



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

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

Organization/ Organización:	UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD				
Address/ Dirección:	Calle 14 Sur No 14-31				
Standard(s)/ Norma(s):	ISO 9001:2015	Accreditation Body(s)/ Acreditación(es):	ONAC		
Representative/ Representante:	Ing. Christian Mancilla				
Site(s) audited/ Sitio(s) auditados:	Calle 14 Sur No. 14 - 23, Sede José Celestino Mutis, Bogotá D.C	Date(s) of audit(s)/ Fecha(s) de Auditoría(s) :	7,8,9,10,11.10.2019		
	Carrera 27 No. 40 - 43, Bucaramanga, Santander,				
	Kilómetro 1 Vía Acacias - Villavicencio, Contiguo al complejo ganadero, Acacias, Meta,				
	Transversal 31 No. 12 - 38 Sur, Bogotá D.C.				
	Calle 53 # 14 - 39, Bogotá,				
	Carrera 15 No. 8 – 05, Neiva, Huila,				
	Calle 18 con Carrera 1, Barrio Manzanares, Tunja, Boyacá,				
	Carrera 45 No. 55 - 19, Medellín, Antioquia,				
	Carrera 28 No. 40 - 56, Barrio Versalles, Palmira, Valle del Cauca				
	Kilómetro 11 antigua vía Pradomar – Salgar				
EAC Code/ Código EAC:	37	NACE Code/ Código NACE:	80.3	Technical Area code / Area Técnica	37.2
Effective No.of Personnel/ Número efectivo de Empleados:	450	No.of Shifts/ Número de Turnos:	1		
Lead auditor/ Auditor Líder:	Andrea Rincón Ruíz	Additional team member(s)/ Miembro(s) adicional(es) del equipo auditor:	Luz Smith		
<i>Additional Attendees and Roles /</i> Asistentes adicionales y roles					

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	1 of 6

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 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:

La prestación de sus servicios educativos a través de el Sistema de educación permanente, el Sistema de educación continua, el Sistema Universitario Abierto, el Sistema de Educación Superior y UNAD Global para afianzar sus responsabilidades sustantivas en ambientes e-learning y b-learning.

Has this scope been amended as a result of this audit?/ Ha sido modificado este alcance como resultado de esta auditoría? se agrega la dirección <u>Calle 14 Sur No 14-31, y cambio el alcance en redacción.</u>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input 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 auditoria multisitio y con el cliente se ha establecido y acordado una lista con todos los sitios y/o instalaciones remotas relevantes (anexo).	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input 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 checked="" type="checkbox"/> N/A	<input 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.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	2 of 6

<p>The structure of the audit was in accordance with the audit plan and audit plan included as an annexe to this summary report. La estructura de la auditoría estuvo de acuerdo con el plan de auditoría incluido como un anexo anexos a este reporte de auditoría.</p>				
<p>The audit team concludes that the organization/ El equipo auditor concluye que la organización</p>		<input checked="" type="checkbox"/> has/ ha <input type="checkbox"/> has not / no ha		<p>established and maintained its/ Establecido y mantenido su</p>
<p>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.</p>				
<p>Number of nonconformities identified/ Número de no conformidades identificadas:</p>	0	<p>Major/ Mayor</p>	0	<p>Minor/ Menor</p>
<p>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:</p>				
<input type="checkbox"/> Granted/ Otorgada <input checked="" type="checkbox"/> Continued / Mantenida <input type="checkbox"/> Withheld / Retenida <input type="checkbox"/> Suspended until satisfactory corrective action is completed/ Sujeta a que la acción correctiva sea completada satisfactoriamente.				

4. Previous Audit Results/ Resultados de Auditorías Anteriores

<p>The results of the last audit of this system have been reviewed, in particular 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:</p>	
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>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)</p>
<input type="checkbox"/>	<p>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.</p>

5. Audit Findings/ Hallazgos de auditoría

<p>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.</p>	
<p>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.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí <input type="checkbox"/> No/No

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

<p><i>The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system and is capable of achieving its policy objectives, as well as and the intended results of the respective management system(s).</i> / 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.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<p><i>The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement.</i> / 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.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<p><i>The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system.</i> / El programa de auditorías internas se lleva a cabo y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<p><i>The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy, effectiveness of the management system.</i> / El proceso de la revisión por la gerencia demostró su capacidad para asegurar la continua conveniencia, adecuación y efectividad del sistema de gestión</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<p><i>Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard.</i> / A través del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos de la norma de auditoría</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<p><i>Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance and the organization is effectively controlling the use of certification documents and marks.</i> / 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.</p>	<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

<p><i>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:</i></p>
<p>Relating to Previous Audit Results/ En relación con los resultados de la auditoría anterior:</p> <p>De la no conformidad No. 1 de la auditoría del año anterior numeral 7.1.3:</p> <p>Durante el ejercicio se tomaron los siguientes Ticket: 51429: Cerrado satisfactoriamente 63458: Cerrado satisfactoriamente. Se evidencian los filtros y seguimiento realizados en el mes de julio de 2019. Se cierra la acción de forma eficaz.</p> <p>De la no conformidad No. 2 de la auditoría del año anterior numeral 8.1:</p> <p>Se tiene la siguiente acción correctiva: Se evidencia la acción hallazgo 3749, se evidencia el siguiente análisis de causas: Desconocimiento de la normatividad vigente Desarticulación por parte de trabajo del a VIDER Los modelos de educación flexible están diseñados para atención a población vulnerable no es clara la ruta para el tratamiento en la parte convivencial La acción fue la siguiente:</p>

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	4 of 6	

Elaborar diagnóstico del manual de convivencia: Se evidencia el diagnóstico del 30.11.2018
 Ajustar el manual de convivencia: Se evidencia actualización del manual del 10.07.2019 Bajo resolución No. 008369
 Se evidencia el artículo No. 38 se incluye los temas sobre bullying, cyberbullying, comunidad LGTBI, protección. No se han tenido casos
 Se evidencia acta de conformación de comité del 09.05.2019
 Se evidencia acta del 13.08.2019

Socializar el manual:
 Se realizan en inducciones
 Se evidencia correo del 07.10.2019 enviando el manual
 Diseñar cronograma de actividades asociadas al manual:
 Taller de padres del 14.09.2019:
 Revisar las funciones y miembros del comité académico
 Realizar el proceso de elección del representante de sector productivo
 Se cierra la acción de forma eficaz

