Fecha: 28 de marzo 2022
Proceso / Área / Actividad auditada: Proceso Gestión de Internacionalización
Criterios de auditoría: Caracterización, Procedimientos, NTC ISO 9001:2015 Numerales (4.4, 5.3, 6.1, 6.3, 7.3, 7.4 7.5, 8.1, 8.5, 9.1, 10 NTC ISO 14001:2015 4.4,6.1, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1,9.1 y Normatividad Interna y Externa que aplique al Proceso.
Responsable del proceso: María Claudia Casasfranco Medellín
Nombre del auditado: María Claudia Casasfranco Medellín
Nombre de auditor líder y auditores de apoyo: Ana Zorayda Riaño Bernal auditor líder – Natalia Rozo, Sonia Clavijo Baquero y Vania Barreto auditores de apoyo.
Nombre del asesor de control interno: Eliana Andrea Vaca Rojas

REUNIÓN DE APERTURA			EJECUCIÓN EN SITIO		REUNIÓN DE CIERRE		
Día: 07	Mes: 03	Año: 2022	Desde: 07/03/2022	Hasta: 22/03/2022	Día: 28	Mes: 03	Año: 2022

OBJETIVO

Revisar, verificar y evaluar los controles internos y el cumplimiento de normatividad e información documentada, asociados a la oficina de Relaciones Internacionales del Proceso de Internacionalización y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

ALCANCE

La auditoría se realizará en sitio desde el 07 hasta el 22 de marzo de 2022, en las instalaciones de la Universidad de los Llanos proceso de Internacionalización enfocada en las actividades definidas en la información documentada, normatividad interna, externa y operaciones desarrolladas durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2021.

FORTALEZAS

1. El talento humano que labora en el Proceso de Gestión de Internacionalización, estuvo dispuesto durante la ejecución de la auditoría.

2. El Proceso de Gestión de Internacionalización presenta cumplimiento de conformidad con los numerales 4.4, 6.3, 7.3, 7.4, 8.1, 8.5 de la norma NTC ISO 9001:2015 y los numerales 4.4, 7.3, 7.4, 7.5 y 8.1 de la norma NTC ISO 14001:2015.

3. La oficina de Internacionalización, cuenta con una oficina dotada para el desarrollo de sus actividades.

4. La implementación de modalidades virtuales como una oportunidad de generar mayor acceso y experiencia para los estudiantes que no cuentan con los recursos necesarios para realizar un

intercambio en cualquier universidad del país o del mundo.

RELACIÓN DE HALLAZGOS			
CÓDIGO DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN / EVIDENCIA / CRITERIO	NOMBRE DE LOS AUDITORES
CP-GIT-NC01-2022	No conformidad	Verificado el plan de acción 2019 - 2021, se observó que de las 28 metas programadas no se cumplieron 11, es decir que el cumplimiento del plan de acción fue del 60.7%. En el informe elaborado correspondiente a la vigencia 2021, no se evidencia la información desagregada por componente o por meta, ni refleja la trazabilidad de lo ejecutado y lo pendiente por ejecutar. Lo anterior, incumple con lo descrito en el plan de acción Institucional del trienio 2019 - 2021, ***programa 2.5 "La internacionalización como proceso estratégico institucional", donde se estableció la Meta 2.5.1 "Ejecutar por lo menos el 90% del plan de Internacionalización"*** ver anexo 1.	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto
CP-GIT-NC02-2022	No conformidad	Mediante la Resolución Académica No. 131 de 2016 se creó el Comité de Relaciones Nacionales e Internacionales de la Universidad de los Llanos, se evidenció que durante la vigencia auditada se elaboraron 13 actas de reunión las cuales presentaron inconsistencias en el consecutivo asignado, fechas de reunión, y sin diligenciamiento de firmas; incumpliendo con lo definido en el Manual de Correspondencia y Archivo MN-GDO-01, numeral 5.2.3.2 ***"Elaboración de actas, firmadas por quien la preside y por quien sirva de secretario".***	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto
CP-GIT-NC03-2022	No conformidad	En la revisión de la información documentada del proceso de gestión de internacionalización, publicada en el micrositio del SIG, se evidenció que los formatos FO-GIT-01 "Control documentos estudiantes salientes internacional, FO-GIT-04 "Inscripción viviendas llaneras", FO-GIT-16 "Seguimiento a convenios internacionales "FO-GIT-19 plan de trabajo; caracterización del proceso de Gestión de Internacionalización" CP-GIT-01 y los procedimientos: PD-GIT-01 "Establecimiento de convenios internacionales" PD-GIT-02 "Redes, Consorcios, Asociaciones y Alianzas; PD-GIT-04 "movilidad entrante nacional e internacional; PD-GIT-05 "Proyectos de cooperación internacional" y PD-GIT-08 "movilidad saliente nacional e internacional"; ; no están actualizados y ajustados de acuerdo a las necesidades	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto

