partir de la valoración de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos institucionales y componentes, identificando las oportunidades de mejora y buscando el perfeccionamiento del servicio ofrecido a los usuarios y beneficiarios.</p>
<b>9. Alcance</b> (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	<p>El alcance de la auditoría son los procesos y programas contenidos en el Sistema Integrado de Gestión de la UNAD bajo los requisitos definidos en los referenciales el Componente de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014; así mismo se revisarán los Mapas de Riesgos y los resultados de auditorías previas previstos en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora-SSAM.</p>

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>		<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
			<b>PÁGINAS:</b> 3 de 20

<b>10. Fecha de apertura:</b>	<b>11. Fecha de cierre:</b>
-------------------------------	-----------------------------

**II. DESARROLLO DE LA AUDITORIA**  
**12. Descripción General de la Auditoria**

**P-8-7** Gestión de recursos educativos digitales. **P-8-10** Alistamiento tecnopedagógico de curso académico, **P-8-9** Acreditación y certificación de cursos de educación superior, **P-8-1** Gestión de nuevos registros calificados. **P-8-3** Gestión para la renovación de registros calificados, **P-8-4** Gestión de programas de educación permanente: alfabetización, básica y media, **P-8-5** Gestión de programas de educación continuada por oferta virtual, **P-8-11** Desarrollo de proyectos de articulación

Con relación a la pregunta si conocen sus responsabilidades frente al Sistema, cómo se les asignaron, comunicaron y si hay claridad al respecto, los auditados evidencian desconocimiento de la matriz de responsabilidades y por ende ubicación de su rol dentro de la misma. Sin embargo, desde los diferentes aportes de los auditados se evidencia el compromiso y actividades que realizan para mantener el Sistema. Por lo cual, es importante realizar desde los diferentes roles un reconocimiento de la Matriz de Responsabilidad y Autoridad del Sistema Integrado de Gestión SIG, la cual presenta una actualización del 25 de octubre de 2018 y encontrándose en disposición para consulta en el enlace [https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/documentos\\_referencia/matriz\\_responsabilidad\\_y\\_autoridad\\_sig.pdf](https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/documentos_referencia/matriz_responsabilidad_y_autoridad_sig.pdf) y así mismo, realizar desde la LEG del proceso, la socialización ante sus equipos o unidades respectivas. Lo anterior, con el fin de asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

Con relación a como se determina, se hace seguimiento y revisión al contexto interno y externo, los auditados expresan que existe una matriz de identificación de contexto la cual es consultada en el SIG, sin embargo, la LEG expresa que dicha matriz ya no se encuentra activa desde el pasado 4 de julio de 2019, aclarando que se puede ver dado que quien está consultando no ha actualizado los temporales del equipo, por lo anterior, es muy importante que al generarse cambios en la documentación del sistema se garantice la consulta de documentación vigente, ya que se puede generar No Conformidades mayores por disponer de información no actualizada.

Por lo anterior, se indaga a los auditados frente a la matriz que se encontraba activa antes del 4 de julio y en la cual se habían identificado el contexto y analizado a partir de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, se evidencia que los auditados no conocen dicho formato de la matriz, ya que la construcción se realiza por parte de la LEG con información suministrada desde cada unidad, pero una vez construida esta no fue socializada, por lo cual, es relevante conocer e identificar el origen de la información en todas los documentos o soportes que se utilicen para evidenciar actividades. Por parte de la LEG se informa que la lectura del contexto se realiza desde la matriz de partes interesadas actual, la cual cuenta con los mismos riesgos que tenía la matriz de contexto, adicionalmente los auditados indican que con relación a contexto se parte del Plan de Desarrollo Institucional, el cual se basa en el Método Altadir de Planificación Popular MAPP, el cual permite participación de líderes, directivos, docentes, estudiantes, egresados y administrativos. Se aclara por parte de la LEG el proceso de actualización del contexto, indicando que el año anterior se actualizó el Manual del SIG de

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
	<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5	
	<b>VERSIÓN:</b>	4-03-07-2019	
<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>		<b>PÁGINAS:</b>	4 de 20

acuerdo con la norma versión 2015, y en ese momento el plan de desarrollo estaba terminando su vigencia, por lo cual, para la actualización del Manual del SIG Versión 12-04-07-2019 se actualiza la sección de contexto.

Se realizaron reuniones con el fin de analizar el tema de contexto, así:

**VIDER (SINEP – SINEC)** en reunión del 10 de julio con círculo de calidad, se retomaron las metas anteriores y se analizaron frente al plan de desarrollo, identificando la necesidad de incluir por ejemplo en comunidades refugiadas y migrantes.

**VIMEP.** Para el reconocimiento del contexto, partes interesadas y de acuerdo con la construcción del Plan de Desarrollo meta de innovación, desde la unidad se realizó el análisis del macroproblema y la identificación de sus vectores, teniendo en cuenta los actores de los diferentes procesos institucionales. En reunión del círculo de calidad del 8 de julio se trabajó el tema de partes interesadas con la meta de innovación, evidenciando que las identificadas permanecen y no se requiere adición de información.

**VI SAE.** En reunión del 4 de julio se generó documento, enviado a la LEG para su inclusión de novedades y adicionalmente se evidenció que los riesgos que estaban identificados en la matriz de contexto anterior siguen vigentes y quedan registrados en la matriz de partes interesadas. En el caso del riesgo 3861 "Radical a destiempo de los plazos establecidos en la norma, la solicitud de renovación de registros calificados en el Ministerio de Educación Nacional", se analizó la necesidad de que las escuelas verificaran en sus mapas de riesgo que este se encuentre incluido, se verificó la inclusión del este en la ECACEN evidenciándolo en el riesgo 1839.

**VIACI.** En reunión del 5 de julio se analizó la matriz de comunicación y partes interesadas con proyecto 1 y 2 y de cada una de ellas diferentes factores a tener en cuenta.

Con base en las reuniones anteriores se generaban documentos por cada unidad los cuales se envían a la LEG para la consolidación de la información en la matriz, sin embargo, a la fecha, este proceso de actualización no se ha culminado dado que no se ha recibido la información de todas las unidades.

Con relación a la matriz de partes interesadas la LEG indica que allí se transfiere lo que se había identificado en la matriz de contexto que se encontraba publicada y adicionalmente lo que se ha logrado identificar posteriormente, colocando como ejemplo el caso de VIDER, que identifica la población de REFUGIADO e INMIGRANTE, sin embargo, aún se evalúa la posibilidad de incluirse como parte interesada, teniendo en cuenta que aún no se define un lineamiento claro por el MEN o entes internacionales, lo anterior, para dar respuesta a la meta SINEP 2023 del Plan de Desarrollo UNAD 2019 – 2023 "Establecer una ruta de atención a las poblaciones refugiadas y migrantes en sus procesos de alfabetización, educación básica y media, de conformidad con la reglamentación del MEN, UNESCO y otras disposiciones internacionales".

al verificar la matriz esta población aún no se relaciona, a lo cual, expresan los auditados que se está trabajando en la actualización de la misma.