Se evidencia la no conformidad No. 3 Numeral 8.7
 Tratamiento de salidas de productos no conformes.
 Revisar y ajustar la metodología para el tratamiento de salidas no conformes.
 Se evidencia el informe de salidas no conformes
 Se generó un instructivo de salidas no conformes
 Se define el tratamiento y la medición del comportamiento
 Se evidencia la salida de no conformes Versión 2-17-2019
 En mejoramiento e tienen las siguientes:
 Inconsistencia en la información publicada de una buena práctica, se debe hacer una corrección y reportar al SNC.
 Se evidencia el comportamiento de salidas no conformes.
 Se evidencia reporte de ciclo de vida del estudiante:
 16 del 2018 a mayo de 2019 falta de homologación de cursos con errores en calificaciones y 20 en el segundo semestre.
 Se emitieron acuerdos de homologación con errores.
 Una vez recibida se realiza un nuevo acuerdo, se presenta al consejo académico para modificación se crea nuevo acuerdo.
 Se evidencia la corrección de las 16 sobre 1068 entregas realizadas.
 Se cierra la acción de forma eficaz.

Para la no conformidad No. 4 numeral 8.7 se evidenció lo siguiente:
 Durante los recorridos realizados en Bogotá, Tunja y Acacias no se evidenciaron fallas de control operacional relacionados con infraestructura.
 Se cierra la acción de forma 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):**

Utilización del sello:

Se utiliza en el portal institucional
 Se evidencia en el formato de presentaciones institucionales
 Formato de carta, memorando
 64 centros en todo el país divididos en 8 zonas

Planificación institucional: Leonardo Urrego y Christian Mancilla

Se evidencia la caracterización del proceso C-6 Versión 2-28-07-2016
 Establece los lineamientos de la planificación institucional para la elaboración de los diferentes planes

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	5 of 6

operativos. Programación de recursos financieros.

El alcance aterriza el plan de desarrollo de la universidad a planes operativos.

Información de avance de planes operativos y ejecución de recursos financieros

Se cuenta con una aplicación de planes operativos y los reportes de ejecución financiera.

Se cuenta con el sistema Sigma para reportar avances.

Decreto 2770 de 2006

Ley 30 de 1992

Decreto 111 de 1996

Leu 1530 de 2012

Los riesgos y oportunidades del proceso son los siguientes:

La estructura financiera es 84% recursos propios y 16% nación: Que la proyección del recaudo para la vigencia no alcance al 80% de lo proyectado.

Control existente: Seguimiento mensual al comportamiento de los ingresos y los gastos, búsqueda nuevas fuentes de financiamiento.

Acción de mitigación: Revisión del comportamiento de la matrícula de acuerdo con los periodos establecidos.

Se evidencia acta del comité directivo nacional del 26.07.2019

Se tienen 6 periodos de matrícula,

Se evidencia citación del 21.06.2019

Informe de flujo de caja

Presentación de información de ingresos percibidos por la matrícula periodo 16-02

Solicitud de aprobación proyectos software ERP – UNAD

Generación de 80.000 por año

Hoy se tienen 11.000 estudiantes en la propuesta de equidad.

Para la mitad de año tenemos 100.388 estudiantes en pregrado y posgrado.

Bogotá 26971

Caribe 13737

Centro sur 14124

El segundo riesgo es asociado con los reportes que se solicitan por parte del gobierno nacional:

Que la información para reportes externos no cumpla las condiciones requeridas.

Realizar seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos para el reporte de información.

Contar con validadores previos al reporte externo de informes SNIES.

Se desarrolló un software para ser validación.

Se evidencia la resolución 20434 de 2018, se evidencia manual con ajuste de fechas para entrega de información.

Normas internacionales para el sector público.

Se evidencia fechas de entrega de reportes., fecha de entrega de ajustes, a planeación y fecha de entrega.

Participantes corte el 20.11.2019, se programa para el 19.09.2019 se entregó el 15.09.2019.

Se envía el 16.09.2019 con ajustes a registro

Se evidencia el certificado de envío y validación de información del 20.09.2019

Plan de desarrollo anual: Se evidencia el plan operativo 2019 – 2023

Metodología utilizada metosistema.

Equidad=emprendimiento + legalidad

Desde el año 2018 la universidad hace parte del pacto global

Brindar más educación en poblaciones vulnerables

Meta de educación superior del ministerio:

Cobertura del 60%

Tasa de deserción 7.8%

Tasa de transito inmediato a la educación superior del 26%

Reglamentación e implementación 60%

Reglamentación del sistema de aseguramiento de la calidad 100%.

320000 estudiantes beneficiados

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	6 of 6

16.000 Estudiantes con alto rendimiento
 61 instituciones de educación superior
 85.000 estudiantes matriculados en programas de maestría y doctorado
 Se analizan los 17 objetivos del desarrollo sostenible aún no se tienen reportes.
 Se evidencian los 10 desafíos de la educación en Colombia:
 Regular el derecho a la educación
 La construcción de una política pública para la formación de los educadores.
 Se tiene un convenio con el ministerio de educación: Escuela de educación EGPD programas de formación para docentes.
 Se tiene el proyecto de ley 122 crecimientos en recursos de lo que se entrega a las universidades públicas.
 Desarrollo e implementación de MIPG.

Se evidencia la guía simplificada proceso de planificación institucional.
 Análisis del macroproblema: Limitado impacto integral bajo calidad integral, deficiente capacidad.
 Comunidad, consejo superior, consejo universitario, directivo zonal, local, estudiantes incluidos UNAD florida, egresados, líderes de programas, docentes, administrativos, sector productivo
 Se platearon 7 descriptores:
 Limitada articulación para la gestión de procesos
 Limitación resultados de certificación
 Limitadas fuentes alternas de financiación
 Deserción temprana del 37.73%.