RELACIÓN DE HALLAZGOS			
CÓDIGO DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN / EVIDENCIA / CRITERIO	NOMBRE DE LOS AUDITORES
		del contexto actual y a su gestión. Por lo anterior, incumple la norma **NTC ISO 9001:2015, Numeral 7.5.2 Creación y Actualización Literal c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.**	
CP-GIT-NC04-2022	No conformidad	En el Acuerdo Académico No 018 de 2017 "*Por el cual se establecen los criterios académicos para la Movilidad Académica de estudiantes y docentes entre la Universidad de los Llanos y otras Instituciones de Educación Superior*", en su artículo 9° establece *la socialización y retroalimentación de las experiencias de movilidad académica de los estudiantes.* Revisada la información presentada, se evidenció que para la vigencia 2021, no se realizó socialización de las experiencias de movilidad, además, no se hizo la publicación de los artículos en la página web de Internacionalización y en la revista de Proyección Social, **generando un incumplimiento en el Acuerdo mencionado en los literales a y c de la citada norma.**	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto
CP-GIT-NC05-2022	No conformidad	En la revisión de los tres (3) indicadores de gestión del Proceso de Internacionalización, se observó que para la vigencia auditada, los datos, la fórmula del cálculo, medición del reloj y análisis de resultado registrados, no son coherentes con la evidencia presentada **(ver verificación de indicadores)**, generando un incumplimiento con lo establecido en la norma **NTC ISO 9001:2015, numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.**	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto
CP-GIT-NC06-2022	No conformidad	Durante la vigencia 2021, se evidenció que el proceso de gestión de internacionalización no implementa herramientas que permitan evaluar el desempeño de la gestión en los servicios prestados, ni la satisfacción del cliente; generando un incumplimiento en la norma **NTC ISO 9001:2015, Numeral 9.1.3 *"Análisis y evaluación" literales a (conformidad de los productos y servicios), b (El Grado de satisfacción del cliente) y c (El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad).***	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto
CP-GIT-NC07-2022	No conformidad	En la revisión de la ficha BPUNI VIAC 18 del 19/11/2020 actualizada el 29/09/2021, aprobada mediante acto administrativo R.R. 1170 de 2021, la oficina de	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia

RELACIÓN DE HALLAZGOS			
CÓDIGO DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN / EVIDENCIA / CRITERIO	NOMBRE DE LOS AUDITORES
		Internacionalización como proponente de la ficha y la Vicerrectoría Académica como responsable del proyecto, no elaboró el *acta de cierre del proyecto* 2021, generando un incumplimiento al **procedimiento para la formulación y seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión PD-DIE-01 actividad 24 *"Elaborar el acta de cierre del proyecto, una vez terminada la ejecución del proyecto el proponente del proyecto elabora el acta de cierre firmada por el responsable y proponente del proyecto".***	Clavijo y Vania Barreto
CP-GIT-NC08-2022	No conformidad	La oficina de Internacionalización como proponente de la ficha BPUNI VIAC 18 del 19/11/2020, no remitió oportunamente información relacionada con la actividad N.5 de la ficha a la Vicerrectoría Académica como supervisora del contrato 2567/2021 suscrito con Quacquarelli Symonds limited - QS, para la elaboración de informes periódicos (mensuales) de la ejecución del mismo durante los meses de noviembre y diciembre vigencia 2021, conforme lo establece el artículo 11 de la Resolución Rectoral 1092 de 2021, generando un incumplimiento en la norma **NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5 información documentada.**	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto
CP-GIT-NC09-2022	No conformidad	Durante la vigencia 2021, se evidenció que, No se presentó *informe de las convocatorias anuales de movilidad entrante y saliente de estudiantes, docentes y egresados*, según lo descrito en la ficha BPUNI VIAC 18 1911 2020 actividad 2, sub actividad 2.1. generando un incumplimiento en la **Resolución Superior No. 059 del 2020 actualizada mediante Resolución Rectoral No. 1170 del 2021 y la NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5 información documentada.**	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto
CP-GIT-NC10-2022		Para la vigencia 2021, se evidenció que no se realizaron las capacitaciones a administrativos en *planificación y gestión de la internacionalización en las funciones misionales*, según lo descrito en la ficha BPUNI VIAC 18 1911 2020 actividad 9, sub actividad 9.1., generando un incumplimiento en la **Resolución Superior No 059 del 2020 *"Por medio de la cual se aprueba el Plan Operativo Anual de Inversión (POAI) correspondiente a la vigencia fiscal 2021."***	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto

RELACIÓN DE HALLAZGOS			
CÓDIGO DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN / EVIDENCIA / CRITERIO	NOMBRE DE LOS AUDITORES
CP-GIT-NC11-2022		Revisado el Acuerdo Superior 09 de 2018, "*Por medio de la cual se crea la Política Institucional de Internacionalización de la Universidad de los Llanos",* menciona en su artículo 4, la gestión de la internacionalización entendida como un *proceso estratégico* y denomina la oficina como *"Oficina de Relaciones Nacionales e Internacionales".* Por su parte el Acuerdo Académico 015 del 2021 la menciona como "Oficina de Internacionalización y Relaciones Interinstitucionales". Al compararlo con el "Manual de Calidad MN-GCL-01 V04 del 18/12/2020, MN-GCL-01 V05 del 8/11/2021, numeral 5.3, y la *Caracterización del Proceso Gestión de Internacionalización CP-GIT-01,* ubican la oficina de internacionalización como un proceso de apoyo; por tanto, la normativa y documentos citados no se articulan con respecto a la ubicación del proceso como estratégico o de apoyo y la denominación de la oficina generando un incumplimiento en la norma **NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5.2 Control de la información documentada, literal a (Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite).**	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto
CP-GIT-NC12-2022		En la revisión al MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL del proceso de Internacionalización, en la vigencia 2021, se establecieron tres (3) riesgos. Verificada la evidencia, se observó que en el Riesgo No 1, no se cumplió con la acción de mejora o de control propuesta, debido a que se definió realizar monitoreo a la matriz de seguimiento al final de cada mes mediante actas. No se observaron las actas y el diligenciamiento en la matriz del seguimiento, situación que no permite evidenciar el estado actual de los convenios, generando un incumplimiento con lo establecido en la norma **NTC ISO 9001:2015, numeral 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.**	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto

RELACIÓN DE HALLAZGOS			
CÓDIGO DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN / EVIDENCIA / CRITERIO	NOMBRE DE LOS AUDITORES
CP-GIT-NC13-2022	No conformidad	Revisadas las carpetas remitidas por la oficina Jurídica en medio digital de los convenios No. 04 "Universidad Tecnológica de Tlaxcala-México, No. 05 "Tecnética Animal S.A de México, No. 43 "El Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria de Buenos Aires-Argentina", y No. 56 "Universidad Católica de Temuco-Chile", no se evidenciaron los informes de seguimiento del supervisor. Lo anterior, incumple con lo descrito **en las Resoluciones Rectorales No 1833 de 2014, artículo 11 numeral 3.15 "Presentar a la oficina Jurídica un informe trimestral sobre el avance presupuestal y físico de los mismos..."** y **1092 de 2021, artículo 11 numeral 6 "*Presentar al ordenador del gasto informes periódicos (mensuales) en los que dé cuenta del avance de las actividades ejecutadas en el contrato o convenio y los cambios o modificaciones que haya sufrido el mismo...*".**	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto
CP-GIT-NC14-2022	No conformidad	Revisados los contratos de prestación de servicio (12817/2021,12459/2021, 12858/2021, 12859/2021, 12461/2021, 12460/2021), suscritos con lo previsto en la ficha BPUNI VIAC 18 1911 2020, no se logró identificar la actividad 1 sub actividades 1.1 y 1.2 de la ficha mencionada, dentro de las actividades relacionadas en los contratos. Presentando un incumplimiento en la norma **NTC ISO 9001:2015, numeral 7.1.2 personas.**	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto
CP-GIT-NC15-2022	No conformidad	En la revisión del micrositio de Internacionalización se evidencia que se encuentra desactualizado para la operación del proceso, sin tener en cuenta los principios descritos en la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia) Artículo 3° "*...Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella....*". De acuerdo a lo anterior, incumple con la norma **NTC ISO 9001:2015, numeral 7.1.3 Infraestructura Literal d) Tecnologías de la información y la comunicación.**	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto
CP-GIT-NC16-2022	No conformidad	No se tienen documentados los planes de internacionalización de los programas académicos de	Ana Zorayda Riaño – Natalia