Así mismo se indica que los riesgos que se habían identificado en la matriz de contexto se reflejan en la matriz de partes interesadas, sin embargo, al verificar la matriz de partes interesadas solo se relaciona el 3861 "Radical a destiempo de los plazos establecidos en la norma, la solicitud de renovación de registros calificados en el Ministerio de Educación Nacional". Igualmente se expresa que algunas de las debilidades que se habían identificado en la matriz de contexto se trabajaron como acciones de mejora relacionadas en el SSAM y de las cuales se les dio cierre, por lo cual, no se relacionaron en los riesgos de la matriz de partes interesadas.

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>	
	<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5
	<b>VERSIÓN:</b>	4-03-07-2019
	<b>PÁGINAS:</b>	5 de 20

Al indagar por los riesgos que se presentaban en la matriz de contexto publicada antes del 4 de julio, se indica por parte de la LEG que dichos riesgos se incluyen en la matriz de partes interesadas, sin embargo, al verificar la matriz de partes interesadas solo se relaciona el 3861 "Radical a destiempo de los plazos establecidos en la norma, la solicitud de renovación de registros calificados en el Ministerio de Educación Nacional".

De acuerdo con información suministrada por la Oficina de Control Interno con relación al mapa de riesgos del proceso, se evidencian los siguientes, y se verifican los reportes de abordaje o mitigación, así:

- 1336. ECAPMA. El último registro 09/07/2018, el 15/07/2019 se procedió a registrar el primer avance del año 2019.
- 1404. ECEDU. El último registro 01/12/2016.
- 1839. ECACEN. El último registro 19/06/2019.
- 2175. VIDER. El último registro 10/07/2019
- 2197. ECBTI. El último registro 10/09/2018, el 15/07/2019 se procedió a registrar el primer avance del año 2019.
- 3202. VIMEP. 15/07/2019 se procedió a registrar el primer avance del año 2019.
- 3858. ECISA. El último registro 06/09/2018
- 3861. VISAE. El último registro 10/09/2018, el 15/07/2019 se procedió a registrar el primer avance del año 2019.
- 3938. ECSAH. El último registro 29/04/2019.
- 3941. ECJP. El último registro 13/09/2018.

Los auditados expresan que si bien es cierto los registros no están al día en el aplicativo del mapa de riesgos, se han realizado las acciones pertinentes en cada uno de ellos, por lo cual, se expresa la toma de conciencia respecto a la importancia de mantener la información actualizada y documentadas las acciones de mitigación en los aplicativos pertinentes, con el fin de evitar un incumplimiento a la norma.

Con relación a los requisitos del cliente, legales y reglamentarios los auditados evidencian una matriz legal, en donde cada unidad del proceso VIDER, VISAE, VIACI y VIMEP, tiene la responsabilidad de diligenciar y garantizar el cumplimiento estos requisitos. Con relación a requisitos del cliente estos se evidencian en la matriz de partes interesadas e igualmente en cada procedimiento se relacionan algunos reglamentarios.

Con relación a cómo se determinan e implementa la gestión del cambio y qué cambios de han realizado, los auditados expresan que se encuentran relacionados en los IGP, sin embargo, a la fecha se encuentra publicado en el SIG hasta el II-2018, por lo cual, por fechas el primer IGP de 2019 es con corte a mayo, sin embargo, aún no se ha terminado de construir por falta de envío de información de VISAE, VIMEP y VIREL a la LEG, y en consecuencia no se encuentra publicado en el SIG. Los auditados aclaran que los documentos ya están contruidos y está en proceso de aprobación de los vicerrectores para posterior envío a la LEG. Para realizar el análisis se verifica sobre el avance del IGP I-2019 consolidado por la LEG con los informes recibidos, así:

**VIDER / SINEP.** Se verificó el IGP II – 2018 y se evidencia el cambio realizado el cual indica: Como resultado de la Auditoría externa realizada el día 14 de agosto de 2018, la cual tenía como objetivo determinar la conformidad del sistema de Gestión, o partes de esta con los criterios de auditoría y su

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
	<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5
<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>		
	<b>VERSIÓN:</b>	4-03-07-2019
	<b>PÁGINAS:</b>	6 de 20

capacidad para asegurar el cumplimiento de los de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables y eficacia para asegurar al cliente que los objetivos específicos son razonablemente logrados y para identificar cuando aplique áreas de mejora potenciales, para el Programa de Alfabetización, Educación Básica y Media, se generaron las siguientes observaciones y hallazgos: "No 4.3 Alcance del sistema de gestión de calidad: El alcance no incluye los siguientes productos: Alfabetización, Primaria (Básica) bachillerato (media), Educación superior, educación continuada." Las observaciones para el programa se basaron en la trazabilidad de los procesos académicos en la Plataforma Educativa, material pedagógico; además de, claridad y organización de documentos base en el Programa. Teniendo en cuenta las observaciones anteriores, el equipo académico socializa las necesidades y oportunidades de mejora para el programa y junto con la Experta en currículo, que está acompañando el proceso, se construye una matriz diagnóstica, para trabajar desde cada curso ofertado en el Campus Virtual del Programa, donde se revisará la trazabilidad, modelo, estándares, mallas curriculares, syllabus, guías de orientación, criterios de evaluación, pruebas (exámenes) y habrá un espacio para las observaciones u oportunidades de mejora de cada curso de todos los CLEI. Así mismo se establece cronograma de actividades y plan de trabajo desde el 24 de agosto al 18 de septiembre de 2018, se verifican las evidencias relacionadas con el rediseño de los cursos encontrando: los lineamientos microcurriculares, actas de reunión, planes de estudio, curso modelo, correo del 3 de diciembre de la VIMEP con aspectos puntuales para el rediseño de los cursos y respuesta al mismo de fecha 21 de diciembre adjuntando: lineamientos microcurriculares SINEP, formato plan de curso, Plan de estudios por área, guía descriptiva plan de cursos y guía de aprendizaje, correo del 12 de febrero de la VIMEP a SINEP adjuntando propuesta tecnopedagógica para organizar el aula modelo de los cursos por ciclos, el cual se responde el 5 de abril por parte del coordinador académico del SINEP aprobando la propuesta e iniciando las actividades pertinentes. Dando continuidad al tema para el IGP I – 2019, se relaciona que "se siguen adelantado jornadas de rediseño de cursos para lograr la meta de entregar todos los cursos diseñados para el periodo académico 2020-1".