Se evidencia el análisis de causas alrededor de 80 causas.
 Escenario techo:
 Diseñar 25 programas nuevos bajo lineamiento de gestión integral para alcanzar 87 programas académicos.
 Acreditar 9 programas, reacreditar 4 programas
 Acreditación en Colombia y Unad Florida.
 Se evidencian los macroproyectos:
 Formación
 Investigación
 Extensión
 Inclusión
 Innovación
 Internacionalización

Se tienen los siguientes proyectos globales: 6 macro proyectos 32 proyectos.
 Estudiantes en estos años:
 2004 17999
 2018 95434
 2023 150000

DOFE: Docentes con funciones especiales
 DOFIN: Docentes de innovación
 Sistema de universidad abierta MOOCS.
 Se tienen centros de investigación y nodos de conocimiento:
 Nodos de emprendimiento rural
 Ciencias agropecuarias y medio ambientales

Disminución de la deserción temprana 28.5%, deserción tardía 6.5%.
 Se tienen docentes como asesores para estudiantes en las zonas.
 Se tiene la red estudiantil, red de monitores.
 Vida académica
 Bilingüismo o multilingüismo
 Se cuenta con centro de innovación:
 Centro de innovación en biodiversidad y genética vegetal.
 Centro de articulación de incubadoras de innovación
 Automatización de procesos: Inteligencia artificial para procesar PQR

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	7 of 6

Descentralización del contac center
 Incremento de 500 monitores
 Se creó la oficina de mercadeo y publicidad de la universidad.
 Unificación de los sistemas de información.
 Consolidación de la ruta formativa de docentes, consejeros y monitores unadistas.
 Teletrabajo
 Horario flexible
 Inventivos de formación y cualificación
 Se evidencia informe de seguimiento de corte trimestral: Porcentaje de logro de planes operativos por unidad:
 Cluster va en 23%
 Proyecto de calidad 30%
 Pregrado:
 2015: 63162
 2018: 70996 II pregrado
 2019 i: 95853

Los indicadores del proceso son los siguientes:
 Se tienen 132 indicadores
 Se toma como muestra el proyecto de innovación OP6

La revisión se complementa de todos los datos evidenciados anteriormente, cumple con las entradas y salidas requeridas por la norma.

Gestión de servicios de infraestructura: Ivonne Acero

Se evidencia la caracterización del proceso C-12 Versión 1-25-05-2018

Análisis de requerimientos de soluciones tecnológicas
 Alinear proyectos
 Verificar la ejecución en la prestación del servicio
 Atención de incidentes

Se tiene la administración de varios contratos
 Se toma como muestra el procedimiento gestión de programas de educación permanente: Alfabetización, básica y media. (P-8-4)
 Ingresa la solicitud a través de la mesa de ayuda
 Se direcciona al asesor de soporte con ticket
 Revisión de categorías de las solicitudes

Se evidencia la aplicación de mesa de ayuda:
 Se evidencia fecha de apertura del 07.10.2019
 Solicito desarrollo del laboratorio de alta tecnología en la cead de Acacias un portátil y video beam.
 Se responde que especifique la hora de inicio y terminación de la actividad
 Se tiene plazo hasta el 18.10.2019

Se toman los siguientes ticket:

740: Abierto el 04.10.2019 tiempo de solución del 09.10.2019
 La impresora no imprime.

Ticket 56: Solicito contraseña de administración para laboratorio de electrónica fecha de cierre el 02.10.2019 se abre el 20.09.2019.

Ticket 224: Se da apertura el 24.09.2019 tiempo de solución 04.10.2019
 Se solicita un link de conexión para el 27.09.2019
 Asignado a Alvaro Aldemar

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	8 of 6

Los riesgos del proceso son los siguientes:

Los riesgos instalación no autorizada de software
 Uso indebido de la información: Fortalecer el plan de comunicaciones de la GIDT
 Políticas de dominio
 Controles y políticas que refieran el peso de los documentos
 Se adjunta manual de información del rol Windows
 Se evidencia el documento de servidor de archivos
 Restricción del tipo de archivos
 Se tiene una cuota de almacenamiento y un adicional para la carpeta GIDT.

Las mejoras:

Estandarización del procedimiento de desarrollo de software
 Se evidencia el procedimiento de desarrollo de software P-12-5 Versión 0-06-06-2019
 Solicitar un proyecto de desarrollo de software
 Revisión de especificaciones del proyecto
 Establecer historias de usuario
 Realizar diseño de estructura de bases de datos
 Pruebas de aceptación
 Despliegue del software

Se toma como muestra el siguiente desarrollo:

Centralización de calificaciones
 Se evidencia el análisis de y planeación del desarrollo
 Se incorpora todo lo que se espera
 Se evidencian pruebas de usuario
 Se evidencia el 10 de julio de 2019
 Se evidencia solicitud de 18.11.2018
 Se evidencia el desarrollo
 Se evidencia prueba de aceptación del 09.09.2019
 Se evidencia resultado satisfactorio.

Los indicadores del proceso son los siguientes:

Se tienen 7 indicadores
 Solución de requerimientos meta 98% en julio 99% agosto 98%
 Solución de incidentes meta tecnológico 98% están en 99.34% y julio 100%
 Continuidad de la plataforma 99.8%
 Oportunidad del servicio meta 98% se encuentra en agosto 97.6% y julio 98.39%
 Tiempo promedio empleado 720minutos, agosto 502,2min y julio 436.3min.
 Tiempo para la atención de un 649min junio 527
 Satisfacción en la prestación del servicio 100% agosto y julio 98.94.

Gestión de la información: Constanza Venegas

Se evidencia la caracterización del proceso de la información y del conocimiento organizacional C-2 7-25-05-2018

Procedimiento Gestión documental
 Registro de notas
 Medios y mediaciones comunicacionales
 Expedición de certificación o constancias
 Identificación de necesidades de información organizacional
 Expedición de certificados y/o constancias

Se evidencia el procedimiento relacionado expedición de certificados y/o constancias

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	9 of 6

Solicitar constancia del recibo de pago
 Recaudo del estudiante
 3 días hábiles
 10 días hábiles para apostillar
 Se puede solicitar por web
 Se toma la siguiente muestra:
 169702 Llegó el 29.08.2019 se responde el 02-09-2019

Se evidencia el procedimiento de control documental y operacional del sistema integrado de gestión 10.12-10-2018
 Se evidencia divulgación de noviembre de 2018.

