Fecha: 24 y 25 de febrero de 2020
Proceso / Área / Actividad auditada: Docencia / Centro de Idiomas
Criterios de auditoría: Procedimientos del Centro de Idiomas, NTC ISO 9001:2015, MECI, NTC 5555:2011, NTC 5580:2011, Ley 115 de 1994, ley 1064 de 2006, Decreto 1075 de 2015, Decreto 2020 de 2006, Decreto 3756 de 2006, circular 21 de 2010 del Ministerio de Educación Nacional y normatividad interna aplicable.
Responsable del proceso: Director Centro de Idiomas
Nombre del auditado: Alberto Velásquez
Nombre de auditor líder y auditores de apoyo: Auditor Líder Arlex Rodríguez Quevedo - Auditor de Apoyo Sergio A. Martínez – Experto Técnico Myriam Moreno Fonseca
Nombre del asesor de control interno: Eliana Andrea Vaca Rojas

REUNIÓN DE APERTURA			EJECUCIÓN EN SITIO		REUNIÓN DE CIERRE		
Día: 10	Mes: 02	Año: 2020	Desde: 10/02/2020	Hasta: 21/02/2020	Día: 26	Mes: 02	Año: 2020

OBJETIVO
Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en los procedimientos y el cumplimiento de la normatividad aplicable correspondiente al Centro de Idiomas de la Unillanos.

ALCANCE
Comprende las actividades, procedimientos y lineamientos relacionados con el Centro de Idiomas de la Unillanos vigencia 2018 y 2019.

FORTALEZAS

1. Disposición del equipo de trabajo y colaboración para la ejecución de la auditoría y entrega de información solicitada.
2. El compromiso demostrado por todo el personal para el cumplimiento de los requisitos y mejoramiento continuo de la institución
3. Implementación del proceso de inscripción y pruebas diagnósticas mediante plataforma, lo que permite llevar un control más eficaz.
4. La documentación requerida para contratación de Catedráticos se encuentra archivada y en los puntos de uso.
5. El continuo crecimiento demostrado con el número de estudiantes e infraestructura adecuada y suficiente para las necesidades de los estudiantes
6. El Centro de Idiomas dispone de canales eficaces para la matrícula de estudiantes nuevos, publica toda la información en la página web http://idiomas.unillanos.edu.co/web/index.php.
7. El análisis del mercado realizado para la justificación de los programas.

RELACIÓN DE HALLAZGOS			
CÓDIGO DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN / EVIDENCIA / CRITERIO	NOMBRE DE LOS AUDITORES
CP-DOC-NC1-2020	No Conformidad	En desarrollo de la auditoría se tomó una muestra de 26 expedientes de estudiantes egresados durante la vigencia 2018-2019, no se evidencia diligenciamiento apropiado y anexo de los respectivos soportes: Hoja de vida del estudiante y copia de calificaciones. Por tanto, incumple con lo descrito en la Tabla de Retención Documental de la Institución, Aprobada mediante Acuerdo No. 027/01 A.G.N. – Adoptada mediante Resolución Rectoral No. 1758/01.	Arlex Rodríguez Sergio A. Martínez
CP-DOC-NC2-2020	No Conformidad	En el desarrollo de la auditoria se evidencia que el Centro de Idiomas creó dos herramientas de medición de satisfacción del cliente: Formato FO-DOC-113 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO y Formato FO-DOC-114 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NIÑOS; los cuales no se están diligenciando para la vigencia auditada. Sin embargo, para el año 2019 se evaluó la prestación del servicio a los usuarios de 15 años y mayores con un documento no estandarizado, dejando sin evaluación a los estudiantes entre las de 7 a 10 y 11 a 14 años de edad, que ayude a identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas. De acuerdo a lo anterior, incumple con lo descrito en el Numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente de la norma NTC-ISO 9001:2015.	Arlex Rodríguez Sergio A. Martínez
CP-DOC-NC3-2020	No Conformidad	En la revisión de la información documentada del Centro de Idiomas se evidencia la utilización del documento FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL DOCENTE POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES con código FO-GTH-163 en relación a la evaluación periódicamente de los docentes, sin embargo este documento no aplica para el tercer rango de edad de los estudiantes matriculados de 7 a 10 años, por lo cual se dispuso de otra herramienta de evaluación que no es tenida en cuenta dentro del procedimiento establecido por el SIG al no estar formulada, actualmente se emplea con fines internos del Centro de Idiomas. De acuerdo a lo anterior, incumple con lo descrito en el Procedimiento de Evaluación de Desempeño de Docentes de Nivel de Grado - PD-GTH-12, en la actividad de evaluación por parte de los estudiantes y Numeral 9.1.1 y 9.1.3 de la norma NTC-ISO 9001:2015. Además, no se están evaluando todos los docentes de acuerdo con lo establecido en la NTC 5580.	Arlex Rodríguez Sergio A. Martínez