Otro de los cambios registrados en el IGP del I – 2018, fue el relacionado con el hallazgo de la auditoría externa sobre el Manual de convivencia, en donde se indica por los auditados que este fue diligenciado en el SSAM y al IGP del I – 2019 se relaciona que: "se organizó un cronograma de actividades para la construcción de cada uno de los capítulos con el fin de cumplir con la construcción de este documento; a la fecha, el documento final se revisó conjuntamente con un Asesor de Secretaría General y se encuentra en proceso de aprobación por parte del Vicerrector de Desarrollo Regional y Proyección Comunitaria y la Secretaría General, al término de esta actividad, debe presentarse en Comité Directivo con el ánimo de que se emita resolución rectoral". Se indica por los auditados que se cuenta con la Resolución Rectoral de aprobación N. 8369 del 10 de Julio de 2019 y una vez emitida se socializa por circular informativa del 10 de julio de 2019 a través de correo electrónico, por lo anterior, la acción del SSAM 7991 se encuentra cerrada con fecha 11 de julio de 2019, y se encuentra en curso la acción 7992 relacionada con "Socializar el manual con la comunidad académica del programa de alfabetización, básica y media", con cierre el 4 de septiembre de 2019 y la acción 7993 relacionada con "Diseñar cronograma de actividades de convivencia asociadas al manual actualizado (2019)", con cierre el 21 de agosto de 2019.

Adicionalmente en el mes de julio y de acuerdo a revisiones al procedimiento se identificó la necesidad cambios con relación a "Las actividades 9 y 10, se cambió la descripción "programación académica" por "Calendario académico"; se agregó el resultado para las actividades 11, 13 y 15"; la estandarización del procedimiento en el SIG está próxima a realizarse, ya que se encuentra en proceso de aprobación por parte de la oficina de calidad. Se evidencia información documentada de resultados de revisiones y autorizaciones pertinentes.

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia		<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
		<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	
<b>CODIGO:</b>	F-3-5-5	<b>VERSION:</b>	4-03-07-2019
<b>PÁGINAS:</b>	7 de 20		

**VIDER / SINEC.** Se verificó el IGP II – 2018 y se evidencia en asuntos pendientes o en proceso “Actualización del Portafolio de Servicios del SINEC. Esta actividad involucra a las Escuelas, quienes actualizan su oferta considerando aspectos académicos, de investigación, necesidades coyunturales a nivel local, regional y nacional, entre otros” y al verificar el IGP I -2019 se relaciona de la misma manera, por lo cual, es importante verificar que los asuntos pendientes o en proceso evidencien avance en el siguiente periodo. Los auditados evidencian los avances en el link [https://drive.google.com/drive/u/1/folders/10wUGNMf9SBoda9NUJ\\_UYrpnqfj8XhKT](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/10wUGNMf9SBoda9NUJ_UYrpnqfj8XhKT), por lo cual, es relevante verificar la redacción en el IGP. Adicionalmente en el mes de julio y de acuerdo a las revisiones al procedimiento se identificó la necesidad cambios con relación a “Se ajustaron las consideraciones generales, las actividades, el diagrama de flujo y la normatividad aplicable de acuerdo con las revisiones ejecutadas”, la estandarización del procedimiento en el SIG está próxima a realizarse, ya que se encuentra en proceso de aprobación por parte de la GCMU. Se evidencia información documentada de resultados de revisiones y autorizaciones pertinentes.

**VIACI.** Se verificó el IGP II – 2018 y se evidencia en asuntos pendientes o en proceso “Se tiene proyectada una capacitación en usabilidad de la rúbrica académica de acreditación de curso dirigida a diseñadores y evaluadores”, acción que no se evidencia como realizada en el IGP del I – 2019, por lo cual, es importante verificar que se lleve la trazabilidad de las acciones pendientes con el fin de evidenciar su realización o dificultades para su logro.

**VISAE.** Se verificó el IGP II – 2018 y se evidencia en asuntos pendientes o en proceso “Ajuste a la nueva normatividad para registros calificados Decreto 1280 de 2018 que entra en vigencia en agosto de 2019”, sin embargo, en el IGP del I – 2019 continuaría igual dado que el Decreto no ha sido aprobado y por ello no se ha actualizado el procedimiento.

**VIMEP.** Se verificó el IGP II – 2018 y se evidencian por parte de los auditados los cambios respecto a: Para todos los actores del proceso de acreditación y certificación de cursos se activó la opción que le permite ver la fecha de corte que tiene el curso al cual se le está haciendo la revisión, para identificar los plazos y priorizar el alistamiento y la revisión de acuerdo a esta información y en cuanto a la presentación de la rúbrica se actualizó la presentación hacia el evaluador y el gestor y el diseñador para poder ver los criterios más organizados.

Con relación a cómo se identifican y controlan las salidas no conformes y cuáles acciones de mejora se han identificado y cuál ha sido su tratamiento, se verifica desde las salidas no conformes presentadas en el IGP II-2018 y se analiza las relacionadas con:

**VIMEP.** La salida no Conforme para el proceso hace referencia a “Curso en oferta sin el pleno cumplimiento de los criterios de la rúbrica integrada de acreditación”. De acuerdo con el IGP II – 2018, se presentan cursos que finalizaron su proceso de acreditación o certificación fuera de los tiempos establecidos, así: Cursos acreditados 8-03=3, 16-04=13, 8-05=10 y Cursos certificados 8-03=5, 16-04=71, 8-05=21, sin embargo, se aclaró por los auditados que todos los cursos ofertados cumplieron con el 100% de los criterios de la rúbrica de acreditación. Se verifica que la acción registrada en el IGP se encuentre relacionada en la matriz de salidas no conformes tomando como tipo de tratamiento “corrección”, acción del tratamiento “Aplazamiento de la fecha de oferta del curso y ajuste para la reanudación de la oferta, responsable “Director del Curso”, responsable de autorizar el tratamiento, registros que se generen y criterio para formular acción correctiva en el SSAM. La auditada expresa que en los casos de los cursos que

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 8 de 20

presentan los incumplimientos se generan circulares y de la misma manera no se incluyen en el aplicativo oferta académica integrada, con el fin de no presentar afectaciones a las partes interesadas.

