

Management System Certification / **Certificación de Sistemas de Gestión**

Audit Summary Report / **Reporte Resumido de Auditoría**

Organization/ **Organización:** UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
Address/Dirección: Calle 14 Sur No. 14 – 23, Bogotá, D.C.
Standard(s)/ Norma(s): ISO 9001:2008 Accreditation Body(s)/ ONAC
NTC GP 1000:2009 Acreditación(es):
Representative/ Representante: Christian Mancilla – Gerente Calidad
Site(s) audited/ Sitio(s) auditados: Bogotá Date(s) of audit(s)/ Fecha(s) de Auditoría(s): 24-25/Octubre-2017
EAC Code/ Código EAC:36 NACE Code/ Código NACE: 75 Technical Area code / Area Técnica 36.1
Effective No. of Personnel/ Número efectivo de Empleados: Nacional: Directo 2.600 Contratista (270) No. of Shifts/ Número de Turnos: N/A
Lead auditor/ Auditor Líder: Jaime López Hernández Additional team member(s)/ Miembro(s) adicional(es) del equipo auditor: Camilo Alejandro Moreno

Additional Attendees and Roles / Asistentes adicionales y roles

N/A

This report is confidential and distribution is limited to the audit team, audit attendees' client representative and the SGS office / Este reporte es confidencial y su distribución se limita al equipo auditor, al representante del cliente y a la oficina de SGS.

1. Audit objectives/ **Objetivos de Auditoría:**

The objectives of this audit were/ Los objetivos de la auditoría fueron:

To determine conformity of the management system, or parts of it with audit criteria and its:

- ability to ensure applicable statutory, regulatory and contractual requirements are met,
- effectiveness to ensure the client can reasonably expect to achieve specified objectives, and
- ability to identify as applicable areas for potential improvement

Determinar la conformidad del sistema de Gestión, o partes de esta con los criterios de auditoría y su:

- Capacidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables
- Eficacia para asegurar al cliente que los objetivos específicos son razonablemente logrados, y
- Capacidad para identificar cuando aplique áreas de mejora potenciales.

2. Scope of certification/ **Alcance de la certificación:**

Prestación de Servicios de formación en Educación Superior, Técnica y Tecnológica, Investigación, Proyección Social – Comunitaria e Innovación Tecnopedagógica bajo la modalidad Abierta y a Distancia.

Job n°/ Certificado No.: CO006178

Report date/ Fecha de reporte: 25-Oct-2017

Visit Type/ Tipo de visita: SUR

Visit n°/ Visita No.:

3

CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL

Document/ Documento: GS0304

Issue n°/ Revisión No.: 21

Page n°/ Página No.: 1 of 6

Has this scope been amended because of this audit? / Ha sido modificado este alcance como resultado de esta auditoría?	<input type="checkbox"/> Yes/Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No/No
This is a multi-site audit and an Appendix listing all relevant sites and/or remote locations has been established (attached) and agreed with the client/ Esta es una auditoría multisitio y con el cliente se ha establecido y acordado una lista con todos los sitios y/o instalaciones remotas relevantes (anexo).	<input type="checkbox"/> Yes/Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No/No
For integrated audits, confirm the current level of the client's IMS integration / Para auditorías integradas, confirmar el nivel actual de integración del Sistema de Gestión Integrado del cliente.	<input type="checkbox"/> N/A	<input checked="" type="checkbox"/> Basic / Básico <input type="checkbox"/> High / Alto

3. Current audit findings and conclusions/ Hallazgos y conclusiones de la actual auditoría

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives required by the standard(s). A sampling process was used, based on the information available at the time of the audit. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. El equipo auditor condujo un proceso de auditoría basado y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos como lo requiere la(s) norma(s). El proceso de muestreo fue empleado, basado en la información disponible a lo largo del tiempo de auditoría. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de documentación y registros.

The structure of the audit was in accordance with the audit plan and audit plan included as an annex to this summary report. La estructura de la auditoría estuvo de acuerdo con el plan de auditoría incluido como un anexo a este reporte de auditoría.

The audit team concludes that the organization/ El equipo auditor concluye que la organización has/ ha has not / no ha established and maintained its/ Establecido y mantenido su

Management system in line with the requirements of the standard and demonstrated the ability of the system to systematically achieve agreed requirements for products or services within the scope and the organization's policy and objectives. Sistema de Gestión de acuerdo con los requisitos de la norma y demostrado la capacidad del sistema para alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para los productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización.

Number of nonconformities identified/ Número de no conformidades identificadas:	0	Mayor/ Mayor	1	Minor/ Menor
---	---	--------------	---	--------------

Therefore, the audit team recommends that, based on the results of this audit and the system's demonstrated state of development and maturity, management system certification be/ Por lo tanto el equipo auditor, basado en los resultados de esta auditoría y el estado de desarrollo y madurez demostrado del sistema, recomienda que la certificación del sistema de gestión sea:

Granted/ Otorgada Continued / Mantenida Withheld / Retenida Suspended until satisfactory corrective action is completed/ Sujeta a que la acción correctiva sea completada satisfactoriamente.

4. Previous Audit Results/ Resultados de Auditorías Anteriores

The results of the last audit of this system have been reviewed, to assure appropriate correction and corrective action has been implemented to address any nonconformity identified. This review has concluded that/ Los resultados de la auditoría anterior a este sistema se han repasado en detalle, para asegurar que la apropiada corrección y acción correctiva ha sido implementada para atender la no conformidad identificada. Esta revisión concluye que:

<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Any nonconformity identified during previous audits has been corrected and the corrective action continues to be effective. (Refer to section 6 for details) / Cualquier no conformidad identificada durante auditorías anteriores ha sido corregida y la acción correctiva sigue siendo efectiva. (Consulte la sección 6 para más detalles)</i>
<input type="checkbox"/>	<i>The management system has not adequately addressed nonconformity identified during previous audit activities and the specific issue has been re-defined in the nonconformity section of this report. / El sistema de gestión no ha tratado adecuadamente la no conformidad identificada durante las actividades de auditoría anteriores y puntos específicos han sido redefinidos en la sección de no conformidades del informe.</i>

5. Audit Findings/ Hallazgos de auditoría

<i>The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. / El equipo auditor condujo la auditoría basado en procesos y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevista, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.</i>		
<i>The management system documentation demonstrated conformity with the requirements of the audit standard and provided sufficient structure to support implementation and maintenance of the management system. / La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos de la norma de auditoría y provee la estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system and can achieve its policy objectives, as well as and the intended results of the respective management system(s). / La organización ha demostrado la efectiva implementación y mantenimiento/ mejora de su sistema de gestión y es capaz de alcanzar sus objetivos de política, así como los resultados esperados para el respectivo sistema de gestión.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement. / La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento apropiado de los objetivos y metas, así como el monitoreo del progreso de los mismos dirigido a lograrlos.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system. / El programa de auditorías internas se lleva a cabo y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy, effectiveness of the management system. / El proceso de la revisión por la gerencia demostró su capacidad para asegurar la continua conveniencia, adecuación y efectividad del sistema de gestión</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard. / A través del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos de la norma de auditoría.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance and the organization is effectively controlling the use of certification documents and marks. / Las demandas de la certificación son exactas y de acuerdo con las guías de SGS y la organización controla eficazmente el uso de los documentos de certificación y marcas.</i>	<input type="checkbox"/> N/A	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí <input type="checkbox"/> No/No

6. Significant Audit Trails Followed/ Líneas de investigación significativas durante la auditoría

The specific processes, activities and functions reviewed are detailed in the Audit Planning Matrix and the Audit Plan. In performing the audit, various audit trails and linkages were developed, including the following primary audit trails, followed throughout / Los procesos, las actividades y las funciones específicas revisadas se detallan en la matriz de planeación de auditoría y el plan de auditoría. En el desarrollo de la auditoría se siguieron varias líneas de investigación e interacciones, incluyendo las siguientes líneas de investigación primaria de auditoría:

Relating to Previous Audit Results/ **En relación con los resultados de la auditoría anterior:**

Debilidad en el auditorías internas y registro de generación de acciones correctivas, en la revisión de las acciones correctivas según muestra: a) 4.2.4 control de registro P-8-5; b) 7.3.1 No cumplimiento procedimiento; c) 4.2.3 formatos no actualizados y 7.3.7 control cambios diseño, hasta la fecha está en proceso de revisión de los requerimientos por parte de responsables según solicitud de ajustes, resultado de auditoría interna ejecutada al proceso "gestión oferta educativa", con fecha 15 de julio de 2016. Incumpliendo "La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el SGC: b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Deben mantenerse registros de las auditorías y de los resultados (4.2.4)

La dirección responsable del área auditada debe asegurarse de que se realizan las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Nota: ver ISO 19011 para orientación.