Se evidencia el procedimiento relacionado gestión documental 4-13-08-2018 P2-2
 Gestionar, administrar, custodiar y preservar la memoria institucional de la UNAD
 Actividades de control operacional
 Documentación acuerdo 060 de 2001
 Instructivo de control documental
 Distribución de la documentación
 Instructivo de programa de gestión documental
 Instructivo para la administración y organización de la UNAD
 Instructivo para la organización identificación y descripción de historias laborales público
 Formato de tablas de retención
 Realizar transferencias documentales

Se evidencia el instructivo del programa de gestión documental I.2.2.1 Ver:2
 Decreto 1080 de 2015
 Se realizan visitas anuales de inspección y seguimiento.
 Se evidencia el acta de entrega transferencia documentado
 Consecutivo carpetas consecutivo cajas
 Acuerdo 04 de 2019 se tiene una tabla de retención adoptada mediante una resolución
 Se evidencia la resolución No. 1996 para adaptación para aprobación de la tabla de retención
 Código tipo de documento retención disposición final tradición documenta observaciones

Gestión de recursos físicos administrativos y financieros: Nancy Rodríguez y Constanza Venegas

Se evidencia la caracterización del proceso C-4 3-03-08.2018
 Suministro de los recurso físicos y financieros
 Control de compras, administración y suministro.
 Acuerdo del consejo superior por el cual se aprueba el presupuesto de la UNAD:
 Solicitudes para elaborar cuentas de cobro
 Plan de obras y mantenimientos de infraestructura

Los riesgos del proceso son los siguientes:
 Tesorería 2684 posible pérdida de recursos financieros
 Diferencias entre el listado y existencias reales de bienes:
 Tomas físicas trimestrales en la sede principal
 Se evidencia inventario de agosto de 2019 sin diferencias

Contratar con proveedores que no cumplen con el lleno de los requisitos legales: La realización por parte de los abogados de los términos.
 Se evidencia el procedimiento relacionado contratación de bienes y servicios
 Contratista Controles empresariales SAS
 Licenciamiento del 04.06.2019
 Se evidencian las pólizas del 6.06.2019 al 05.06.2023.
 Invitación pública No. 8 se publicó el día 24.04.2019

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	10 of 6

Se cerró el 07.05.2019
 Se presentaron 3 proponentes
 Se evidencia selección Controles Empresariales
 Se evidencia el contrato: Se evidencia documento del 29.05.2019 hasta el 05.06.2020.
 Iniciando el 06.06.2019
 El supervisor del contrato es el gerente de innovación y desarrollo tecnológico de la UNAD:
 Ingeniero Andrés Salinas: Se evidencia el informe de supervisión del 19.06.2019
 Se evidencia la entrega de licenciamiento del 13.06.2019
 LA evaluación se realiza con cada pago.

Los indicadores del proceso son los siguientes:
 Eficacia capacidad de pagos a corto plazo trimestral meta del 80%
 Trimestre 77,51%

Ingresos resultados de recursos propios meta del 70% nivel medio de calificación 72.4%.

Gestión de la Oferta Educativa: Oliva Ortiz

Se evidencia la caracterización de la oferta educativa C-8 3-07-06-2018 5 Vicerrectoría de la universidad.

Oferta de programas
 Evaluar programas
 Gestionar la renovación de registros calificados
 Programas de educación superior
 Cursos diseñados
 Material educativo disponible
 Programas de educación para el trabajo
 Programa de alfabetización
 Programas de educación continuada
 Programas de educación superior

Se tienen los siguientes procedimientos
 Gestión de nuevos registros calificados
 Gestión de programas de educación permanente
 Gestión de programas de educación continuada
 Diseño microcurricular de curso de educación superior
 Gestión de recursos educativos digitales
 Gestión de programas de formación de lengua extranjera
 Acreditación y certificación de cursos de educación superior
 Alistamiento tecnopedagógico de curso académico de educación superior
 Desarrollo de proyectos de articulación

Se toma la siguiente muestra:

Gestión de programas de educación permanente P-8-4 Ver_ 06-26-08-2019
 Preparar el acuerdo con el calendario académico SINEP
 Revisar acuerdo de calendario académico
 Emitir el acto administrativo del acto académico
 Solicitar la asignación del periodo académico para la publicación del enlace de la inscripción
 Solicitar códigos para la oferta del programa y sus cursos
 Ofertar programa de alfabetización básica y media
 Crear espacio cascaron para el montaje del curso
 Integrar la información del registro y control con la plataforma
 Distribuir carga académica a los docentes
 Asignación de docentes
 Inducción para los docentes en la didactización de los cursos
 Realizar el alistamiento de los cursos a ofertar
 Activar el enlace

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	11 of 6

Consolidar matrícula por ciclos
 Hacer seguimiento del cumplimiento de la oferta del programa
 Evaluar la operación del programa
 Implementar plan de mejora del programa

Se evidencia la propuesta de la programación académica
 Se evidencia acuerdo número 070 de 13 de noviembre de 2018
 Se evidencian cursos 482
 Se evidencia la oferta del curso con código 740100
 Se evidencia acta del 15.02.2019
 Inducción a tutores
 Asignación y carga académica
 Se evidencia el alistamiento 625 y 626:
 Se evidencia la rúbrica de 2018
 Se evidencia la rúbrica con la evaluación de los docentes:
 Revisión alistamiento 627
 Se dejan observaciones en este caso para el profesor Roberth Romero en el ítem de separador del curso se deja debe crear etiqueta
 Para la profesora Andrea Castiblanco se debe anexar nombre en el ítem banner del curso
 Se evidencia la encuesta de satisfacción ciclo III y IV 481
 Se evidencia plan de mejoramiento del 18.12.2018

Procedimiento de gestión permanente P-8-5 Ver: 2-09-11-2017

Formulación de propuesta
 Formato para presentación del programa
 Asignación del código del curso
 Solicitar el espacio para el diseño del curso
 PEC revisado
 PEC acreditado
 Publicar la oferta
 Realizar actividades de finalización
 Valoraciones académicas
 Ejecución del PEC

Se toma el diplomado en gestión de archivos:160 horas del 13.09.2019 al 20.11.2019
 Se evidencia el formato de presentación del enero de 2019
 Se evidencia la firma de aprobación
 Se evidencia correo de aprobación del 3.03.2019
 Se evidencia correo para el alistamiento del curso del 19.03.2019

Los riesgos del proceso:
 Riesgo 2175, Los programas de educación continua no tenga matrícula
 Comunicación con las escuelas
 Seguimiento a los aspirantes y estudiantes:
 Se evidencia correo del 08.04.2019 sobre seguimiento y cotización al curso de medición de alcoholemia
 Garantizar la vigencia del portafolio
 Divulgación página web
 Utilización radio UNAD

Gestión de bienestar:
 Los riesgos son:
 Riesgo 3861: Radicar a destiempo de los plazos establecidos en la norma la solicitud de renovación de certificados en el ministerio de educación nacional:
 Acciones de mitigación:
 Seguimiento a cronograma de renovación de registros
 Se evidencia el programa de renovaciones

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	12 of 6

Gestión de repositorio de documentación
 Procedimiento de renovación aplicado

Los indicadores del proceso son los siguientes:
 Satisfacción del estudiante meta 4.5 se tiene en 4.64%
 Matricula de estudiantes: meta del 85% comportamiento general 58.3% se tiene un 68.6%.
 Se realizó reunión con representantes de todas las escuelas
 Se evidencia reunión del 26.09.2019

Proyección social para el Desarrollo regional y la inclusión educativa P-13-1 4-19-01-2018

Se evidencia la matriz de proyectos.