Se informa que por parte de la VIMEP se realiza un seguimiento permanente al proceso de certificación y acreditación de cursos, por lo cual, se remiten a los correos pertinentes de cada escuela y VIACI los avances al respecto, sin embargo, de acuerdo al informe décimo quinto enviado con fecha 1 de febrero de 2019 se informa "el estado de los cursos que se encuentran en acreditación y certificación para el período académico 16-01 de 2019, peraca 611, de las cinco cohortes: 23 de noviembre, 4 de diciembre, 18 de diciembre, 26 de diciembre y 21 de enero de 2018, que iniciará hoy 1 de Febrero de 2019; a la fecha se encuentran certificados el 88,24% (555/629), faltando 74 cursos por certificar y acreditados el 49,41% (335/678), faltando 343 cursos por acreditar, para un total de 417 cursos por culminar el proceso". Se evidencia en el informe vigésimo primero de fecha 8 de febrero de 2019 "se encuentran certificados el 100% (628/628), y acreditados el 100% (677/677), quedando 36 cursos no ofertados. Ante los cursos no ofertados, se indica por parte de la LEG que en la matriz de salidas no conformes en acciones de tratamiento se relaciona "aplazamiento de la fecha de oferta del curso y ajuste para la reanudación de la oferta", lo cual es responsabilidad del Director de curso el tratamiento informando a los estudiantes que se habilitará el curso en una fecha posterior.

Con base en lo anterior, se expresa por la auditada expresa que como acciones de mejora se tiene identificada una en el SSAM se encuentra en curso la acción 7842 de la VIMEP, relacionada con "Definir por lo menos un indicador de proceso a partir de las mediciones realizadas por la VIMEP asociado con los procedimientos del proceso que lideran, sobre los cuales se realizará un análisis y evaluación periódica", el indicador propuesto se refiere al número de cursos acreditados dentro de los plazos definidos por período académico, el cual se encuentra a 19/06/2019 con un avance del 80% y con solicitud de cierre el 30/07/2019, quedando pendiente la estandarización del indicador en el SIG. Se aclara que, para lograr este cumplimiento, es vital el resultado desde cada una de las escuelas quienes son los directamente responsables de los procesos por medio de los docentes asignados para acreditación y certificación de cursos.

**VISAE.** La salida no Conforme para el proceso hace referencia a "Cantidad total de Programa de educación superior en oferta con información incorrecta publicada en la página web de la universidad"

En revisión realizada en el primer semestre del 2018 se encontró inconsistencia entre la información de las mallas curriculares de los programas en contraste con la información de los documentos maestros que reposan en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior SACES", en donde 25 programas de los 57 presentan inconsistencias entre la malla curricular publicada en la WEB y lo que se relaciona el Sistema del MEN. Como plan de mejoramiento para el 2019 se proponen dos acciones: Realizar los ajustes para que los programas ajusten las mallas curriculares ofertadas en la web como está definido en el sistema MEN y con lo cual se obtuvo el RC o renovación del programa, con las implicaciones que este genere en la oferta de los cursos a los estudiantes, prevaleciendo los derechos adquiridos por los estudiantes y una segunda acción solicitar la Modificación del programa al SACES, con la respectiva justificación, paso por cuerpos colegiados y planteamiento del plan de transición correspondiente. Con relación a estas acciones la auditada informa que en el 2019 se realizó reunión con la GCMU, VIMEP, VIACI y VISAE generando circular informativa 400.018 con fecha 29 de abril de 2019, solicitando la revisión de las mallas por parte de cada responsable. Adicionalmente dentro de las acciones de mejora en el SSAM del proceso se encuentra relacionado el hallazgo 3981 de fecha 11/03/2019 relacionada con "Durante la revisión de la consistencia de información de los programas en los sistemas de información internos y la información publicada con respecto a los sistemas de información externos

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
	<b>CODIGO:</b>	F-3-5-5	
<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>		<b>VERSION:</b>	4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b>	9 de 20

se detectaron diferencias que deben ser atendidas por los programas” y del cual se generaron acciones para las Escuelas, registradas en el mes de junio y con cierre en el mes de julio exceptuando ECAPMA (agosto) así: 8278 ECJUP, 8279 ECEDU, 8280 ECBTI, 8281 ECAPMA, 8282 ECSAL, 8283 ECSAH, 8284 ECACEN. Igualmente, los auditados expresan que están en el proceso de concertación de las acciones evidenciándose la ECEDU pendiente de aceptación. Igualmente se generó la acción 8343 RCON relacionada con “Elaborar una guía en donde se describa la forma de asignar los códigos a los programas y cursos ofertados, especificando las particularidades para los niveles de educación superior, la oferta de educación continuada, los ciclos de educación permanente, los programas de educación para el trabajo y desarrollo humano.

**VIDER/SINEC.** De acuerdo con el IGP II -2018 y el IGP I -2019, la salida no conforme hace referencia a “Programa de Educación Continuada en oferta con información incorrecta publicada en la página web de la universidad, la información que se presenta a continuación, detalla el número de procesos de formación del SINEC ofertados en la página web institucional (link: <https://estudios.unad.edu.co/diplomados>), sin embargo, se aclara que esta no se materializó, por lo cual, para los dos periodos del IGP periodo no se presentan.

**VIDER/SINEP.** De acuerdo con el IGP II -2018 y el IGP I -2019, la salida no conforme hace referencia a “Programas de Alfabetización, Educación Básica y Media en oferta con licencia de funcionamiento vencida”, esta no se materializó, por lo cual, para los dos periodos del IGP no se presentan. Adicionalmente, se presenta otra salida no conforme relacionada con: “Programa de Alfabetización, Educación Básica y Media se encuentran acorde con el currículo nacional para adulto”, el cual se ha trabajado con los parámetros del Decreto 3011 de 1997 compilado en el Decreto 1075 de 2015.

Con relación al reporte SAU del primer semestre 2018 y frente al tratamiento dado a las PQRS los auditados expresan que la mayor parte son respondidas por escuelas o PTI, sin embargo, una de las estrategias utilizadas para tratar las pqrs es a través de los informes de la VINMEP en donde se va indicando el avance de los procesos de acreditación y certificación de cursos por cohortes, con el fin de que no se presentes incumplimientos en la apertura de los cursos. Igualmente, la GIDT informa a las escuelas cuales cursos se encuentran acreditados o certificados, pero sin tutor, con el fin de contar con el mismo para dar inicio oportuno.

Con relación a las PQRS relacionadas con el registro calificado del programa de ingeniería ambiental, se impartió la directriz desde la VISAE a la escuela, la no oferta del programa a estudiantes nuevos hasta no contar con el registro calificado.

Desde VIDER/SINEP el encargado del SAU indica que por el proceso de gestión de la oferta se recibieron PQRS, la cual se procedió a dar tratamiento inmediato con un día de respuesta y solución asertiva a la orientación programas de bachillerato. De VIDER/SINEC, no se presentan PQRS.