RELACIÓN DE HALLAZGOS			
CÓDIGO DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN / EVIDENCIA / CRITERIO	NOMBRE DE LOS AUDITORES
		pregrado y posgrado, además, no se identifica el procedimiento para la formulación, revisión y aprobación de los mismos a pesar de existir una ficha BPUNI que coadyuva a su formulación. **NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5 Información Documentada**	Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto
CP-GIT-NC17-2022	No conformidad	Revisada la información de la oficina de internacionalización, no se evidenció el plan de internacionalización a siete (años) formalizado institucionalmente, en cumplimiento a la Resolución 021795 del 19/11/2020 del Ministerio de Educación. Artículo 17, parágrafo 1 "...la institución deberá presentar la proyección para los próximos siete (7) años del plan de internacionalización, la justificación mencionada, y los recursos requeridos para la ejecución del plan"	Ana Zorayda Riaño – Natalia Rozo- Sonia Clavijo y Vania Barreto

VERIFICACIÓN DE INDICADORES

Indicador 1. Número de personas de Unillanos, movilizadas a nivel internacional en cada vigencia. (Docentes, estudiantes, egresados vinculados a proyectos de investigación) Se observó que, no son claros los valores puestos en el reloj en referencia con la fórmula del indicador: No de movilizados estancias largas 22 y No de movilizados estancias cortas 24, cuando en el análisis del resultado están dando otro dato, la meta se encuentra muy alta ya que no se pudo cumplir debido a la situación de pandemia, el análisis de resultados no se está realizando con la periodicidad establecida del indicador que especifica ser semestral y se recomienda ajustar las fuentes de información, las fechas en cuanto al cronograma académico cuando aplique y ajustar la meta de acuerdo al contexto actual.

Indicador 2. Número de extranjeros movilizados hacia la Universidad de los Llanos en cada vigencia (expertos, profesores invitados, estudiantes); se evidenció que, el indicador frente al análisis de resultados no se está haciendo semestral, además, la medición del indicador que marca 3 para movilidad entrante de estudiantes, no concuerda con el comportamiento del indicador de medición que muestra 0 para movilidad de estudiantes, por tanto, se recomienda ajustar fechas con base en el cronograma académico, línea base y meta de acuerdo al contexto actual.

Indicador 3. Relación entre el total de convenios internacionales suscritos y los que se encuentran activos al finalizar cada vigencia. Una vez verificados los datos de la medición y análisis del indicador, se evidenció que los datos registrados no son coherentes con lo que realmente se tiene de acuerdo con la fórmula del cálculo que arroja 19 en convenios internacionales activos y 61 en convenios internacionales suscritos, además, en el reloj muestra una marcación de 31.15 y el comportamiento del indicador con el análisis de resultado no es coherente, por tanto es necesario ajustar las fuentes de información para realizar la medición.

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 se medirá de manera independiente para cada acción asociada al control.
Se revisa el mapa de riesgos en el cumplimiento de las acciones establecidas para controlar los riesgos para la vigencia 2021 del proceso de Gestión de Internacionalización: **Riesgo 1: Incumplimiento de los compromisos adquiridos en los convenios suscritos con entidades nacionales e internacionales.** **Acción de mejora o de control propuesta:** 1. Monitoreo de la matriz de seguimiento a gestión de convenios, al final de cada mes, mediante actas 2. Entrega oportuna a dirección de currículo de los informes de liquidación de convenios, mensualmente, mediante correos electrónicos.
EFICAZ Si ___ No _X__ ¿Por qué? La evidencia presentada no es coherente con la acción de mejora o de control propuesta. No se cumplió con la acción 1.

Riesgo 2: Incumplimiento de los compromisos adquiridos por estudiantes y docentes en movilidad. **Acción de mejora o de control propuesta:** 1. Capacitación anual de personal encargado de la asesoría en internacionalización para el 28/02/2021. 2. Sensibilización a la comunidad estudiantil y docente sobre los compromisos que adquieren cuando realizan movilidad académica para diciembre 2021.
EFICAZ Si _X_ No ___ ¿Por qué? Se dio cumplimiento a la acción de mejora o de control propuesta de acuerdo a las fechas establecidas.