Se toma la siguiente muestra:

Cámara de comercio de Villavicencio:
 Convenio sin recursos es un convenio de descuento del 15% para estudiar empleados o núcleo familiar.
 Se evidencia el formato de presentación de propuesta del 22.04.2019
 Se evidencia la información del contacto realizado con un descuento en matricula del 15% para empleados y afiliados.
 Se evidencia el cronograma
 Se evidencia la justificación del convenio
 Se evidencia el informe periódico de ejecución:
 Se han beneficiado 134 estudiantes

Fundación Amanecer
 Se evidencia el registro de contacto efectuado de 15 de mayo de 2019
 Se evidencia la presentación de la propuesta

Los riesgos del proceso son los siguientes:
 Riesgo No. 3935
 Dificultad en la materialización de los proyectos
 Revisión del diagnóstico de necesidades regionales.
 Revisión de la viabilidad de acuerdo con el objeto del convenio

Los indicadores del proceso:
 Cobertura de municipios con convenios meta del 80% se obtuvo 80% Mejorar análisis de datos.
 Estudiantes matriculados meta es del 55% se obtuvo 55%
 Se evidencia correo de socialización del 07.10.2019
 Matricular permanentes: Meta del 75% análisis del 76%.

Gestión de investigación: Juan Chirivia

Se evidencia la caracterización del proceso C-11 5-25-05-2018
 Diagnóstico de la situación zonal
 Necesidades de investigación manifestadas por partes interesadas
 Semilleros de investigación avalados por la UNAD
 Dinamizar líneas de investigación
 Formular términos de referencia
 Cofinanciación de proyectos
 Realizar eventos de investigación
 Seguimiento a los proyectos
 Seguimiento a la gestión de los semilleros

Los riesgos del proceso son los siguientes:
 Posible no desarrollo de los proyectos aprobados y financiados por la universidad Riesgo No. 609

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	13 of 6

Avance del 405 70% y 100%

Reportar el avance en el aplicativo universitas XXI

Medidas de mitigación:

Enviar mensajes de alarmas a los investigadores

Seguimiento la productividad de los grupos de investigación

Se toman los siguientes proyectos:

Se evidencian las convocatorias con financiación:

Fecha de publicación del 06.04.2018

Se tienen 7 proyectos ambientales

Convocatoria No. 007 fortalecer los semilleros de investigación del 06.04.2018

El tiempo del proyecto a financiar será máximo de 12 meses.

Proyecto de Ismael Dusan:

Se evidencia la propuesta:

Evaluación de progenies elite de copoazu en campo Cional en pequeña escal del Florencia Caqueta

Se tiene un estudiante de semillero

Propuesta evaluada por

Evaluación del 100

Aceptar propuesta sin modificaciones la propuesta obtuvo 90 puntos de entrega del 03.07.2018

Se evidencia resolución 007 de 2018

Resolución rectoral 00311 de 2018

Se evidencia la asignación de \$5.000.000

Va en un 40% se vencía el 01.02.2019

Producción y entrega de material vegetal

Selección adecuada del terreno

Establecimiento de la parcela de investigación

Programa de artes:

Raul Matinez Curaduria colaborativa generar una aplicación para hacer producción de obra de arte de las diferentes regiones de Colombia. Monto aprobado \$5.000.000.

Se toma como muestra la creación de una APP para hacer promoción del arte urbano de Bogotá.

Información de la propuesta de investigación.

El % de avance del proyecto es del 70% del 06.05.2019

Se encuentra en fase de piloto.

Se encuentra en pruebas y validación.

Los indicadores del proceso son los siguientes:

Proyectos: Meta 72.21% van en un 74%.

Productos: meta del 8.06 van en 5.06

Se tiene plan de mejoramiento es el siguiente:

Revisar los criterios específicos de las prorrogas

Falta una apropiación por parte de los docentes

Cambio del formato incluyendo el cronograma

Falta se seguimiento al cierre de los proyectos.

Proceso de evaluación y control de la gestión: Milena Medina

Se evidencia la caracterización del proceso Ver: 5 C-3

Ejercicios de la revisión a generar informes de la evaluación.

Información de los 13 procesos de SIG.

PQRS

Verificar y evaluar avances del meci

Evaluar planes operativos

Auditorías internas

Plan de desarrollo balance d ela gestión

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	14 of 6

Acta de comité de gestión integral
Rendición de cuentas

Los procedimientos que se establecen son los siguientes:

Se toma la siguiente muestra:

Aseguramiento del SIG

Auditorías integrales

Atención al usuario

Se evidencia el procedimiento de aseguramiento del SIG P-3-1 Ver: 13.03.10.2019

Solicitar el reporte y análisis de información de los procesos 15 de mayo y 15 de noviembre y el otro corte es del 16 de noviembre al 14 de mayo.

Talento humano es semestral.

Realizar reporte de seguimiento de información

Cada líder presenta los resultados a la dirección para generar la revisión gerencial

Se evidencia los informes de gestión de:

Mejoramiento universitario:

Resultados de auditorías internas (2): Ciclo de vida del estudiante y gestión de oferta educativa

Acciones que fueron aceptadas por el responsable de la ejecución

Acciones de mejoramiento:

Diciembre 73

Enero 76

Febrero 90

Marzo 93

Abril 82

Mayo 79

Acciones de mejoramiento vencidas:

Diciembre

10 enero 16 febrero 17 Marzo 20, abril 20 mayo 18

Se evidencian correos a líderes del mes de mayo recordándoles el cierre de la acción.

Se evidencia revisión del 07.06.2019:

Se evidencian las entradas de lo requerido en la norma.

Como salidas se tienen:

Revisar la política y los objetivos

Incluir la satisfacción de los estudiantes en la cualificación de docentes

Incluir recursos relacionados con la rendición de cuentas.

Hacer mesa de trabajo con las escuelas para generar planes de mejoramiento

Se evidencia el plan de mejoramiento en el sistema de seguimiento de acciones de mejora.

Se evidencia el procedimiento relacionado auditorías integrales P-3-5 Ver: 7-03-10-2019

Se evidencia el programa de auditoria: Se evidencia el registro del 04.07.2019 al 22.08.2019

Auditor Líder Elsa Guarín, Sandra Izquierdo, Hernán Cabrales (Medellín).