De acuerdo con la auditoría interna de 2018 se generó la ncm con relación a “Al preguntar al equipo auditado ¿cómo se controlan y donde definen el tratamiento a los servicios y productos del Proceso Gestión de la Oferta Educativa C-8? Manifiestan no tener productos o servicios que sean No Conformes, sin embargo, indican que estos productos y servicios se tratan a través de las PQRS que son interpuestas por los usuarios, por otra parte, la LEG del proceso cita un caso puntual donde se oferta un curso y no se cumple con el cronograma dispuesto inicialmente afectando la prestación del servicio ofertado, así mismo el secretario académico de ingeniería menciona que según las PQRS atendidas por periodos es reincidente el tema por demora de publicación en notas, este ya se encuentra contemplado dentro de las PQRS reincidentes, sin embargo no se ha considerado como una no conformidad. Incumpliendo lo dispuesto en la norma ISO 9001:2015 en su numeral 8.7. Control de salidas no conformes, específicamente el numeral 8.7.1 que establece: La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos, se identifiquen y se controlan para

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>		<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019 <b>PÁGINAS:</b> 10 de 20

*prevenir su uso o entrega no intencionada. La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios”.*

Los auditados expresan que teniendo en cuenta lo anterior se han realizado las siguientes acciones de mejora: Con relación al caso puntual donde se oferta un curso y no se cumple con el cronograma dispuesto inicialmente afectando la prestación del servicio ofertado, se cuenta con la acción 7842 de la VIMEP, relacionada con “Definir por lo menos un indicador de proceso a partir de las mediciones realizadas por la VIMEP asociado con los procedimientos del proceso que lideran, sobre los cuales se realizará un análisis y evaluación periódica”, el indicador propuesto se refiere al número de cursos acreditados dentro de los plazos definidos por período académico, el cual se encuentra a 19/06/2019 con un avance del 80% y con solicitud de cierre el 30/07/2019, quedando pendiente la estandarización del indicador en el SIG. Se aclara que, para lograr este cumplimiento, es vital el resultado de desde cada una de las escuelas quienes son los directamente responsables de los procesos por medio de los docentes asignados para acreditación y certificación de cursos. Igualmente, con los informes permanentes de acreditación y certificación de cursos generados por la VIMEP y enviados a las Escuelas, se realiza un seguimiento permanente al cumplimiento del proceso. Igualmente se expresa que desde la VIMEP se realiza un seguimiento a los procesos de acreditación y certificación por medio de informes continuos remitidos a las escuelas y VIACI con los avances en el proceso, como se explicó anteriormente en este informe en las acciones de mejora.

Con relación a las PQRS con el tema por demora de publicación en notas, la LEG indica que esta acción no corresponde a este proceso, sin embargo, se evidencia que las PQRS se tienen en cuenta de acuerdo con lo expresado en este informe en el tratamiento de PQRS.

#### **P-8-7 Gestión de recursos educativos digitales, P-8-10 Alistamiento tecnopedagógico de curso académico, P-8-9 Acreditación y certificación de cursos de educación superior**

Con relación al procedimiento Recursos Educativos Digitales se cuenta con formularios de solicitud del nuevo RED en línea en el enlace <https://docs.google.com/a/unad.edu.co/forms/d/e/1FAIpQLSdFplbPMTktKL4OzEK4zuQrDBuMjSL94zVDJmyXVTGcuEoA/viewform>, una vez se ha diligenciado este formulario, los datos son almacenados en un archivo de forma automática y es a través de este archivo en drive que se realiza el seguimiento a la construcción y aprobación del recurso <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1UYbmQgtNWNrdMWY66FiwQRWlwRAXy1XbvUQGvyePTQ/edit#gid=633000155>, evidenciando la trazabilidad al RED.

Con relación al procedimiento alistamiento tecnopedagógico de curso académico, se cuenta con un repositorio institucional del que se retoman los contenidos que se vinculan en los cursos, por lo cual, es responsabilidad del Docente retomar aquellos que cumplan la condición general “De autoría propia por parte del diseñador del curso o de un par académico de la UNAD con una fecha de actualización no inferior a 2013. Este contenido debe vincularse en el repositorio institucional, según la GUÍA PARA INCORPORAR CONTENIDOS DIDÁCTICOS DE LOS CURSOS VIRTUALES AL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNAD, que se encuentra en “ncontents”. Adicionalmente en las circulares se reitera tener en cuenta este aspecto.

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



**FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

**PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES**

<b>CODIGO:</b>	F-3-5-5
<b>VERSION:</b>	4-03-07-2019
<b>PAGINAS:</b>	11 de 20

De acuerdo con el alcance del procedimiento se indica que inicia con los documentos generados desde el procedimiento de diseño microcurricular del curso académico de educación superior de la UNAD, sin embargo, este no se encuentra publicado en el SIG, a lo cual la LEG expresa que de acuerdo con reuniones con la VIACI se ha determinado que por ser un documento que no compromete información sensible, se puede realizar su publicación, lo cual está en proceso.

Con relación al procedimiento acreditación y certificación de cursos de educación superior, en este informe en el ítem de identificación y control de las salidas no conformes, acciones de mejora identificadas y cuál ha sido su tratamiento, se analiza el control y seguimiento para no afectar las partes interesadas.

**P-8-1 Gestión de nuevos registros calificados. P-8-3 Gestión para la renovación de registros calificados**

Con relación a gestión de nuevos registros calificados en el año 2019 se han generado resoluciones para los programas de: Maestría en Gerencia de Proyectos, Ciencia Política e Ingeniería de Multimidia. El único registro calificado que se ha negado a la fecha es el de Ingeniería Ambiental con Res. 12373 del 31 de julio de 2018 y del cual se tiene recurso de reposición interpuesto con fecha 3 de abril de 2019 y del cual se está a la espera de Resolución.

Con relación a gestión de renovación de registros calificados en el año 2019, se realiza trazabilidad al programa de Tecnología en Logística Industrial, el cual, de acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que el Registro Calificado se expidió el 19 de abril de 2013 y tiene un vencimiento el 19 de abril de 2020, con relación al cumplimiento del Decreto 1295 del 20 de abril de 2010, artículo 40, el cual indica, que “La renovación del registro calificado debe ser solicitada por las instituciones de educación superior con no menos de diez (10) meses de anticipación a la fecha de vencimiento del respectivo registro”, se cumple por parte de la Universidad dado que se presentó radicado en SACES con fecha 11/06/2019 y cambio a estado de completitud 11/06/2019 y actualmente se encuentra en selección de pares.