Plan de acción correctiva PAN C-3 446

Causas:

Demoras en el proceso de concertación, trámite y firmas del informe final consolidado, por circunstancias tales como: cruce de agendas entre auditados y líderes de procedimiento, desacuerdos frente a contenido de informes finales consolidados y las correspondientes ajustes.

Tiempos muy largos en la entrega final del informe, una vez se han entregado las versiones preliminares del informe del equipo auditor y el auditor líder

Acción:

Diseñar e implementar el formato SAC (solicitud de Acción Correctiva) para entregar a los auditados dentro de los 5 días posteriores a la auditoría in-situ, asociado al procedimiento P-3-5 Auditorías integrales: f-3-4-10 v0.14-06-2017 Firma ambas partes aceptación no conformidad No conformidad-Requisito-Hallazgo-Reincidencia-Evidencia.

Ajustar el procedimiento P-3-5 auditorías integrales incluyendo: 14-Jun-2017.

- Una condición general indicando que se debe asegurar que se registre en el programa de auditoría de la vigencia, el desarrollo de las revisiones en la Sede Nacional y las zonas en tiempos menores: Verificado en sección 3.5.- Nota general.

- Una condición general en donde se indique que se debe hacer la evaluación de disponibilidad de auditores líderes e internos y de calendario institucional, previo a la planeación del programa de auditorías. Verificado en 3.6.

- Una condición general en donde se indique que "Para cada vigencia se realizará Convocatoria nacional para la renovación Equipo de Auditores" que incluya en sus términos la declaratoria de los jefes inmediatos otorgando el espacio para el desarrollo del programa de auditoría y la realización de talleres a los auditores para reforzar el ejercicio de auditoría, dependiendo de los recursos asignados para la vigencia. Verificado en 3.8 en el 2018 convocatoria nacional renovación equipo auditores.

Tiempos muy largos en la entrega final del informe, una vez se han entregado las versiones preliminares del informe del equipo auditor y el auditor líder: Item 12 "los hallazgos acordados quedarán en firme no conformidades SAC".

Nota: documento no debe imprimirse (directiva presidencial 04 de 2012).

Se verifica generación de uso formato SAC F-3-5-10.

Cierre eficaz.

Revisión de no conformidad menor 7.2.3:

En revisión homologación de créditos de los siguientes casos:

No. 12 Estudiante Dyro Alexis Giraldo con acuerdo homologación No. 141 de 25.06.2015, con requerimiento de revisión homologación "homologar más créditos", con revisión posterior y respuesta afirmativa con registro acuerdo 108 28.04.2016, no se evidenció la comunicación formal al alumno (cliente) de la solicitud oportunamente,

Caso 14 Estudiante Carol Jimena Rodríguez requerimiento "considera que faltaron cursos por homologación" con acuerdo 355 7-Dic-2015, con revisión posterior de estudio de homologación y se encontró que procede la modificación del acuerdo, no se dispone de comunicación formal de la homologación al cliente (alumna) de su solicitud,

Incumpliendo "comunicación con el cliente, la organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativos a: b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones: c) y, la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Causa

Participantes 10 personas RGA – GCMU – ECSAH – ECBTI – ECACEN – ECAPMA – ECEDU – ECISALUD – ZOCC – ZCSUR.

Falta de apropiación, cumplimiento y seguimiento, del procedimiento de homologaciones por parte de los responsables de las escuelas, los líderes zonales de registro y control y los líderes zonales de escuela, específicamente de los pasos 13 (Formalizar y divulgar acuerdos de aprobación de estudios de homologación) y 14 (Enviar el resultado del estudio de homologación al estudiante/aspirante).

El punto de control (archivo de seguimiento) no es efectivo para llevar la trazabilidad del envío de los Acuerdos modificatorios a

los estudiantes/aspirantes

Plan de acción C-7 - 444

*Emitir una circular que contenga las indicaciones para el envío de los acuerdos modificatorios y que incluya un punto de control que permita realizar la trazabilidad de la entrega de los mismos a los estudiantes/aspirantes: Se confronta VIACI 400.031 5-Dic-2016 para Decanos – Directores de centros – Líderes VIACI, entre otros. "Envío desde correo electrónico, determinación de asunto ID del estudiante – Nombre y apellidos – programa – No. acuerdo según paso 13 procedimiento". Determinación de responsable a las homologaciones. Según paso 14 procedimiento determinación de responsable Líder zonal comunica acuerdo. Detección de errores de homologación con comunicación correo líder zonal escuela. Monitoreo Líder zonal. Plazos máximos establecidos Ej Revisión acuerdo homologación ítem 6 Escuela – Líder 5 días; Formalización de estudios y envío de acuerdos a las zonas y centros (imprimir, firmar, escanear, enviar mail, subir foro Escuela – Sede Nacional – Servidor Público administración de escuela 5 días. Envío por correo.

*Implementar una estrategia de divulgación de la circular emitida por la VIACI y del procedimiento de homologaciones, haciendo énfasis en los pasos 13 (Formalizar y divulgar Acuerdos de aprobación de estudios de homologación) y 14 (Enviar el resultado del estudio de homologación al estudiante/aspirante), que incluya por lo menos:

Web conferencia con zona: 3-Feb-17 ejecutada 7-Feb 2 a 3. Invitación Decanos y secretarios académicos. Registro presencial 10 personas. Asistencia web Zona occidente, Acacias, Bucaramanga, Zona sur, Tunja, CEAD.

Socialización en escuelas. Reuniones por zona líderes VIACI.

*Validar durante un periodo de cuatro meses, que los acuerdos modificatorios emitidos por las escuelas se entregan al usuario según lo establecido en la circular y en el procedimiento: registro que incluye muestra ECACE 20-01 – 26-04 5 acuerdos, ECAPMA 20-01 a 10-05 6; ECBTI 20-01 a 08-05 7; ECEDU 1 ampliación plazo 10-Ago, ECSAL 4 y ECSAH 7 acuerdos. Total 30. Revisión acuerdo ECEDU No. 70 2017 estudio homologación lengua estudiante Lilliana Patricia Arias programa licenciatura en inglés como lengua extranjera dic 2016 con radicación 24 Abr, Nota nivel C1, envío por correo. Estudiante genera queja formal: acuerdo "Drogar acuerdo 010 de 2017 con acción de subir de 17 a 21 créditos". 24-Jul-2017.

Cierre eficaz.

Relating to this Audit including any significant changes (eg: to key personnel, client activities, management system, level of integration, etc.) // En relación con esta auditoría/ incluyendo cualquier cambio significativo (ej.: personal clave, actividades de los clientes, sistema de gestión, nivel de integración, etc):

Calle 14 Sur No. 14 – 23, Bogotá, D.C.

(Carrera 27 No. 40 – 43 Bucaramanga)

Ciclo de vida del estudiante

Sistema de video conferencia en el salón de consejos.