Se evidencia formación con SGS desde el año 2016

Se evidencia formación Hernán Cabrales del año 2018 con SGS.

Plan de auditoría:

Se evidencia el plan de auditoría de internacionalización del 12.09.2019

El plan contempla todos los numerales de la norma.

Se evidencia la lista de verificación 18.09.2019

Se evidencia el informe de la auditoría:

Se evidencia informe del 23.09.2019

No se evidencian no conformidades

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	15 of 6

Revisar y aprobar listado de verificación
 Informe de auditoría
 Evaluar al auditor: Se está realizando
 Se evidencia el informe de gestión de talento humano:
 31.07.2019
 No se generaron no conformidades.
 La información documentada, toma de conciencia y comunicación se evidencia durante la ejecución de todo el ejercicio.

Control PQR
 Se tiene procedimiento de atención al usuario
 Se evidencia el sistema módulo de administración PQR
 Queja No. 193355:
 Se registra 02.10.2019
 Falta de información para presentar las pruebas saber pro para poderse graduar.
 Se evidencia respuesta del 09.10.2019
 Se evidencia la devolución de la respuesta 09.10.2019

Petición No. 194447:
 Solicitud de cancelación de matrícula
 Se evidencia respuesta del 24.09.2019

Los indicadores de este proceso:
 Calidad de la atención de la PQRS meta del 4.3 se encuentra 4.3
 Mejorar análisis del indicador

Avance en el cumplimiento de las acciones para mitigación de los riesgos
 Trimestre 2 de 2019 meta del 80% comportamiento del 94%.

Proceso de internacionalización: Elizabeth Chilatra

Se evidencia la caracterización del proceso C-10 3-08-06-2016
 El proceso contempla los siguientes procedimientos:
 Movilidad internacional P-10-3 Ver: 01-06-06-2016
 Participación de docentes
 Convocatoria
 Dar visto bueno a la movilidad internacional
 Formato de movilidad internacional con visto bueno del jefe inmediato
 Viabilidad de la vicerrectora académica
 Para personal administrativo el recto avala
 Realización de la movilidad
 Presentación de informes

Se toma la siguiente muestra:

María del Rosario Díaz Docente:
 Se evidencia solicitud ciudad de Yopal del 03.04.2019
 Autorización a la universidad de Frontera en Chile realizar intercambio académico internacional
 Se evidencia la resolución 007364 del 17.05.2019
 Entrega de un artículo
 Se realizó sin recursos
 Se evidencia informe
 Se evidencia constancia del 30.05.2019

Se evidencia el procedimiento movilidad académica de saliente de estudiantes P-10-04 004-04-2018
 Radicar la solicitud de movilidad

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	16 of 6

Revisar el cumplimiento
 Verificar notas del estudiante
 Informe del estudiante

Se toma la siguiente muestra:
 Se evidencia la convocatoria año 2019
 No tener sanciones
 Promedio de 4
 40%ne
 Yuliana Mora López
 Se va por 4 meses.
 Se evidencia el formato del intercambio

Los riesgos del proceso son los siguientes:
 Disminución de la visibilidad internacional de la UNAD al no hacer uso de las diferentes alternativas ofertadas.
 Se lleva un control se entrega de informes.

Los indicadores del proceso son los siguientes:
 Beneficiarios meta del 100% se encuentra en un 96%
 Acuerdos de cooperación internacional meta del 8 van en 8.
 No. de docentes extranjeros que vienen meta 27 van en 32.
 Connacionales meta de 300 van en 321
 Promociones estudiantes en cursos de lengua extranjera meta del 70% aprobados/matriculados: Se obtuvo un 79%.

Mejoramiento Universitario: Oliva Ortiz

Se evidencia la caracterización del proceso C-1 0-06-09-2018
 Se cuenta con los siguientes procedimientos:
 Gestión de planes de acción y mejora
 Reconocimientos de buenas practicas
 Gestión ejercicios de consulta

Se evidencia el procedimiento:
 Se toma la siguiente muestra

Hallazgo 4160 – 11 dice acción preventiva, pero es acción correctiva.

Reconocimiento de buenas prácticas (gestión del conocimiento): P-1-3 4-12-09-2017

Curso saber 11 no se aprobó se evidencia registro de revisión.
 Atención psicosocial aprobada:
 Atienden población vulnerable en conjunto con médicos sin fronteras.

Los riesgos del proceso son los siguientes:

Seguimiento inoportuno a las acciones correctivas y preventivas:
 Generación de alertas
 Envío de correo a lideres

Mitigación: Acompañamiento a los líderes

Demora en la entrega de la evaluación de la propuesta de buenas prácticas por parte del evaluador.
 Se envía correo recordatorio
 Reasignación de la evaluación de propuesta de buena práctica.

Los indicadores del proceso son los siguientes:

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	17 of 6

Acciones cerradas/ total de acciones:

Tunja:

Ciclo de vida:

Educación superior por escuelas:
1782 estudiantes en educación superior

Primer periodo total 5821 estudiantes.

Se evidencia la caracterización del ciclo de vida del estudiante C-7:

Competencia, verificación de la documentación presentada
Programas
Infraestructura tecnológica
Cursos y recursos digitales
Definir la programación académica anual
Vinculación de aspirantes en programas académicos
Matrícula de aspirantes
Acompañamiento pedagógico
Evaluación del aprendizaje
Desarrollo de trabajo de grado
Hacer seguimiento a egresados
Ley 1738 de 2008

Se evidencia el procedimiento de inscripciones y matriculas:
Diplomados actualización estándares del SG-SST
Marketing digital
Se ingresa a la página
Se toma estudiante No. 40032762
Para los diplomados se realizan las inscripciones desde la página.
Se evidencia el usuario, se genera usuario y contraseña.
Usuario activo.

Se evidencia el listado de estudiantes de zootecnia
Angela Luz Calderon:
Diploma de bachiller
Resultados de icfes
Se evidencia la documentación de la estudiante.
Se evidencia la generación de recibo de pago.

Consejería académica P-T-7 Ver:1-11-07-2017

Brindar atención al estudiante
Inducción
Prueba de caracterización
Caracterización del estudiante
Informe de tipo zonal
Se asigna estudiante a consejero
Plan de estrategias de acción
Plan conjunto con la zona

Se toma la siguiente muestra
Estudiante Angela Calderon:
La estudiante vive en Moniquirá, se evidencia la caracterización escuelas de ciencias agrícolas.
La estudiante presenta falencias en biología, química y física. Tiene fortalezas en inglés.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	18 of 6

Se evidencia la estrategia de nivelación

Los indicadores del proceso son los siguientes:

Meta del 84% se encuentra en un 91%.