De acuerdo con la auditoría interna de 2018 se generó la ncm “De acuerdo a la información suministrada por el procedimiento Gestión para la Renovación de Registro Calificado P-8-3 durante el año 2017 y como seguimiento a los resultados de la renovación del programa de Ingeniería Ambiental, la auditada manifiesta que se formó un plan de contingencia durante el 2017 para atender la situación presentada, sin embargo, el impacto en relación con las partes interesadas no ha sido evaluado y analizado para tomar acciones preventivas que conlleven a que no vuelva a ocurrir este evento, ya que, a la fecha no se ha obtenido respuesta por parte del Ministerio de Educación, por lo que aún no se cuenta con el registro calificado de este programa”, Incumpliendo lo dispuesto en la norma ISO 9001:2015 en su numeral 9.1.3 que dice: La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: a) la conformidad de los productos y servicios; d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades”.

Los auditados expresan que teniendo en cuenta lo anterior se interpuso recurso de reposición del cual se está a la espera de la respuesta del Ministerio. Igualmente, en el momento no se oferta el programa para estudiantes nuevos y se mantiene la continuidad de los estudiantes antiguos de acuerdo con

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PAGINAS:</b> 12 de 20

la reglamentación establecida. Igualmente para evitar que se presente algún caso similar se creó un sistema de alertas a través de google drive (describe los tiempos) y esta con todos los programas registrando la información de acuerdo a cada registro (avance y envía alertas a líder del programa y secretario académico, a través del correo visae.calidad@unad.edu.co) y pasando por aprobaciones de Consejo de Escuela, VIACI, VISAE, Consejo Académico y Consejo Superior; el objetivo es estar listo antes de su vencimiento para proceder al registro en SACES.

**P-8-4 Gestión de programas de educación permanente: alfabetización, básica y media. P-8-5 Gestión de programas de educación continuada por oferta virtual. P-8-11 Desarrollo de proyectos de articulación**

**VIDER/SINEP.** De acuerdo con el procedimiento GESTIÓN DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN PERMANENTE: ALFABETIZACIÓN, BÁSICA Y MEDIA se verificaron las siguientes actividades:

N. 10. "Capacitar a los docentes en la didactización de los cursos", evidenciando por parte de los auditados que esta se realiza cada año, explicando el manejo de la plataforma learnmate 7.0 con base al instructivo I-8-4, se soporta el acta de reunión de fecha 15 de febrero de 2019, en donde participaron los docentes del SINEP y se trataron temas como: capacitación plataforma, carga académica, dirección de ciclo, apoyo procesos del sistema, alistamiento de cursos periodo académico 625 y protocolo de guías de flexibilidad.

N. 11 "Realizar el alistamiento de los cursos a ofertar", se evidencian correos y sus respectivos soportes con relación a los alistamientos de cursos de los PERACA 625, 626 y 627. El secretario académico Carlos Rodríguez evidencia las actividades realizadas para los rediseños de cursos e igualmente indica que los lineamientos tecnopedagógicos dependen de la VIMEP y se cuenta con lineamientos microcurriculares para la creación del aula modelo, identificado en este informe en el ítem de determinación de cambios.

N. 15. "Evaluar la operación del programa", se evidencia encuesta de satisfacción del SINEP correspondiente al peraca 480 ciclo V y VI, el cual terminó en abril de 2019, fue respondida por 10 estudiantes de 84, los auditados expresan que el número bajo de participantes se debe a que esta no es obligatoria, sin embargo, de acuerdo al soporte presentado de análisis, se evidencian porcentajes representativos y significativos con relación a la opción totalmente de acuerdo con base en las siguientes preguntas: Promovió la aplicación de aprendizajes en otros contextos (la vida práctica), demostró dominio de los temas del curso, promovió la reflexión frente a los temas tratados, ayudó a desarrollar un trabajo autónomo, su acción tutorial vía skype mensajería interna o presencial favoreció el desarrollo de las competencias del curso, las estrategias diseñadas (foros lecciones en vivo) eran acordes con las temáticas del curso y las competencias a desarrollar, ayudó a construir conocimiento colaborativamente desde los foros de aprendizajes, orientó o resolvió dudas sobre el manejo de herramientas o uso de la tecnología solicitadas en las tareas de su curso, valoró la utilización de otras herramientas o recursos para la presentación de tareas, lo anterior permite identificar que se está respondiendo satisfactoriamente desde el programa.

N. 16. "Implementar Plan de mejora del programa", teniendo en cuenta en numeral anterior se expresa que se está trabajando en el mejoramiento de la encuesta con el fin de clasificarla en los aspectos como: Acompañamiento tutorial y competencia comunicativa, competencia pedagógica – didáctica del tutor, tecnopedagógica, administrativo y uso de elementos asociados con recursos tecnopedagógicos, así mismo, seleccionar diferentes momentos para la aplicación de la misma, con el fin de aumentar el tamaño de la muestra.

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>	<b>CODIGO:</b> F-3-5-5
	<b>VERSION:</b> 4-03-07-2019	<b>PÁGINAS:</b> 13 de 20

Como resultado de la auditoria externa del 2018 se presentó nom relacionada con "Durante las actividades de planificación de la organización no se ha asegurado de cumplir los requisitos para la producción de productos y la prestación de servicios debido a: Evidencias:

- El personero (Juliette Aguilar) no se encuentra en las reuniones respectivas del comité académico, con funciones de comité directivo.

- El representante del sector productivo. Solo se evidencia en el acta inicial de participación. No se observa como participe en las demás reuniones respectivas.

- El manual de convivencia. Presenta ultima fecha de actualización agosto de 2016. El documento no incluye temáticas sobre bullying, cyberbullying, comunidad LGBTI, protección a la mujer.

Lo anterior incumple el requisito 8.1 de la norma ISO 9001:2015. Debido a: La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la producción de productos y prestación de servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios; b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios; c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios; d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios; e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización. La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario", con lo anterior se generaron las siguientes acciones y su estado es:

7990-VIDER Cerrada. 7991-VIDER Cerrada. 7992-VIDER En curso. 7993-VIDER En curso. 7994-VIDER Cerrada. 7995-VIDER Cerrada y 7996-

VIDER Cerrada.

VIDER/SINEC. De acuerdo con el procedimiento GESTIÓN DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN CONTINUADA POR OFERTA VIRTUAL, se verificaron los siguientes aspectos:

Condición general 3.2) Todos los PEC requieren un código asignado por Registro y Control Académico. Los auditados expresan que aplica para cursos, diplomados, seminarios, congresos, actividades de educación continuada de todos los centros, con o sin costo ya que si las zonas no lo reportan de esta manera no se tiene en cuenta para las metas de Educación Continuada. Como estrategias de socialización del tema, se realizaron reuniones con todas las zonas, por lo cual se dio inicio el 5 de junio con la ZCBC y aclarar en ese sentido que eventos se incluyen como educación Continuada.