RELACIÓN DE HALLAZGOS			
CÓDIGO DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN / EVIDENCIA / CRITERIO	NOMBRE DE LOS AUDITORES
CP-DOC-NC4-2020	No Conformidad	Se evidenció que el Centro de Idiomas no ha estandarizado unos indicadores apropiados que le permita identificar sus resultados, para evaluación y mejoramiento de los programas de formación. Actualmente provee información para un Indicador de Gestión del proceso de Docencia. Lo anterior incumple Numeral 9.1 de la norma NTC-ISO 9001:2015.	Arlex Rodríguez Sergio A. Martínez
CP-DOC-NC5-2020	No Conformidad	En la caracterización del proceso de proyección social no se hace referencia al centro de idiomas (normas NTC 5555 y NTC 5581) caracterización proceso docencia se refleja el centro de idiomas a través de las facultades, pero no se relacionada en la parte legal la educación para el trabajo y desarrollo humano, en el direccionamiento estratégico no se relaciona el PECI, que es propio del centro de idiomas, en el normograma no se relaciona la parte legal de la formación para el trabajo y desarrollo humano. Incumplimiento, NTC 5555 /4.1- NTC 5580/4.1	Myriam Moreno Fonseca
CP-DOC-NC6-2020	No Conformidad	La información documentada del Centro de Idiomas no se encuentra codificada conforme a lo establecido en el SIG de la Universidad de los Llanos. Incumplimiento: NTC 5555/4.2	Myriam Moreno Fonseca
CP-DOC-NC7-2020	No Conformidad	En los objetivos de calidad descritos no se asegura la coherencia de la normativa de la entidad, debido a que no se contempla lo competente del marco legal que le impacta al Centro de Idiomas. Incumplimiento: NTC 5555/5.4.1	Myriam Moreno Fonseca
CP-DOC-NC8-2020	No Conformidad	En la planificación del SIG no se hace referencia a los requisitos de las normas NTC 5555 y NTC 5580 que aplican al centro de Idiomas. Incumplimiento: NTC 5555/5.4.2	Myriam Moreno Fonseca
CP-DOC-NC9-2020	No Conformidad	El informe de revisión por la dirección del año 2019 no contempla los aspectos relacionados con la NTC 5555. Incumplimiento: NTC 5555/5.6.2	Myriam Moreno Fonseca
CP-DOC-NC10-2020	No Conformidad	No se aplican todas las disposiciones establecidas en el SIG de la Universidad al SGC del Centro de Idiomas Incumplimiento: NTC 5555 / 7.1	Myriam Moreno Fonseca
CP-DOC-NC11-2020	No Conformidad	La Institución no garantiza que se realice la retroalimentación con el cliente ni el levantamiento de acciones correctivas cuando se trata de una queja procedente. Incumplimiento: NTC 5555/ 7.2.3. El Centro de Idiomas recibe y tramita las PQRSD presentadas en el edificio sede la grama. Además, carecen de un consolidado general de las PQRSD que llegan, se archivan en físico y no son reportados al área de Correspondencia y Archivo. Lo anterior, incumple con lo Resolución Rectoral 0292 de 2018 Capitulo II Presentación, forma y contenido de las PQRSD.	Myriam Moreno Fonseca Arlex Rodríguez Sergio A. Martínez
M CP-DOC-NC12-2020	No Conformidad	En la encuesta de egresados no se evidencia la aplicación para los niveles A1, A2, B1, B2 de acuerdo con la resolución de aprobación. Incumplimiento: NTC 5555/7.5.1 - NTC 5580/ 4.6.4	Myriam Moreno Fonseca