Jaime Montenegro

Janeth García Líder vicerrectoría académica

Néstor Cazares-Líder registro y control Bucaramanga

Ingrid Cogua-Líder nacional administración salud

Luz Gomez-Secretaría Académica ECAPAM

Sistema de video conferencia en el salón de consejos.

Contactos: Registro plan de auditoría GS0307

Planeación académica:

Procedimientos inscripción académicas

Job n°/ Certificado No.: CO006178

Report date/ Fecha de reporte: 25-Oct-2017 Visit Type/ Tipo de visita: SUR Visit n°/ Visita No.: 3

CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL

Document/ Documento: GS0304 Issue n°/ Revisión No.: 23

Page n°/ Página No.: 5 of 6

Programas: Resolución 057 16-Nov 2016 Anual.

Muestra presentada:

Contadores; Agrícolas, medio ambiente; Ciencias básica, tecnología, ingeniería (Maestrías Ing. Alimentos); Educación; Salud Profesionales Adm en salud; Sociales.

Muestra revisada 16-01 Salud Profesionales Adm en salud:

a) Ministerio de educación

103808 Registro calificado Res 17744 oct 22 2014 Virtual Profesional Créditos 149 Todas las sedes.

b) Criterios de inscripción:

Fotocopia documento identidad

Diploma - acta grado

Resultados saber pro

Acta compromiso

Foto.

c) Requisitos para el servicio (capacidad)

Inscritos determinación de número de participantes grupos

480 cupos

Tres periodos (2 de 16 sem)

Primer semestre 16-01

Inscripción y matrículas estudiantes nuevos y antiguos 15-Nov al 23-01-2017

Nuevos: 8 personas:

Adriana Rincón Vergara

Revisión requerimiento de criterios de inscripción: estado completo.

Natalia Suarez Soporte almacenado en aplicativo Edunat estado completo.

Registro y control:

Revisión requisitos del servicio capacidad 480 cupos: Sistema inteligencia institucional: 16-01 269 estudiantes.

16-02 116.

*Inicio periodo académico 6-Feb

-Natalia Suarez:

Bioquímica: Sin requisito 16-04 4.0 aprobado.

Biología celular y molecular: Créditos 2 396 puntos. Criterio Bioquímica,

-Adriana Rincón Vergara:

Bioquímica 76% actividades Rec 100% – Quiz 1 70%– Quiz 2 60% – Trabajo.

Pensamiento lógico y matemático calificación créditos 3 16-01 309 puntos (3,9).

Planificación plataforma apertura:

Planificación Docentes 16-01:

Bioquímica 16-04 25 puntos 100%, 24 60%, 24 70%.

Pensamiento lógico y matemático

Biología celular y molecular

Evaluación inicial 6-19 Feb

Rincón Vergara Adriana, Natalia Suarez.

Revisión requerimiento de criterios de inscripción:

Rincón Vergara Adriana.

Revisión criterios de pre requisitos con validación automático en el sistema:

Biología celular y molecular: Pre requisito Bioquímica. 151009.

Bioquímica: sin pre requisito.

Pensamiento lógico y matemático: código 200611 sin pre requisito.

Tutores:

Bioquímica Luz Mery Bernal grupo 151030 (estudiante Natalia)

Biología celular y molecular: Diana Carolina Parra grupo 151009_42 (estudiante Natalia)

Pensamiento lógico y matemático: Delfina Reyes grupo 200611_252 Bucaramanga (estudiante Natalia)

Pensamiento lógico y matemático: Delfina Reyes Bucaramanga (estudiante Adriana)

Calificación evaluaciones finales por los docentes 20-21 mayo: 16-01 módulo evaluación docente

Diana Carolina Parra (93,9)

Delfina Reyes: competencias 6 (90,3)

Muestra revisada: Agrícolas, pecuarias y del medio ambiente:

Especialización Resolución 057 16-Nov 2016 Anual. Biotecnología Agrícola.

Planificación: Muestra 16-1 cursos habilitados

Job.nº/Certificado No.: CO006178

Report date/ Fecha de reporte: 25-Oct-2017

Visit Type/ Tipo de visita: SUR

Visit.nº/ Visita No.: 3

CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL

Document/ Documento: GS0304

Issue.nº/ Revisión No.: 21

Page.nº/ Página No.: 6 of 6

Ministerio Educación aprobación Resolución 17193 26-12-2012. Créditos 25.

Malla programa especialización Biotecnología Agrícola: Aprobación

Tutores asignados:

Jose Camilo Torres - Biotecnología 2 Postgrado. Créditos 3. Estudiantes 5.

Rene Montero Vargas – Biología Celular y Molecular 3

Luz Mery Bernal – Escuela Ciencias Salud 16-1 Organismos transgénicos créditos 2 Biología 3.

Viviana Vanada Virología 2.

Objetivos calidad Ciclo vida estudiante:

a) Salud Profesionales Adm en salud:

Objetivo 2 Mejora continuamente – Pedagógicos

Desarrollo cursos – Mejorar continuamente materiales: Diseño cursos Indicadores de proceso

Indicador Efectividad

Evaluación de estudiantes a docentes

Uso de laboratorios: 2015 sem 2 supera el 100% convenio con otros centros. Semestre 2 2016 (Análisis con contratación de laboratorios de terceros:

Universidad Pamplona

Instituto Ocaña

b) Agrícolas, pecuarias y del medio ambiente Especialización

Autoevaluación 2014 (cada 4 años): reestructuración especialización con los siguientes ajustes: Nov – 2015 en proceso de revisión y ajuste; etapa de culminación según cronograma 27-Dic-2019.

Uso logo SGS en aplicativo Edunat acorde en color.

Gestión del talento humano

Viviana Suarez-Lider Talento Humano

Sistema de video conferencia en el salón de consejos.

Contactos: Registro plan de auditoria GS0307

Selección - Vinculación procedimientos ejecutados desde sede nacional.

Entrada sistema de información vinculación docente.

Herramienta de control SIGHUM.

Muestra revisada:

Verificación documentos: 24-Ago Docente medio tiempo. Documentos vinculación. Carta aceptación.

Afiliaciones Seguridad social. Verificación HV antecedentes.

Biología celular y molecular: Diana Carolina Parra Grupo 151009_42 (estudiante Natalia) Formato hoja de vida único, declaración bienes y renta, RUT

Competencias: Escuelas de la salud acuerdo 100. Pregrado (UIS 2008 Tarjeta 2010 *722). Experiencia mínimo 1 año 03-02-2017 UNAD, Col Integrado 01.02.2016-30-11-2016. Bióloga.

Bioquímica Luz Mery Bernal grupo 151030 (estudiante Natalia) 8 Años docente de carrera Evaluación UNAD

Perfil Doctorado. Promedio 4.34 (Autoevaluación 5 – Estudiante 4.3 – Parés 5.0). Revisión pago parafiscal aportes en línea.

Pensamiento lógico y matemático: Delfina Reyes Bucaramanga (estudiante Adriana)

Ingreso 2-03-2017 revisión registros de antecedentes 6-Dic-2016 Contraloría – Procuraduría – Policía 12-12.

Afiliación seguridad social Conforme. Re inducción cargo Tutor Ciclo de vida del estudiante 24-04-2017 2

horas.

Viviana Vanaria Villamil Virología 2 Perfil de cargo 2014 Docente Ocasional Medico Veterinaria. Magister U.

Nacional salud animal 2015.

Acuerdo 223

Curso 203016 Virología. Maestría, se determinar las áreas. Mínimo 2 años. Parafiscal en aportes en línea.

Revisión formación tutores especialización

Jose Camilo Torres - Biotecnología 2 Postgrado. Créditos 3. Estudiantes 5. Maestría U. Nacional Ciencias Bioquímica 2010.

Rene Montero Vargas – Biología Celular y Molecular 3 Maestría U. Javeriana Ciencias Biológicas 2008.

Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica

Yaneth García- Líder Vicerrectoría investigación zona

Miguel Pinto-Plataforma tecnológica integrada

Carlos Uribe-Plataforma TI

Yoliza Contreras- Líder ECBTI

Job n°/Certificado No.: CO006178

Report date/ Fecha de reporte: 25-Oct-2017 Visit Type/ Tipo de visita: SUR Visit n°/ Visita No.: 3

CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL

Document/ Documento: GS0304 Issue n°/ Revision No.: 21

Page n°/ Página No.: 7 of 6

Aura Natalia Villamizar—Ciencias Educación

Sistema de video conferencia en el salón de consejos.

Contactos; Registro plan de auditoria GS0307.

Control de infraestructura tecnológica en la zona como: Telecomunicaciones, Pc, Portátiles, etc.

Planificación mantenimientos preventivos rotación periódica por contrato leasing cada tres (3) años: leasing incluye mantenimiento preventivo. Proyección Nov-Dic renovación contrato, incluye garantía extendida HP: Pc – Portátiles – Access Point – Switch – Videobean. Impresoras – Scanner. Servidores.

Evidencia por correo Caso HP 52872.

Mesa de ayuda usuario problemas ejemplo impresora ->correo ->escalamiento->Atención HP: 29-08 Envío técnico (Plato Magdalena) ...4391 atendido 6-09 ejecutado por Dataline SAS en nombre del Leasing HP. 05-09 generación caso HP problema impresora con garantía cambio de sensor.

Recursos 1 persona para atender requerimientos. Atención 20 usuarios y soporte a estudiantes.

Gestión de ticket normal.

Bucaramanga:

Casos reportados Nov 2016 a la fecha: Muestra:

37329 1-03-17 Impresora no funciona resuelto 1-03-2018. Satisfacción 4.

37446 incidente 3-03 Skype error (permiso uso aplicación para todos): reinstalación.

38038 incidente conectividad internet llamar proveedor 22-03, revisión reporta monitoreo red causa lentitud tráfico entrante. No se presenta caída canal.

SAN almaceñamiento académico de la zona.

Verificación backup ejecutado en Dirección General usuarios información importante (institucional):

Generación de script servidores. /Mov -> /jcm (Sede Jose Celestino Mutis). Muestra backup Sep

Monitoreo de capacidad

Backup de información Servidor Bucaramanga independiente respaldo Oracle: PTL.

Gestión de recursos:

Se confronta ventajas por uso de leasing que incluye renovación tecnológica periódica, no compromete capital de trabajo, no afecta endeudamiento, seguros, garantías, facilidad proceso de cambio y renovación tecnológicas. Mejora proyectada próximo leasing (herramientas – almacenamiento). Costo mayor 3.46%.

Revisión inclusión próximo leasing: 8200C. 1-01-2018 Consejo Superior "compromiso de vigencias 2018-2019-2010 futuras 5-Oct acuerdo 020.

Solución de backup Data protector HP – Distribución sistemas.

65 sedes 22 con contingencia entre ellas Bucaramanga 20 Megas y enlace 2 (otro medio o proveedor cobre) automático. Proyección inclusión en leasing.

Revisión gestión de monitoreo de los canales de internet (gestión de redes) contrato telefónica, revisión sede Bucaramanga tiempo real

General saturación de canales: Canal de Bucaramanga con saturación con mejoras ejecutadas: limitación video. Se observa saturación por uso de video Webconference.

Reporte proveedor disponibilidad enlaces Bucaramanga 99.93% Sep. En general se observa adecuados %

Marzo

Sistema único de autenticación para aplicaciones desarrolladas y algunas aplicaciones antiguas no contempladas.

Incidentes aplicación: Aplicación soporte interno

Caso 40337 correo clave de acceso

Caso 40502 correo recuperar clave correo institucional.

Análisis de datos informe mensual Sep:

incidentes 10

Requerimiento 8

Ticket zona

Satisfacción ticket

No cumplimiento nivel de servicio

Incidentes recurrentes.

Incidentes 3

Requerimiento 15

Ticket zona

Satisfacción ticket 94%

No cumplimiento nivel de servicio 1 no cumple nivel de servicio 40376 suplantación correo usuaria.

Incidentes recurrentes: aplicaciones 4, cuentas dominio 1.

Job n°/Certificado No.: CO006178

Report date/ Fecha de reporte: 25-Oct-2017

Visit Type/ Tipo de visita: SUR

Visit n°/Visita.No.: 3

CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL

Document/ Documento: GS0304

Issue n°/Revisión No.: 21

Page n°/Página No.: 8 of 6

Comparativo últimos 3 meses.

Sugerencias: Capacitación asesores mesa de ayuda.

Recursos:

Soporte en aplicativo Educat inscritos.

Sistema inteligencia institucional: 16-01 269 estudiantes.

Uso de laboratorios: 2015 sem 2 supera el 100% convenio con otros centros. Semestre 2 2016. Contratación de laboratorios de terceros:

Universidad Pamplona.

Instituto Ocaña.

Planificación Institucional

Hamilton Cárdenas –Profesional Gte Calidad

Mijail Amaya P.

Laura Plazas-

Angela Portilla-oficina asesora planeación

Angela Varón-Gerencia Calidad

Mariana Nancy Garzón – Líder Aseguramiento de la calidad

Revisión uso logo SGS en página web. Plantilla institucional SGS Cartas – Pendones – PowerPoint acorde.

Planificación periodo rectoral 4 año:

Modelo participativo líderes consejo – docente – estudiantes – administrativo

Objetivo:

6 Innovación tecnológica

Proyecto 25 Modernización estructura organizacional

Seguimiento con planes operativos 2017.

Clúster estratégico responsables

G. Calidad

Control interno

Aplicación Sigma

Establecimiento de Plan de Desarrollo:

Meta específica 11680 incluye certificación ISO 9001 GP1000.

Proyecto 9 Acreditación UNAD

Objetivo desarrollar estrategias de acompañamiento procesos autoevaluación, autorregulación orientado acreditación de alta calidad.

Justificación: programas acreditados a nivel nacional. 1% acreditación alta calidad (25 programas).

Meta:

2015 Radicar 5 informes autoevaluación

5 programas fines de re acreditación

2015 radicar 1 acreditación alta calidad

Se confronta actividades:

2016 Obtener acreditación institucional alta calidad y 2016 5 Programas acreditados alta calidad:

En proceso según comunicado CNA 18-Oct-2016 reactivación proceso, "enero 2015 están vigentes nuevos lineamientos de acreditación Acuerdo CESU 03 2014 – Acuerdo 01 DE 2016 con periodo de transición.

Decisión nuevos lineamientos o transición. Actividad revisión requisitos art 10 acuerdo 03 2014".

Respuesta UNAD entidad acreditación el 21-Oct 2016 decisión de autoevaluación – actualizar la información – Rector. Proyección acreditación institucional 2018.

Min educación pares Aceptación agenda 1-2-3 Nov 2017. Programa Tecnología regencia de farmacia.

Se observa en página Min educación relación de los otros programas Zootecnia – Ing. Sistemas. Adm Empresas, entre otros.

2017 5 programas: Zootecnia - Adm empresas - Ing. Sistemas – Licenciatura Etnoeducación y Comunicación social. Visita de pares con próxima visita semana 30 – Oct.

Se observa en los planes la determinación de necesidades de recursos:

Se evidencia para la consecución de los objetivos asignación de presupuesto.