Actividad N. 17. "Generar las certificaciones" y actividad N. 18. "Evaluar la ejecución del PEC". Se evidencia por parte de los auditados el proceso que se realizó en el caso de Prospecta Colombia 2018, el cual parte con solicitud a registro y control del diseño del aplicativo para inscripciones, una vez habilitado realización de inscripciones, ejecución del evento, generación de las certificaciones en línea para asistentes y ponentes y finaliza con la encuesta de evaluación del evento (participaron el 65% de los asistentes) en donde se retomaron dichos resultados como el manejo de los tiempos y sugerencias de temáticas, para tenerlos en cuenta en el mejoramiento del próximo evento.

**VIDER/ARTICULACIÓN/SINEP.** De acuerdo con el procedimiento DESARROLLO DE PROYECTOS DE ARTICULACIÓN, los auditados evidenciaron los pasos del procedimiento con la propuesta presentada a la secretaria de Educación de Fusagasuga "Fortalecimiento de competencias básicas y de inglés para los estudiantes de educación media de las Instituciones educativas oficiales Francisco José de Caldas y Manuel Humberto Cárdenas Vélez

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>		<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
			<b>PÁGINAS:</b> 14 de 20

del Municipio de Fusagasugá”, en donde se evidencia la presentación de propuesta de cursos transversales, ajustes de acuerdo a los requerimiento de la contraparte, presentación para aprobación en mesa técnica y realización del convenio.

**P-8-8 Gestión de Programas de Formación en Lengua Extranjera.**

Auditados. Elizabeth Chilatra, Luz Aleida Prada y Luz Helena Carreño.

Con relación a la pregunta si conocen sus responsabilidades frente al Sistema, cómo se les asignaron, comunicaron y si hay claridad al respecto, las auditadas evidencian desconocimiento de la matriz de responsabilidades y por ende ubicación de su rol dentro de la misma.

Con relación a como se determina, se hace seguimiento y revisión al contexto interno y externo, las auditadas expresan que se realizó un análisis a través del DOFA enfocado hacia el proceso de internacionalización y con base en ello se definió como se afectaría el contexto como: Teniendo en cuenta que el programa de UNAD ENGLISH hace parte de formación en lengua extranjera, se puede afectar la pérdida de visibilidad de la Universidad, ya que no se hace uso de las diferentes alternativas que se tienen para hacerlo visible y con base en ello se está trabajando un riesgo. Igualmente se identificó que como línea de formación en lengua extranjera se requiere de una resolución que permita realizar la oferta y con ello se estableció uno de los riesgos 3861 (se relaciona en el proceso de internacionalización), ya que sin esta no se pueden ofertar los programas. Se aclara la situación de presentarse varios aspectos de interrelación de los procesos gestión de la oferta educativa e internacionalización. Adicionalmente se aclara por parte de la LEG el proceso de contexto articulado al plan de desarrollo.

Con relación a la matriz de partes interesadas se indica que fue evaluada y que no requería adición a las ya establecidas. En la matriz se identifica como requisito NTC 5580 y como riesgo “Incumplir numerales de las NTC 5580”, siendo esta una de las certificadas en los ejercicios de recertificación, sin embargo, durante el reconocimiento a la matriz se presenta dificultad, siendo necesario realizar una actividad de reconocimiento de la misma y los cambios que se generen. Con relación a la parte interesada “estudiantes” se relaciona el riesgo 3861 “Radical a destiempo de los plazos establecidos en la norma, la solicitud de renovación de registros calificados en el Ministerio de Educación Nacional”, sin embargo, al auditada expresa que este no aplicaría en el caso de este proceso, ya que dentro de la normas legales se encuentran enmarcados en trámites de licencias ante las secretarías de educación, por lo cual, se evidencia la necesidad de verificar la matriz para los ajustes pertinentes precisando para el procedimiento. Al indagar por los riesgos que se presentaban en la matriz de contexto, se indica por las auditadas que los riesgos se asocián al proceso de internacionalización.

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	
<b>CODIGO:</b>	F-3-5-5	
<b>VERSION:</b>	4-03-07-2019	
<b>PÁGINAS:</b>	15 de 20	

Con relación a los requisitos del cliente, legales y reglamentarios se evidencia que en la matriz legal del proceso de Gestión de la Oferta Educativa no se relacionan los legales de IN/VIL, por lo cual, de acuerdo con la LEG se verificará el tema para la inclusión de todas las normatividades que apliquen, sin embargo, algunas se encuentran relacionados en el procedimiento en la parte de normatividad.

**VIREL/IN/VIL.** Se verificó el IGP II – 2018 y se evidencia en asuntos pendientes o en proceso, las siguientes actividades:

Se diseñó el nivel C1 para oferta en el primer semestre de 2019. En este sentido la auditada expresa que el curso con peraca 666 inicio el 30/03/2019 y termino el 26/06/2019 con tres estudiantes, por lo cual, se evidencia el cumplimiento del asunto pendiente. La información no se logra verificar en el avance del IGP I – 2019 ya que esta no se ha enviado a la LEG del proceso para su consolidación.

Con relación a cómo se identifican y controlan las salidas no conformes y cuáles acciones de mejora se han identificado y cuál ha sido su tratamiento, se verifica desde las salidas no conformes presentadas en el IGP II-2018, presentando conformidad con relación a "Programa de educación para el trabajo y desarrollo humano en el área de idiomas en oferta", sin embargo, no se puede verificar el avance de este aspecto en el IGP I -2019, dado que no se ha enviado información a la LEG para consolidación del informe. Con relación al SSAM se cuenta con la acción 7844, relacionada con "Definir por lo menos 3 indicadores de proceso a partir de las mediciones realizadas por las unidades que lideran los procedimientos del proceso, sobre los cuales se realiza análisis y evaluación periódica", la cual se encuentra en curso con avance del 90% y cierre al 15/08/2019.

Con relación al reporte SAU del primer semestre 2019 y frente al tratamiento dado a las PQRS, las auditadas expresan que de las 43 recibidas este año, el tema más tratado es el relacionado al link de matrícula, el cual se resuelve dentro de los plazos establecidos.

Con relación a la evaluación de los cursos terminados en el año 2018, las auditadas expresan que esta evaluación se realiza anual, como soporte se cuenta con el análisis de la encuesta de satisfacción 2018, en donde se plantea plan de mejoramiento del programa UNAD ENGLISH, con acciones de mejora relacionadas con Retención estudiantil, acompañamiento docente y currículo.