RELACIÓN DE HALLAZGOS			
CÓDIGO DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN / EVIDENCIA / CRITERIO	NOMBRE DE LOS AUDITORES
CP-DOC-NC13-2020	No Conformidad	El procedimiento para acciones preventivas y correctivas no contempla las normas NTC 5555 Y NTC 5580 y en el documento de plan de mejoramiento 2019, de la universidad no se contemplan las acciones correctivas generadas para el centro de idiomas en las auditorías realizadas en el año 2018 y 2019. Incumplimiento: NTC 5555/ 8.5.2	Myriam Moreno Fonseca
CP-DOC-NC14-2020	No Conformidad	No se evidencia certificado de nivel de inglés para los niveles A1, A2, B1, B2, en la certificación entregada al egresado no menciona: Certificado de conocimientos académicos en XXX, Licencia de funcionamiento, Intensidad horaria, Ciudad y fecha, Folio, registro y libro de actas. Incumplimiento: NTC 5580/4.6.2	Myriam Moreno Fonseca
CP-DOC-NC15-2020	No Conformidad	No se está consolidando la evaluación del programa de acuerdo con los aspectos establecidos en la norma NTC 5580 Incumplimiento: NTC 5580/4.8.1	Myriam Moreno Fonseca
CP-DOC-NC16-2020	No Conformidad	No se evidencian acciones tendientes a la certificación de calidad de la sede Boquemonte, de acuerdo con lo establecido en la ley de bilingüismo	Myriam Moreno Fonseca
CP-DOC-OBS1-2020	Observación	Para la vigencia auditada, no se evidencia la creación y ejecución del programa de formación lingüística en lenguas extranjeras dirigido a los profesores de tiempo completo y medio tiempo durante el año 2018. Por tanto, incumple con lo descrito en el Articulo 9 del Acuerdo Superior No. 015 de 2013.	Arlex Rodríguez Sergio A. Martínez
CP-DOC-OBS2-2020	Observación	En la revisión a la información documentada del Centro de Idiomas se evidencia la utilización del documento LISTA DE CHEQUEO PARA MATRICULAS FO-DOC-XXX Versión 01 Fecha 22/01/2018 Vigencia 2017 Proceso GESTIÓN DE APOYO A LA ACADEMIA. De acuerdo a lo anterior, incumple con el Numeral 7.5.2 Creación y Actualización Literal c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, de la norma NTC-ISO 9001:2015.	Arlex Rodríguez Sergio A. Martínez
CP-DOC-OBS3-2020	Observación	No se evidencia la designación de un encargado que documente mantenga y mejore el SGC en el Centro de Idiomas. NTC 5555/5.5.2	Myriam Moreno Fonseca
CP-DOC-OBS4-2020	Observación	Es importante continuar con el ajuste del PECI y hacerlo aprobar por la Universidad. NTC 5555/7	Myriam Moreno Fonseca
CP-DOC-OBS5-2020	Observación	Es importante que en la justificación de los programas se definan las demandas y requerimientos específicos por cada sede; y que se definan y actualicen las metodologías utilizadas para asegurar su coherencia con el PEI. NTC 5580/4.3	Myriam Moreno Fonseca

VERIFICACIÓN DE INDICADORES

En el proceso misional de docencia existen formulados nueve (9) indicadores de gestión:

1. **Matrículas en Pregrado.** No aplica para el centro de idiomas.
2. **Progreso en Pruebas SABER PRO de programas profesionales**. No aplica para el centro de idiomas.
3. **Rendimiento académico de estudiantes que han finalizado el plan de estudios (por programa académico).** No aplica para el centro de idiomas.
4. **Tasa de deserción por cohorte a primer semestre.** Es un indicador que puede ser considerado por el centro de idiomas, sin embargo, actualmente no alimenta este indicador. El responsable de la medición es el Jefe Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico.
5. **Tasa de deserción anual.** Es un indicador que puede ser considerado por el centro de idiomas, sin embargo, actualmente no alimenta este indicador. El responsable de la medición es el PREU - PROGRAMA DE RETENCIÓN ESTUDIANTIL UNILLANISTA.
6. **Tasa de graduación.** Es un indicador que puede ser considerado por el centro de idiomas, sin embargo, actualmente no alimenta este indicador. El responsable de la medición es el PREU.
7. **Porcentaje de docentes de tiempo completo con doctorado.** No aplica para el centro de idiomas.
8. **Docentes con título de maestría.** No aplica para el centro de idiomas.
9. **Desempeño Docente.** Actualmente es un indicador que tiene en cuenta los datos consolidados enviados por el centro de idiomas de las evaluaciones realizadas por los estudiantes mayores de 15 y adultos. Las evaluaciones docentes realizadas por la población de 7 a 10 años y de 11 a 15 años no se tienen en cuenta por el Comité de Evaluación y Promoción Docente (Secretaría Técnica).

Además, el centro de Idiomas aplica medición en cuanto a:

Inscritos vs Matriculados
Estudiantes antiguos 1774/1774 - 100%
nuevos 591/1009 – 58%

Es importante medir los indicadores requeridos en la NTC 5580 – promoción, retención, repetición y deserción

VERIFICACIÓN AL MAPA RIESGOS

Nota: El Auditor deberá verificar durante la ejecución de la auditoría la eficacia de las acciones establecidas en el mapa de riesgos.
Nota: La eficacia de medirá de manera independiente para cada acción asociada al control.