Simulacro Evacuación

Actividad ejecutada sin contratiempos

Job n°/ Certificado
No.: CO006178

Report date/ Fecha
de reporte: 25-Oct-2017

Visit Type/ Tipo de
visita: SUR

SUR

Visit n°/ Visita No.:

3

CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL

Document/
Documento: GS0304

Issue n°/ Revisión No.: 21

Page n°/ Página No.: 9 of 6

Evaluación y Control de la Gestión

Revisión de no conformidad menor 8.2.2 b):

Daniel Bejarano Garrido-Jefe oficina control interno

Hernán Cabrales Muñoz-Profesional

Se verifica auditorías internas y uso formato SAC f-3-5-10:

- a) G. Bienestar Institucional 12-09-2017 cumplimiento resolución 6424 2014 no ejecución reunión. Acta comité 2017 I. Evaluación auditor 4,75.
- b) Ciclo de vida del estudiante 25-09 Nacional Bucaramanga Proc P-7-6 G. Componente práctico uso formato F-7-6-14 Licenciatura de matemáticas 4.2.4.
- c) Ciclo de vida del estudiante Puerto Colombia 26-09 Inscripción matrícula de una alumna, 4.2.4. Programa tecnología regencia de farmacia rotulada – organizadas y archivadas. Auditor Elsa de Jesús Guarín Velandía.
- d) Palmira (No conformidad ambiental). Criterio de auditoría ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009, DECRETO 1072 DE 2015. Auditoría integral. Manual integrado: Indicadores SGC, PQRSF, etc.
- e) Acacias 28-Ago Homologación excedió tiempo 60 días requisitos del estudiante. Auditor Jerson Basto (Registro auditor integral 9-14-OHSAS SGS).

Ciclo de vida del estudiante

Helen Martínez-Equipo Curricular

Revisión de no conformidad menor 7.2.3

Revisión queja formal estudiante genera: respuesta donde se acuerda "Derogar el acuerdo 010 de 2017 con acción de subir de 17 a 21 créditos", es decir aceptación del requerimiento por parte del estudiante 24-Jul-2017. Estudiante 27-jul.

Gestión de Recursos Físicos, Administrativos y Financieros

Nancy Rodríguez-Gerente Adm y financiero

Responsabilidades en presupuesto, tesorería, control cartera, adquisición inventarios y control, etc.

Mantenimiento físico

Jurídico y contratación

Revisión presupuesto:

Entrada proceso asesora oficina planeación, incluye necesidades-requisitos.

Comité financiero (Rector, Jefe Planeación, entre otros).

Control presupuesto: mensual CDP Informes de ejecución muestra Jul 2017 Ingresos % superior.

Gastos se observa items para innovación tecnológica, formación integral,

OP6 incluye leasing equipos (Garantía – soporte, etc).

Eventualidades: sin movimientos significativos de presupuesto.

Se evidencia aprobación Rector – Coordinadora presupuesto Diana R. Salazar.

Trimestral en conjunto oficina planeación (Consejo superior-Contraloría).

Tesorería ingresos estudiantes: entrada registro y control, contabilidad. Código de barras – Alumno.

2017 II:

Convenios (financiación). Control pago alumnos convenio o pago directo

Entrada registro convenios y estudiantes. C Cobro

Muestra presentada

Revisada Municipio de Guadalupe Huila

Educación superior:

27 estudiantes.

\$13.500.000 Control con generación de C.C 6.750.000 19-Oct-19 y C.C 6.750.000 23-Oct-19.

2017 I:

Municipio Choconta convenio 50 estudiantes.

Real 22 estudiantes.

16-03-2017. C.C 4526000.

CEAD Gacheta.

\$8.800.000 Pago soporte 28-04 B. Popular.

Gestión de la Oferta Educativa

Diseño de objetos virtuales de aprendizaje.

Diseño de medios pedagógicos (curso, divulgación).

Job n°/ Certificado No.: CO006178

Report date/ Fecha de reporte:

25-Oct-2017

Visit Type/ Tipo de visita:

SUR

Visit n°/ Visita No.:

3

CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL

Document/ Documento:

GS0304

Issue n°/ Revisión No.:

21

Page n°/ Página No.:

10 of 6

Planificación del diseño educativo

Educación superior (Pre grado - Especialización - Maestría)

Vice rectoría oferta educativa

Régistro calificado modificación cursos existentes:

Ingeniería Tecnología calidad alimentaria:

Muestra:

Diseño programa

Estudio de mercado

Modificación: pertinencia del programa

Diseño curso: determinación de créditos - pre requisitos intensidad

Mapa curricular: versión 6 verificación cambio en versión 5 (% Totales efectivos no coinciden

En tabla 16 los créditos componente práctico in situ solo represente 16% (observación Decano Verificación), por ser a distancia debería ser 21% para el caso 20 créditos), se confronta cambio 22 créditos.

Créditos 99.

Vice rectoría: 16-11-16 11 observaciones:

1. MAS fuerza ingeniería
2. Presentar detallada modificación curricular
3. 7 años vigencia programa,

9 Diagramas de rutas de formación sugerencia "recorridos de formación"

Muestra

10 No incluye documentos de procesos de autoevaluación del programa y planes de mejoramiento. Evidenciado en el documento condición 12 autoevaluación y 12.5.3 años 2012 y 2014 Egresados (relación de cinco años 2013 42, 2012 44 calificación 3,9 desempeño laboral-participación actividades), Investigación (cita referencias ISSN 2009, Publicaciones 2010 7, 2011 7, 2012 8, 2013 3). Laboratorios (Ítem 1.8.3 Bucaramanga ciencias básicas 1-Plantas piloto 4 *). Plantas piloto Medellín (Fotos - diseños) - Palmira (en construcción) Proyección siguientes sedes recursos Bucaramanga y Puerto Colombia, equipos Palmira, entre otros. Infraestructura Medellín (Planos diseño eléctrico - carga - certificaciones).

Proceso. Ciclo de vida del estudiante: Proceso misional.

Personal entrevistado:

Yamilso Medina (Fractal de vicerrectoría académica y de investigación).

Sandra Izquierdo (profesional de la gerencia de calidad y mejoramiento universitario)

Aura Cortes (funcionaria de registro y control).

Julián Felipe Cuevas (líder zonal de laboratorios).

Documentos revisados:

Caracterización del proceso, C7 V: 03

Se encuentra la Descripción del proceso.

Brinda las condiciones académicas y administrativas a los aspirantes y estudiantes. En el proceso de formación, dependiendo de cada programa académico de formación. (Alfabetización, grado, posgrado, y formación continuada, diplomados seminarios)

Entradas al proceso, Descripción del proceso, (planear hacer y verificar y mejorar).

Se realiza planeación académica anual, es la oferta para estudiantes nuevos y actuales, Se realiza la inscripción por formulario virtual.

En el hacer, está la matrícula el acompañamiento pedagógico, acompañamiento académico, virtual y presencial. Evaluaciones al estudiante hasta la formalización del final de la formación a través de grados, y Seguimiento a graduados.

Se describe la aplicación de normatividad donde se destaca la ley 1188 de 2008. Se reglamenta el registro calificado de la educación superior.

El propósito es que los estudiantes matriculados terminen su proceso de formación. Lograr la retención de los estudiantes. Que el estudiante logre las competencias de formación.

Medición del proceso.

- Evaluación de estudiantes a docentes. Al final de cada curso se realiza una evaluación con corte semestral. junio se obtiene 4.24 viene en mejora desde junio de 2014 resultado de 4.19.

- Uso de laboratorios. Evaluación de los estudiantes al uso del laboratorio. Primer semestre de 2017.

Resultado. 77.63% Meta 79.89% Máximo. Lo que significa que se está utilizando los laboratorios en un 77%. De su capacidad.

El segundo semestre del 2015. Resultado 83.16%

Muestras:

Malla curricular. Ingeniería de sistemas. Donde se describen cursos y sus prerrequisitos.

Estudiante; Jairo Armando Cubillos; Zona Palmira. 6408174 E en el sistema UNAD se visualiza con. 167 créditos. Cursado

Acta de matrícula. Reingreso en el 2013-1 El coordinador académico, Luis Enrique Escobar aprueba el ingreso e indica que cursos matricular. 10 créditos

Autorización para diplomado. Formato único de solicitudes. F-7-2-1, El coordinador académico, Luis Enrique Escobar. Aprueba que matricule opción de grado, curso de profundización en CISCO.