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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 18 de 20

- P-8-7 Gestión de recursos educativos digitales. P-8-10 Alistamiento tecnopedagógico de curso académico.
- P-8-9 Acreditación y certificación de cursos de educación superior, P-8-1 Gestión de nuevos registros calificados.
- P-8-3 Gestión para la renovación de registros calificados, P-8-4 Gestión de programas de educación permanente: alfabetización, básica y media, P-8-5 Gestión de programas de educación continuada por oferta virtual, P-8-11 Desarrollo de proyectos de articulación

Realizar desde los diferentes roles un reconocimiento de la Matriz de Responsabilidad y Autoridad del Sistema Integrado de Gestión SIG, la cual presenta una actualización del 25 de octubre de 2018 y encontrándose dispuesta para consulta en el enlace [https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/documentos\\_referencia/matriz\\_responsabilidad\\_y\\_autoridad\\_sig.pdf](https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/documentos_referencia/matriz_responsabilidad_y_autoridad_sig.pdf) y así mismo, realizar desde la LEG del

proceso, la socialización ante sus equipos o unidades respectivas. Lo anterior, con el fin de asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

Socializar con las diferentes unidades que hacen parte del proceso, los documentos contruidos por la LEG y/o el equipo de trabajo para conocer e identificar el origen y manejo de la información en todos los documentos o soportes que se utilicen para evidenciar actividades.

Mantener actualizada la documentación del SIG, con el fin de garantizar la consulta de documentación vigente, dado que se presentó la situación con la matriz de contexto la cual no estaba activa y en algunos equipos de los auditados y la auditora se podía evidenciar.

Mantener actualizada la matriz de partes interesadas, dado que el seguimiento debe ser permanente y al día, dado que no se ha transferido la información que contenía la matriz de contexto, ni se han adicionado los demás aspectos que se han identificado desde las diferentes unidades.

Mantener los registros de acciones de mitigación en los mapas de riesgo en las fechas establecidas.

Mantener actualizada la información con relación al IGP, dado que por falta de envío de información de VISAE, VIMEP Y VIREL a la LEG, no se cuenta con el documento completo del IGP I – 2019 con corte a mayo y en consecuencia no se evidencia publicado en el SIG.

Con relación al IGP en el numeral de asunto pendientes o en proceso, es importante verificar que se evidencien avances en el siguiente periodo y no mantenerlos como pendientes periodo a periodo.

Verificar el alcance del indicador de VIMEP hacia las escuelas, dado que de ellas dependen los procesos de certificación y acreditación a través de los docentes asignados para tal fin.

Realizar el seguimiento continuo al reporte de las acciones registradas en el SSAM para las escuelas y RCON a partir del hallazgo 3981 de la VISAE, dado que algunas deberían estar cerradas el 05/07/2019 y las demás están próximas al cierre.

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



**FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

**PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES**

**CÓDIGO:**

F-3-5-5

**VERSIÓN:**

4-03-07-2019

**PÁGINAS:**

19 de 20

Realizar el proceso de mejoramiento de la encuesta de percepción de SINEP, para lograr su implementación con un mayor número de participantes, con el fin de contar con una muestra representativa, lo cual, facilitara tomar acciones de mejora.

**P-8-8 Gestión de Programas de Formación en Lengua Extranjera.**

Realizar desde los diferentes roles un reconocimiento de la Matriz de Responsabilidad y Autoridad del Sistema Integrado de Gestión SIG, la cual presenta una actualización del 25 de octubre de 2018, y encontrándose dispuesta para consulta en el enlace [https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/documentos\\_referencia/matriz\\_responsabilidad\\_y\\_autoridad\\_sig.pdf](https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/documentos_referencia/matriz_responsabilidad_y_autoridad_sig.pdf) y así mismo, realizar desde la LEG del proceso, la socialización ante sus equipos o unidades respectivas. Lo anterior, con el fin de asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

Socializar con las diferentes unidades que hacen parte del proceso, los documentos construidos por la LEG y/o el equipo de trabajo para conocer e identificar el origen y manejo de la información en todos los documentos o soportes que se utilicen para evidenciar actividades.  
Realizar verificación de la matriz de partes interesadas "estudiantes", con el fin de incluir los ajustes necesarios en requisitos, riesgos y demás aspectos de la matriz precisándolo para el procedimiento.

Realizar inclusión de los requisitos legales en la matriz de requisitos legales de Gestión de la oferta educativa

Verificar la redacción en el IGP con relación a los asuntos pendientes o en proceso, ya que se utilizan verbos que expresan que ya se realizó la acción. Mantener actualizada la información con relación al IGP, dado que por falta de envío de información de VISAE, VIMIEP Y VIREL a la LEG, no se cuenta con el documento completo del IGP I – 2019 con corte a mayo y en consecuencia no se evidencia publicado en el SIG.

Mantener actualizada la información con relación al IGP, dado que por falta de envío de información de VISAE, VIMIEP Y VIREL a la LEG, no se cuenta con el documento completo del IGP I – 2019 con corte a mayo y en consecuencia no se evidencia publicado en el SIG.

Verificar periódicamente el cumplimiento de las acciones de mejora, con el fin de que estén no se repliquen en la evaluación del año 2019.

**14.2 OBSERVACIONES:**

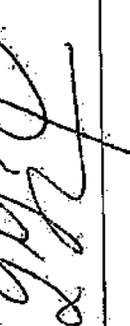
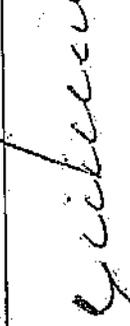
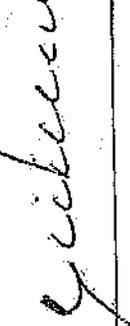
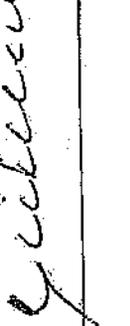
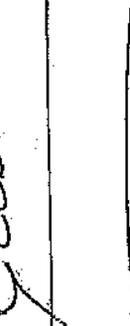
**14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:**

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

11

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
			<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
			<b>PÁGINAS:</b> 20 de 20
<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>			

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Elsa de Jesús Guarín Velandia	AUDITOR LIDER/ LIDER DE EQUIPO AUDITOR	
Kelly Lorena Baquero Pinzón	Vicerrectoría Académica y de Investigación (VACI)	
Constanza Abadía García	P-3-10 Alistamiento tecnológico de curso académico	
Leonardo Yunda Perlaiza	P-3-9 Acreditación y certificación de cursos de educación superior	
Édgar Guillermo Rodríguez	P-3-11 Gestión de nuevos registros calificados	
Leonardo Evemeleth Sánchez Torres	P-3-10 Alistamiento tecnológico de curso académico	
Lúigi Humberto López Guzmán	P-3-11 Gestión de programas de educación permanente: alfabetización, básica y media	
	P-3-9 Gestión de programas de educación continuada por línea virtual	
	P-3-11 Desarrollo de proyectos de articulación	
	P-3-9 Gestión de Programas de Formación en Lengua Extranjera	

12