Se compara contra la meta establecida, no sobre el porcentaje la meta.

Caracterización del estudiante: 98%.

Proyección social para el desarrollo regional y la inclusión educativa C13 04-25-05-2017

Se tienen los siguientes convenios:

Comfaboy

ICBF

Colegios

Se toma la siguiente muestra:

Se evidencia oficio del 04.06.2019 de hogares de ICBF.

Se evidencia el plan de trabajo

ICBF Corrales

Requiere apoyo en el fortalecimiento de procesos

Práctica pedagógica profesional pasantía

Se inicia el 20.09.2019 y se debe finalizar el 20.09.2019

Se evidencia la ruta de Myriam Agudelo.

Se evidencia la firma del docente

Se evidencia convenio Celco de Sogamoso.

Solicitan practicantes

Inicia con solicitud del primero de agosto

Se evidencia la firma del convenio del 8.08.2019

Los indicadores de este proceso:

Cobertura de municipios con convenio meta del 80% resultado en 2018 del 80%

Estudiante de educación permanente por convenios: Meta del 75% se encuentra en un 76%

Se tiene un colegio la nueva esperanza en Duitama se tienen 402 estudiantes.

Son madres cabeza de familia, personas en la cárcel, personas atendidas con metodología flexible.

Artistas.

Se tiene un grupo de reinsertados.

Proceso de gestión de bienestar institucional:

Se evidencia la caracterización del proceso C-8 Ver: 8.28.08.2015

Entran:

Plan de desarrollo

Planes operativos

Presupuesto

Diagnóstico

Desarrollar los programas para las dimensiones del bienestar

Crecimiento personal

Deporte y recreación

Salud

Emprendimiento

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	19 of 6

Arte y cultura
Huella ambiental

Se toma la siguiente muestra:

Acciones para el crecimiento personal:
Se evidencia el registro de asistencias
Se tiene el día de la familia
Convivencia Unadista: Día del amor y la amistad.

Huella ambiental:

Socialización de selección de residuos sólidos
Siembre de aromáticas
Lombricultivo

Los indicadores:
Participación actividades de bienestar 100%
Asignación de recursos: 106%

ACACÍAS

Ciclo De vida del estudiante:
Se evidencia el procedimiento relacionado con homologación P-7-3 5-28-06-2019

Se debe tener en el programa código SNIES
El procedimiento cuenta con un sistema repositor denominado sistema repositor de Ciclo de vida del estudiante.

Se realiza por manejo interno, convenios y/o programas
Se deben comprar los dos programas y deben coincidir con 85%
Se puede homologar máximo el 75% del programa
Se tienen 3 meses para presentar las reclamaciones
La salida no conforme:
No inclusión de cursos que se podían homologar
Acuerdos de homologación donde que se debe hacer una aclaración.

Se reciben la solicitud por sistema o en archivo drive.
Asignación de docente en zona

Salidas no conformes:
21 por errores a nivel nacional
Se toma la siguiente muestra
Leidy Caterine Perilla radica el 01.03.2019 estudiante de contaduría, asignado al docente Luis Romero.
Remitió el 06.03.2019 a líder para aprobación.
Solicita programa de origen Sena tecnólogo en contabilidad y finanzas y curso se inglés.
Se evidencia código 9115acta de grado
Se evidencia registro de calificaciones
Se envía el 08.03.2019 a la escuela
Se homologan 6 créditos
Se evidencia el correo de notificación del 29.03.2019

Anyilene Lopez Radica homologación 16.01.2019, asignada a Luz Rozo
Se evidencia el formato único de solicitudes
Homologación de ing industrial antiguo a programa nuevo.
Ingresó en el año 2012 y estudió al año 2016.
Se envía a aprobación el 31.01.2019
Total, de créditos homologados 50

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	20 of 6

PQR:

Se evidencian 2 una en mayo y una en el mes de julio.

188876

Mary González González:

Constancia de estudios petición del 30.05.2019

Fecha de asignación el 17.07.2019

Fecha de respuesta 22.07.2019

Se evidencia petición 090389:

Inicia el 10.07.2019

Fecha de asignación el 10.07.2019

Fecha de respuesta para usuario 18.07.2019

Los indicadores del proceso son los siguientes:

Evaluación de estudiantes a docentes: Meta de 4.28, se obtuvo 4.41.

Uso de laboratorios:

Meta 79.89% resultado 78.67%.

Asistencia a laboratorios

Caracterización de estudiantes de primera matrícula

Participación de estudiantes de primera matrícula en procesos de inducción

Talento Humano:

Se evidencia la caracterización del proceso

Se evidencia el procedimiento contratación de apoyo a la gestión P-5-5 5-28-09-2018

Citas a pruebas de entrevista y pruebas psicotécnicas.

Respaldo de documentos en el aplicativo

Reportar la hoja de vida en el SIGEP

Apertura de la historia laboral del contratista

Contrato

Se toma como muestra a Elizabeth Velandia García

Cargo: Registro y control

Se presentó la terna obtuvo puntaje de 96%.

Tecnóloga en gestión administrativa del Sena

Se evidencia la revisión de talento humano

Se evidencia el contrato CST-2019-000397

Se evidencia contrato del 05.08.2019.

Se evidencia el procedimiento relacionado, reclutamiento, selección y vinculación de personal. P-S-3 3-11-08-2018

Identificar el tipo de vinculación:

Administrativo de planta

Docente

Docentes auxiliares

348 Anyelo Quintero Tiempo completo Magister: Docente tiempo completo

Se postula la hoja de vida

Se evidencias los títulos, magister, ingeniero de sistemas. Contratado de 2012.

Primer periodo de 2019.

Se evidencia procedimiento relacionado con capacitaciones: Plan institucional de capacitación.

Se evidencia el cronograma de capacitaciones

Las relacionadas con ISO 9001 se dictan a nivel nacional.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	21 of 6

Se realiza formación de auditores internos, se tiene una convocatoria para que el personal de la zona se postule.

Los indicadores del proceso son los siguientes:

Capacitación de talento humano Meta del 90% se obtuvo 79%.

Nivel de calificación del 88.2%. no se logró la meta el análisis describe que si se logró vigencia 2016

Meta de 100% vigencia 2018 se obtuvo 97.6%.