1059445081 Mayra Alexandra Góngora 161. Créditos.

Acta de matrícula. Reingreso en el 2011-2 Acta de matrícula: N°452416 de 2 de agosto de 2011.

Proceso de homologación de la universidad del Pacifico.

Se encuentra registro de diploma de tecnóloga en informática de la universidad del pacifico,

Código 301122. Diseños de sitios WEB. Homologada. 5.0 17 de mayo de 2016

Código 301303 Algoritmos homologada 5.0. 17 de mayo de 2016

Se encuentran los registros de homologación. Elaborado por ing. Gabriel Ramírez de (Palmira) revisados por la líder de escuela zonal Dra. Clemencia Alaba. (Popayán) junio de 2013.

Requisitos para optar por diplomado para grado:

El acuerdo 029 de diciembre 13 de 2013. Capítulo 8. Opciones de trabajo de grado, artículo 65Y en procedimiento de opciones de grado P-7-9 V: 01-04-10 2016

Con el 90% del os créditos requerido por el programa de formación, en Ingeniería de sistemas es de 167 créditos, conforme al plan de estudios. Para la muestra tomada los dos estudiantes cumplen con este requisito.

Emprendimiento industrial. 256593. Periodo primer semestre de 2017 (3 créditos)

Evaluación de desempeño docente. El de emprendimiento industrial Curso. 256593. de Ing. De sistemas. Y de evidencia la evaluación Gabriel Mauricio Ramírez. (94062970). 4/1/5 donde evalúan estudiantes, director líder de programa, y autoevaluación. Del periodo de 2016-2. Semestre 2.

Proceso de Gestión de la Investigación. Proceso misional

Personal entrevistado:

Dra. Martha Isabel Cabrera.

Descripción.

Planear las actividades de investigación e involucra a toda la comunidad universitario.

Se cuenta con procedimientos para:

Convocar a la financiación de los proyectos de investigación,

Ciclos de vida proyectos de investigación,

Edición y publicación de libro

Eventos de investigación.

El sistema de gestión de la investigación. Compuesto por Líder nacional de investigación. Hay 8 zonas, 8 líderes uno por zona, y seis escuelas y en cada escuela hay un líder de investigación.

Caracterización. C-11 V: 04-11-12-2015

Se describen las entradas al proceso y las actividades del planear, hacer. Actuar y mejora Y salidas del proceso como: Grupo y semilleros de investigación. Proyectos de investigación finalizados y ponentes (revistas y libros).

Mediciones del proceso:

Grupos reconocidos por Colciencias / total de grupos de investigación UNAD. Resultado: 123% del primer semestre de 2017.

Listado de semilleros de investigación avalados por la UNAD.

Ítem 36 ZCSUR Semillero de investigación en producción agropecuaria sostenible _ SIPAS.

Conforme a Resolución 6525. 2014 para dar el aval institucional de los semilleros de investigación.

Se encuentra de constitución de semillero, F-2.2-16. Fechas de 1 Oct. De 2016.

Se encuentra descripción de misión, visión, integrantes, líneas de investigación y plan de trabajo a un año.

Proceso: Gestión del talento humano

Personal entrevistado.

Olga Lucía Molina (profesional universitario)

Leonardo Álzate. (Líder de ECBTI).

Caracterización del proceso. C-5 V: 3-3-12-2015

Se enfoca el proceso a lograr contratar y mantener el personal idóneo y competente requerido por cada cargo de la institución.

El proceso inicia con el requerimiento de personal, y finaliza con la terminación de contratos o de desvinculación.

Los requerimientos los realizan los líderes de las escuelas.

El proceso de selección. Lo realiza los líderes de las escuelas. En el proceso de talento la recepción de la documentación y la contratación y aceptación por parte del trabajador.

Muestra:

Cargo y persona	Experiencia – Formación.	Educación.	Habilidades
Sandra Viviana Lozano Saavedra / Docente ocasional. Programa de ing. Industrial.	Formación de formadores. El registro de 96 horas 2015. Por UNAD Bogotá. Y se encuentra vinculado desde 2015 experiencia de dos años en la Universidad	Ing. Industrial., de Santiago de Cali, De nov. de 2003	En el curso de formación de formadores se evalúan habilidades Del 2017 primer semestre evaluación. 4.7 /5
Ing. Gabriel Ramírez. Docente ocasional tiempo completo. Del programa de ing. de sistemas.	Formación de formadores. El registro de 288 horas 2013. Por UNAD Bogotá. Vinculado hace más de cinco años.	Ingeniero de sistemas. De la universidad de San Buenaventura. del 2005	Se encuentra evaluación del segundo semestre del 2016. 4.1 /5. Auto. 5.0 Lider 4.7 Cliente 3.4 Ejemplo comunicativa. 3.4 Metodología 3.3

Para, Sandra Viviana Lozano Saavedra Curso: Pensamiento lógico matemático, por acuerdo 170 de junio 30 de 2016. Describen el nivel de formación.

Para: Ing. Gabriel Mauricio Ramírez. Curso. Herramientas digitales para gestión del conocimiento.

Proceso: Gestión del Bienestar Institucional.

Personal entrevistado: Diana Riascos (Líder zonal de bienestar institucional).

Caracterización. C-9 V: 4-28-08-2015

Crear estrategias para llegar a la comunidad universitaria.

Se realiza diagnóstico de necesidades, se implementan programas y proyectos, Se evalúan las actividades y eventos, y se pretende la mejora después de la evaluación.
 Se planifican las salidas nodos virtual. Donde en bienestar el estudiante puede acceder de manera virtual. Charlas de psicología, Normas APA. Para presentación de trabajos.
 Medición del proceso. Eficacia. Participaciones.
 N° de participación de estamentos (personas) en los proyectos / La participación proyectada.
 Junio de 2017, 294.9 % / Meta 80%
 Muestra.
 Se encuentra Diagnóstico de Julio de 2016. Donde la población de en general se inclina por actividades del medioambiente.
 Centro sur desarrolla el programa. Línea de acción de medio ambiente. Que consiste en la programación de actividades en el año. Como cine foro. De medio ambiente.
 Se proyecta en auditorio de la universidad. Para las fechas de 1 de julio de 2017 y 2 de septiembre de 2017, 1 julio de 2017, se encuentra la planeación de la actividad. Hijos de estamentos.
 11 personas asistieron.
 Del 2 de septiembre., Dirigido a todos los estamentos. Cambio climático. 4 personas de 70.

Sede. Carrera 30

Proceso. Ciclo de vida del estudiante.

Personal entrevistado.

Luis Alfonso Páez

Hasbleidy Buitrago

Oliva Ortiz

Claudia Piñarete

Martha Poveda

Jaier Torres

Luz Pescador

Carlos Carranza.

Este proceso es transversal (Se aplica en todas las sedes) y es misional.

Documento: Caracterización del proceso. C7 V: 03-21-09-2015

Se encuentra la Descripción del proceso.

Asegurar condiciones académicas y administrativas para el desarrollo del proceso formativo del estudiante, de acuerdo con lo establecido en los propósitos de formación.

Medición. Del proceso

Evaluación de los estudiantes a los docentes: Promedio del valor numérico de las evaluaciones a los docentes.

4.24/5 General. 2017-1

N° de horas usadas / N° de horas disponibles. 58.75 (zona centro Bogotá Cundinamarca) Meta 80%

Plan acción. Se puede disponer de horas para convenio u otras actividades. Como proyectos de grado.

Muestra - evidencias.

Estudiante. Catalina Murillo: 39812582 Estudiante nuevo.