3: Disminución de la movilidad saliente de estudiantes de intercambio académico. **Acción de mejora o de control propuesta:** 1.Proyectar norma de movilidad virtual para el 02/01/2021. 2. Diseñar procedimiento de movilidad virtual para el 03/01/2021. 3. Implementación del procedimiento de movilidad virtual para el 12/01/2021
EFICAZ Si _X_ No ___ ¿Por qué? Se dio cumplimiento a la acción de mejora o de control propuesta de acuerdo a las fechas establecidas.

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*
Auditoría ICONTEC **Tipo de Acción: Correctiva** **Descripción de la Acción:** Actualizar el PD-GIT-08 (Procedimiento movilidad saliente nacional e internacional, incluyendo el paso a seguir en el caso de que el estudiante de movilidad saliente no entregue de manera oportuna los informes. **Actividades descripción:** Procedimiento actualizado en el sistema. **Estado:** Cerrada en el primer semestre 2021

EFICAZ Si _X__ No ___ ¿Por qué? 1. Se observó la actualización del procedimiento el 17/02/2021. 2. Se evidenciaron los informes presentados por los estudiantes de movilidad saliente de manera mensual.

ASPECTOS POR MEJORAR

1. Es importante que se diseñe una herramienta de medición para el Plan de Acción del proceso
2. Se hace necesario que se analice en el Comité, la periodicidad de las sesiones para tomar las decisiones.
3. Realizar los seguimientos trimestrales físicos y financieros de la Ficha BPUNI asociada al proceso, con el fin de verificar que estén acordes con la ejecución del presupuesto.
4. Estructurar un modelo de informe de gestión, donde se asegure el registro del cumplimiento de las metas e indicadores establecidos en el plan de acción del proceso.
5. Se debe asegurar la preservación, trazabilidad y completitud de la información relacionada con los convenios que se suscriben internacionalmente.
6. Se debe garantizar que la información resultado de las actividades realizadas por la oficina, esté disponible para su uso, sea clara, entendible y de fácil acceso.
7. Es importante generar acciones que contribuyan a la consolidación e implementación de los objetivos de la política de internacionalización.
8. La política de internacionalización debe ser socializada y apropiada por las instancias de gestión de la internacionalización, para que sea un eje transversal entre los procesos que corresponda.
9. Realizar revisión de la matriz de seguimiento de los convenios, actualizarla y verificarla periódicamente con la información que tiene la oficina Jurídica, con el fin de que sea coherente.
10. Se recomienda revisar y aplicar los procedimientos y/o directrices dispuestos por la oficina de archivo y correspondencia con el fin de mejorar la organización de los archivos de gestión.
11. El proceso debe asegurar que la información resultado de las actividades sea comunicada de manera oportuna a los equipos de trabajo, para evitar imprecisiones en el momento de reportar la misma.
12. Fortalecer el conocimiento del equipo de internacionalización en temas relacionados a los sistemas de gestión implementados en la universidad, con el fin que sean aplicados en el mejoramiento de la gestión del proceso.
13. Revisar la pertinencia de los procedimientos y formatos establecidos que permitan dar cumplimiento a la gestión del proceso y correspondan a la realidad institucional.
14. Se debe tener en cuenta para la proyección de las futuras fichas BPUNI la debida planificación del presupuesto en relación a las necesidades del área.
15. Adelantar las acciones pertinentes, para que los sobrantes de inventario identificados por la oficina de almacén en la última revisión, cumplan con el procedimiento para su inclusión dentro del inventario a cargo de la Oficina de Internacionalización y la Vicerrectoría Académica.

CONCLUSIONES

1. De conformidad con el Programa Anual de Auditorías de la presente vigencia, se ejecutó la auditoría al Proceso de Gestión de Internacionalización, dando alcance a las actividades definidas en la información documentada y normatividad aplicable.

2. El objetivo y criterios se cumplieron de acuerdo a los establecido en el Plan de Auditoría del Proceso.
3. El resultado del presente informe de auditoría establece cuatro (4) fortalezas, diecisiete (17) no conformidades y quince (15) aspectos por mejorar.
4. El proceso de Internacionalización debe comprometerse en la formulación, ejecución y cumplimiento del plan de mejoramiento con el objetivo de eliminar las causas que dieron origen a los hallazgos y las acciones implementadas sean eficaces para que no se vuelvan a presentar.

ANEXOS
Anexo 1. Evaluación plan de acción de internacionalización.

Firma Auditor Líder

Firma del Auditado

Firma Asesor de Control Interno de Gestión