Para la vigencia 2018 y 2019 no se establecieron riesgos en el Mapa de Riesgos Institucional asociados al centro de idiomas.

EFICAZ Si ___ No ___ ¿Por qué? No aplica

VERIFICACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE VIGENCIAS ANTERIORES

Nota: El Auditor deberá verificar durante la ejecución de la auditoría la eficacia de las acciones correctivas que reporten cumplimiento en el plan de mejoramiento asociado al proceso.
Nota: La eficacia de medirá de manera independiente para cada acción correctiva y/o mejora

1. Para el año 2018 el centro de idiomas solicito una auditoria externa que tenía como alcance “Diseño y prestación del servicio de formación para el trabajo y el desarrollo humano”, en la cual se suscribió plan de mejoramiento sin notificación a la Oficina de Control Interno de Gestión desconociendo el rol de seguimiento y evaluación del área para darle cumplimiento el plan.
2. Para la vigencia 2018 el Centro de Idiomas de la Universidad de los Llanos recibió una auditoria de otorgamiento por parte del Centro Latinoamericano de Certificación - CELAC, que tenía como alcance “Diseño y prestación del servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano a través del diseño y la oferta de programas técnicos laborales, académicos en idiomas y educación continuada”, en la cual se suscribió plan de mejoramiento sin notificación a la Oficina de Control Interno de Gestión desconociendo el rol de seguimiento y evaluación del área para darle cumplimiento el plan.
3. En el año 2019 el centro de idiomas recibió al área de calidad de la secretaria departamental de educación en donde hubo una revisión de registro de programas de una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, en la cual se suscribió plan de mejoramiento sin notificación a la Oficina de Control Interno de Gestión desconociendo el rol de seguimiento y evaluación del área para darle cumplimiento el plan.
4. Finalmente, en el 2019 se suscribió plan de acción de la auditoria de seguimiento realizada por el Centro Latinoamericano de Certificación - CELAC, el cual fue enviado a la Oficina de Control Interno de Gestión y se adiciono al plan de mejoramiento institucional.

EFICAZ Si ___ No _X_ ¿Por qué? No se midió la eficacia de las acciones establecidas.

ASPECTOS POR MEJORAR

1. Se encontraron hallazgos abiertos de auditorías anteriores en los planes de mejoramiento suscritos por el centro de idiomas.
2. En el archivo de las vigencias auditadas en cuanto a la documentación física, presenta objetos metálicos, páginas volteadas y páginas faltantes en los registros; dificultando la conservación del archivo.
3. El Centro de Idiomas no documenta los riesgos y oportunidades de acuerdo a la metodología de administración del riesgo empleada en la Universidad.
4. Solicitar apoyo a las áreas pertinentes de la Institución para verificar los resultados de las auditorías realizadas tanto interna como externa, con el fin de establecer las acciones de mejora, acciones correctivas o correcciones que dieran a lugar.
5. Implementar estrategias que permitan alinear el SGC del centro de idiomas con el SIG de la Universidad, no se evidencia dentro de la caracterización del proceso de docencia y su documentación no está formalizada.
6. Revisar cada uno de los procesos y su aplicabilidad dentro del sistema de gestión de calidad del centro de idiomas
7. Fortalecer el conocimiento de la norma NTC 5555 y 5580 en los diferentes procesos, con el fin de interpretar y aplicar las disposiciones establecidas en cada proceso.

CONCLUSIONES
1. El objeto y criterios de la auditoría se cumplieron de acuerdo a lo establecido en el Plan de Auditoría. 2. El resultado del presente informe de auditoría establece dieciséis (16) No Conformidades y cinco (5) Observaciones. 3. El Centro de Idiomas, ha establecido y mantenido su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de las normas auditadas y ha demostrado la capacidad del sistema para alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para la prestación del servicio de formación para el trabajo y el desarrollo humano y los objetivos de la política de la institución. 4. El sistema de gestión de calidad del Centro de Idiomas, se ha establecido, documentado, implementado, mantenido y se encuentra mejorando su eficacia. 5. Se requiere hacer una planificación del Sistema de Gestión del Centro de Idiomas alineándolo con el Sistema Integrado de Gestión de la Institución.

ANEXOS
NO APLICA

ORIGINAL FIRMADO	***ORIGINAL FIRMADO***	***ORIGINAL FIRMADO***
Firma Auditor Líder	Firma del Auditado	Firma Asesor de Control Interno de Gestión