Registro de matrícula: Diploma, acta de grado bachiller, documento de identificación y la presentación de examen de estado., acta de grado del colegio Miguel Samper de Guaduas.

Créditos que la estudiante matriculó. 15 créditos, que corresponden con la malla curricular de ingeniería ambiental. 2017-II

Cursos que adelanta y se visualiza avance de momento inicial.

Algebra trigonometría y geometría analítica. 301301- Tutor Diana Paola Pardo. Avance en el sistema. Se encuentra en 45 / 145 en el avance al Oct 25 de 2017 de tres tareas que se realizaron. Evidencia interacción y dialogo académico.

Introducción a la problemática y estudio del medio ambiente 358001. Se encuentra en avance de 75/135 para un 58.51 de avance, de las dos primeras tareas. Foro colaborativo en tarea se evidencia ejecución en la herramienta plataforma UNAD. Campus virtual.

-Nelson Santafé Muñoz. 79858174. Ingreso en el 2017-1 16-2

Asignatura tomada en el 2017-2.

Introducción a la problemática y estudio del medio ambiente 358001358001. 117/135 de las dos primeras actividades cumplidas.

Evidencia de verificación en homologaciones.

Cesar Andrés González Medina. 1032421383. Aplica acuerdo con Universidad Distrital. Si es tecnólogo en

gestión ambiental y servicio públicos, 38 créditos homologados y debe cursar 111 créditos. Acuerdo N° 13
Tecnólogo en saneamiento ambiental. 57 créditos homologados, Acuerdo N° 14
Matriculó. Cursos conforme al convenio 14 con la Universidad distrital. Para tecnología en saneamiento
ambiental.

Ejemplo de curso matriculado: Física Química ambiental del periodo académico 2017-2 16-4.
Del 2015-2

Procedimiento de Homologaciones P-7-3 V; 3-09-12-2016, se evidencian lo registros que soportan la
homologación de materias. (Tecnólogo graduado de la universidad Distrital)

Sede Principal

Proceso, Proyección Social para el Desarrollo Regional y la Inclusión Educativa

Personal entrevistado:

María Paz Varón, Líder estratégica de Gestión.

Fabián Valderrama, Asistente Técnico de la vicerrectoría

Martha Viviana Vargas, Directora del Sistema nacional de educación permanente.

Constanza Sánchez, Líder de mesa técnica dinamizadora de convenios.

Documentación:

Caracterización del proceso: C-13 V; 04-26-05-2017

Procedimiento, Formulación seguimiento y evaluación de proyectos de desarrollo regional y proyección
comunitaria vía convenio. P-13-1 V; 3-27-07-2017

Descripción del proceso:

Brinda las herramientas para dinamizar la interacción social entra la universidad y las regiones.

Implementar proyectos, programas o servicios sociales vía convenio. Para materializar la interacción social y la
comunidad.

Se describen salidas como: Programas, proyectos y servicios sociales.

Muestra o evidencia verificada.

Convenios de matrícula,

Subsidios Se realizan con las alcaldías para subsidiar los estudiantes de los municipios. Del valor acordado en
el convenio de subsidio de matrícula.

Descuento de matrícula que realiza la UNAD. Para promocionar sus servicios.

Sistema nacional de educación permanente.

Programa de alfabetización.

Articulación entre educación media y superior,

Programa de pre saber, ICFES.

Evidencia:

En el marco de educación permanente, Programa. Alfabetización educación básica y media para jóvenes y
adultos de la UNAD.

Convenio con el Consejo Noruego para refugiados. (Marco del proceso de reincorporación).

3511 personas deben ser alfabetizadas en 19 zonas veredales dela FARC EP. En proceso de reincorporación.

Plan operativo. Del proyecto Anexo 1.

Validación del impacto. N° estudiantes graduados.

De la carmelita se encuentra registro con seis estudiantes ciclo 1. Prueba de validación de saberes. Lecto
escrituras y matemáticas. Donde 2 de seis estudiantes se encuentran con calificación 10 aprobado. Y se
evidencia el control de asistencia de docentes en el ciclo 1 10 de Sept de 2017. Y el registro diario de campo
semanal.

Medición del proceso.

Matriculados vía convenio en educación formal. 2017-1 Total de estudiantes matriculados por convenio vía
convenio /Total de estudiantes matriculados para el semestre es del 50%

Y se obtuvo un 51.61 %.

Proceso, Mejoramiento Universitario.

Personal entrevistado:

Christian Mancilla. (Gerente de calidad)

Alexandra Roa Profesional universitario

Carolina Varón (contratista)

Enyer Cárdenas (profesional)

Celia López (Profesional especializado)



Jaime Montenegro (Contratista).
 Se enfoca el proceso a implementar planes de mejoramiento, y se recopilan y reconocen las buenas prácticas universitarias.
 Caracterización C-1 V: 4-05-10-2017
 Procedimiento de gestión de planes de mejoramiento P-1-1 V: 7-19-10-2017
 Instructivo para el registro y formalización de planes de mejoramiento I-1-1-1 V: 11-10-10-2017
 Controlar las actividades necesarias para promover las mejoras orientadas al cumplimiento. Medir eficacia de las mismas y los reconocimientos de las buenas prácticas y su implementación.
 Evidencias:
 Las acciones de mejora se documentan y hace seguimiento en el sistema SSAM:
 Reconocimiento de buenas prácticas,
 Las salidas del proceso son las acciones de mejoramiento implementadas,
 Medición del proceso.
 Indicadores.
 Oportunidad en la implementación de acciones de mejora.
 Total de acciones en curso / Total acciones abiertas.
 Medición mensual. En febrero 50%, En julio 100%, en septiembre en el 90%. Meta es de mínimo 80%.
 Por fuente PQR.
 Del 2016 se presentan 2149 Quejas.
 Donde 266 quejas se presentan por que los usuarios ya matriculados ingresan al campus y no pueden acceder a sus cursos.
 Quejas sobre el servicio 1018 en 2017.
 Donde 199 quejas se presentan por que los usuarios ya matriculados ingresan al campus y no pueden acceder a sus cursos.
 Donde 61 quejas se presentan por Apertura de actividad académica. El estudiante no encuentra abiertas las actividades programadas en los cursos.
 Acción correctiva interna. Fuente auditoría interna.
 N° 485. Por proceso de bienestar, Se debe reunir una vez semestre y de manera extraordinario. Y no se evidencia que el comité se haya reunido.
 Fecha. 12 de septiembre de 2017
 Causas.
 Se realiza lluvia de ideas.
 Incumplimiento del programa establecido.
 La agenda de entes externos fuera de control.
 Se está buscando la unificación de criterios en normas para el bienestar.
 Y las actividades.
 Actualizar el acuerdo 056. Por el cual se reglamenta el bienestar.
 Actualizar a otros documentos normativos referentes a bienestar
 Ajustara cronograma de acuerdo con lo anterior

7. Nonconformities/ No conformidades

CAR/ SAC ...1... of/ de ...1... Major/Mayor Minor/Minor

Organization/ Organización: UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
 Site(s) audited/ Sitios Auditados: Calle 14 Sur No. 14 – 23, Bogotá, D.C. Date(s) of audit(s)/ Fechas de Auditoría: 24 y 25 de Octubre de 2017
 Auditor(s)/ Auditores: Ing. Jaime López Hernandez / Ing. Camilo Alejandro Moreno Bustos.
 Standard(s)/ Norma(s): ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009
 Organization Representative/ Representante de la organización: Chritian Mancilla

Job n°/ Certificado No.: CO006178

Report date/ Fecha de reporté: 25-Oct-2017

Visit Type/ Tipo de visita:

SUR Visit n°/ Visita No.: 3

CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL

Document/ Documento: GS0304

Issue n°/ Revision No.: 21

Page n°/ Página No.: 16 of 6

Area/ Department/ Process/ Area/
Departamento/ Proceso:

Mejoramiento Universitario.

Document Ref./ Documento de
Referencia:

Procedimiento de
gestión de planes de
mejoramiento

Standard Ref./Estandar
de Referencia: 8.5.2.a

Issue/Rev. Status/
Edición/ Estado de revisión:

P-1-1 V: 7-19-10-
2017

CAR Close out date/ Fecha
de cierre de la SAC: Próximo seguimiento

Details of Non-Conformity/ Detalle de la No conformidad:

No se encuentra que se implementen acciones correctivas para tratamiento de quejas de clientes. Del 2016 se presentan 2149 Quejas, donde 266 quejas se presentan por que los usuarios ya matriculados ingresan al campus y no pueden acceder a sus cursos. En el periodo 2017 se presentan 199 quejas de 1018 por la misma causa. No se encuentra que en sistema SSAM se haya implementado acción correctiva para su tratamiento, no cumple procedimiento interno.

Lo anterior incumple la cláusula **8.5.2 Acción correctiva**. La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).

Client Proposed Action to Address Minor Non-Conformances Raised at this Audit / acción propuesta por el cliente para atender las no conformidades emitidas en esta auditoría:

- N/A

Nonconformities detailed here shall be addressed through the organization's corrective action process, in accordance with the relevant corrective action requirements of the audit standard, including actions to analyze the cause of the nonconformity and prevent recurrence, and complete records maintained. / Las No Conformidades detalladas aquí deberán ser tratadas según el proceso de acción correctiva de la organización, siguiendo los requisitos relevantes de la acción correctiva de la norma de auditoría, incluyendo las acciones tomadas para analizar las causas de la no conformidad y prevenir su recurrencia, y manteniendo los registros completos.

Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately including a cause analysis, and SGS notified of the actions taken within 30 days. An SGS auditor will perform a follow up visit within 90 days to confirm the actions taken, evaluate their effectiveness, and determine whether certification can be granted or continued. / Las acciones correctivas para tratar las no conformidades Mayores identificadas deberán ser atendidas inmediatamente incluyendo el análisis de causa y se notificará a SGS de las acciones tomadas en el plazo de 30 días. Un auditor de SGS realizará una visita de seguimiento en el plazo de 90 días para confirmar las acciones tomadas, para evaluar su efectividad, y para determinar si la certificación puede ser concedida o continuar. La carpeta será evaluada cuando se reciban los planes de acción.

Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately including a cause analysis, and records with supporting evidence sent to the SGS auditor for close-out within 90 days/ Las acciones correctivas para tratar no conformidades mayores identificadas, deberán ser realizadas inmediatamente incluyendo el análisis de causa, y los registros con la evidencia de soporte enviados al auditor de SGS en un plazo de 90 días. La carpeta será evaluada cuando se reciban los planes de acción.

Corrective Actions to address identified minor non-conformities, including a cause analysis, shall be documented on an action plan and sent by the client to the auditor within 90 days for review. If the actions are deemed to be satisfactory they will be followed up at the next scheduled visit/ Las acciones correctivas para tratar las no conformidades menores identificadas incluyendo el análisis de causa, deberán ser documentadas es un plan de acción y ser enviados al auditor de SGS en un plazo de 90 días para su revisión. Si las acciones son consideradas satisfactorias su seguimiento se realizará en la siguiente visita programada. La carpeta será evaluada cuando se reciban los planes de acción.

Job n°/ Certificado
No.: CO006178

Report date/ Fecha
de reporte: 25-Oct-2017 Visit Type/ Tipo de
visita: SUR Visit n°/ Visita No.: 3

CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL

Document/
Documento: GS0304 Issue n°/ Revision No.: 21 Page n°/ Página No.: 17 of 61

<input checked="" type="checkbox"/>	<p><i>Corrective Actions to address identified minor non-conformities including a cause analysis, have been detailed on an action plan and the intended action reviewed by the Auditor, deemed to be satisfactory and will be followed up at the next scheduled visit./</i> Las acciones correctivas para tratar las no conformidades menores identificadas incluyendo el análisis de causa, han sido detalladas en un plan de acción y las acciones propuestas revisadas por el auditor, son consideradas satisfactorias y su seguimiento se hará en la siguiente visita programada.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Appropriate cause analysis and immediate corrective and preventative action taken in response to each non-conformance as required/ Es adecuado el análisis de causas de acciones correctivas y preventivas inmediatas, en respuesta a cada no conformidad según corresponda.</p>
<p><i>Note: - Initial, Re-certification and Extension audits – recommendation for certification cannot be made unless check box 4 is completed. For re-certification audits the time scales indicated may need to be reduced to ensure re-certification prior to expiry of current certification.</i> Nota: - Auditorias Inicial, Re certificación y de Extensión – las recomendaciones para certificación no pueden ser hechas a menos que la lista de chequeo del numeral 4 haya sido completada. Para auditorias de re certificación las tablas de tiempo podrán necesitar ser reducidas, para asegurar la recertificación antes de que el certificado vigente expire.</p> <p><i>Note: At the next scheduled audit visit, the SGS audit team will follow up on all identified nonconformities to confirm the effectiveness of the corrective actions taken</i> Nota: - Para la siguiente visita programada, el equipo auditor de SGS hará el seguimiento a las no conformidades identificadas para confirmar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.</p>	

8. General Observations & Opportunities for Improvement/ Observaciones generales y oportunidades para mejora

Fortalezas:

Plataformas tecnológicas que soportan la operación "Ciclo de vida del estudiante, evaluación de docentes y talento humano control SIGHUM".

Generación de contratación por leasing que incluye garantía de equipos, repuestos, soporte en sitio por parte del proveedor (Pcs, Portátiles, Access Point, switch, Videobean, Impresoras, Scanner, entre otros); con las siguientes ventajas de renovación tecnológica periódica, no se compromete el capital de trabajo, no se afecta el endeudamiento, incorporación de seguros, facilidad en los procesos de cambio, ventajas fiscales y se traduce en ahorro de costos ocultos.

Observaciones generales y oportunidades para mejora

Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica: En las pruebas de restauración, adicionar la fecha de ejecución e incorporar planificación de las pruebas de restauración con el objetivo de verificar su eficacia en caso de un requerimiento.

Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica: Fortalecer el registro de análisis de causa por saturación de canales (Canal de datos Bucaramanga).

Planificación Institucional: Disponer de un repositorio centralizado de los soportes y respuestas de las actividades relacionadas con la acreditación.

Gestión de la Oferta Educativa: En el diseño de "Diagramas de rutas de formación sugerencia" fortalecer la definición de flujos entre entradas de pre requisitos de los programas académicos "Tecnología calidad alimentaria" uso de otros colores, etc.

Gestión de la Oferta Educativa: Incorporar en la validación los requisitos de infraestructura de construcción de laboratorios.

Fortalecer la verificación y preservación de registros requeridos para la homologación de cursos en las actividades de matrículas.

Garantizar la adecuada planificación, difusión e implementación de la formación de los docentes. Que involucre a las regionales.

En medición de procesos fortalecer la determinación de indicadores y asegurar que sean retadores y se oriente a la mejora continua.

Revisión de no conformidad menor: Hacer un seguimiento posterior para evidenciar el uso correcto de la metodología de análisis del comportamiento de los quejas y reclamos recurrentes y reincidentes.

Fortalecer la verificación y preservación de registros requeridos para la homologación de cursos en las actividades de matrículas.

Garantizar la adecuada planificación, difusión e implementación de la formación de los docentes. Que involucre a las regionales.

En medición de procesos fortalecer la determinación de indicadores y asegurar que sean retadores y se oriente a la mejora continua.

9. Opening and Closing Meeting Attendance Record/ Registro de Asistencia de Reuniones de Apertura y Cierre

Name/Nombre	Position/Puesto	Opening/ Apertura	Closing/ Cierre
GS0310 Registro ejecución auditoria V2			