BUCARAMANGA

Proceso: Ciclo de vida del estudiante, riesgos, oportunidades, control operacional, salidas no conformes

Documentación revisada:

- Mapa de procesos definido en el SGI. Unad.edu.co
- Caracterización del Proceso Ciclo de vida del estudiante C-7 Versión 3-30-05-2018
- Procedimiento relacionado: inscripción y matrícula P-7-2 Versión 4-03-10-2019
- Acuerdo 054 de octubre de 2018 en el que se define la programación académica de 2019, muestra para el periodo 16-01 del 01 de febrero de 2019 al 06 de junio de 2019, se manejan cuatro periodos al año de 16 semanas
- Se toma como muestra para la especialización en Biotecnología Agraria código SNIES 52267 para el primer periodo 16-01 de 2019 no hubo estudiantes matriculados.
- Tecnología en radiología e Imágenes Diagnósticas Código SNIES 105819 Resolución No 16975 del 22 de agosto de 2016.
 - o Estudiante Mónica Andrea Ardila Sánchez cc. 1096206333, pago 28 de diciembre de 2018. Se evidencia el programa de tecnología en radiología e imágenes diagnósticas el plan de estudios muestra periodo I, se evidencia para la estudiante el registro Académico individual, la inscripción de 15 créditos de los 18 posibles definidos en el plan de estudios., muestra Fundamentos y generalidades de investigación. Consejera Académica Sandra Giovanna Forero González. Se evidencia acta de matrícula 1655721- 2019 I Periodo 16-01
 - o En el campus virtual se evidencia la agenda del curso, que incluye por curso el nombre de las unidades, actividades académicas, si es individual o colaborativa, el periodo de inicio y finalización, el peso evaluativo, fecha de entrega y realimentación, por ejemplo para la actividades contextualización, realizar una búsqueda de información científica el periodo del 15 de febrero al 14 de marzo con peso evaluativo de 120, 24% Se evidencia Syllabus de curso Fundamentos y generalidades de investigación, Diseñador Greizy Lopez y actualizador del curso Yuri Lilian González Valencia, de fecha de elaboración 26 de julio de 2013 y fecha de actualización 20 de diciembre de 2018. Tutor: Rolando Díaz, por ejemplo, inicio de foro de 12 de marzo de 2019. Se evidencia el documento Guía de actividades y rúbrica de evaluación, para la fecha de inicio de actividad del 15 de febrero de 2019 en el tema de Actividades de contextualización, que incluye las competencias a desarrollar y las actividades a desarrollar, así como los entornos, productos a entregar, y la rúbrica de evaluación.
 - o Del tutor Rolando Díaz se evidencia del 31 de julio de 2019 la evaluación estudiantil, calificado en 4.25 en el curso de la muestra calificado por 50 participantes.
 - o Matriz de Consejería (Documento en Drive), en el que se relacionan tres acompañamientos para el estudiante, realizado por el consejero académico, con fecha de registro de acompañamiento: Primer acompañamiento del 1 de febrero al 8 de marzo, segundo

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	22 of 6

acompañamiento del 25 de febrero al 18 de marzo, tercer acompañamiento del 19 de marzo al 30 de abril y cuarto acompañamiento del 01 de mayo al 10 de junio; con resultado de seguimiento que desistió.

- Se evidencia el formulario de actualización de datos básicos del estudiante
- Maestría en Gestión de Tecnología de información código 104690 Resolución 10107 de 13 de julio de 2015 del Ministerio de educación de Nacional
 - Estudiante matriculado Rubén Darío Ferreira Carreño cc 13510237, se verifican los requisitos documentales, pendiente el soporte del recibo de pago (original y copia) donde se refleje el valor de la inscripción, valor del seguro estudiantil y valor de pago por créditos, con el timbre Banco, pago 10 de enero de 2019. Se evidencia acta de matrícula 1678690-2019 Periodo 16-01 Se evidencia el Registro Académico individual del estudiante para el periodo 2019 16-01, en el que matrícula todos los créditos definidos en el Mapa Curricular – Plan de estudios, muestra Curso Arquitectura y estrategia de negocios, Se evidencia la agenda del curso de arquitectura y estrategia de negocios, por ejemplo la unidad 2 **Descubrimiento de modelos de negocio orientados a dar valor** con puntaje de 125, Se evidencia Formato de Syllabus del curso de fecha de actualización 3 de julio de 2019 por el actualizador Roberto Mauricio Cárdenas, Guía de actividades del 15 de marzo al 12 de abril de 2019,, Tutor: Gilberto Pedraza. Se evidencia en el entorno de seguimiento y evaluación el seguimiento del estudiante como la retroalimentación del tutor, estado no entregado, del 19 de abril de 2019. Se evidencia el documento Instrumento 2. Evaluación estudiantil (Heteroevaluación), del cual participaron en el curso 23 estudiantes, y fue calificado en 4,23 de 5 posibles realizado el 31 de julio 2019
 -
 - Incluida la prueba de caracterización, la cual se verifica para la Estudiante Ardila Sánchez presentada el 13 de enero de 2019.
 - Se evidencia informe del seguimiento a estudiantes en Fase Intermedia Momento tres de 30-05-2019, en el que se hace seguimiento para cada una de las fases de la participación de los diferentes estudiantes.
- Procedimiento relacionado: Homologaciones P-7-3 Versión 5-28-06-2019
- Procedimiento Opciones de trabajo de grado P-7-9 Versión 2-18-06-2018
 - Se toma como muestra para la verificación del procedimiento el Estudiante Willin Jhon Duarte Barrios cc 6019504 para el pregrado de administración de empresas, modalidad de grado Diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial, se evidencia Formato Acta de sustentación y calificación opción de trabajo de grado F-7-9-8 Versión 1-18-12-2017, del 12 de diciembre de 2018 con resultado de 4,9 calificado por Tutor Faiber Benavides y el director María Erika Narvaez, se evidencia el documento Registro académico individual, desde los periodos de 2014-2 al 2018-2.

Indicadores del proceso:

- Se evidencia en documento Ciclo de Vida – Indicadores SIG, para el proceso C7, se evidencia:
 - Evaluación de estudiantes a docentes, calificado en 4,41 a junio de 2019, superando la meta definida de 4,26
 - Uso de laboratorios; mide las horas utilizadas por los laboratorios sobre las horas disponibles, con meta del 79,89 y resultado obtenido del primer semestre de 2019 fue 78,67, es decir de

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	23 of 6

98,5%

- Como parte del seguimiento y medición del proceso se evidencia el Informe de rendimiento académico, muestra de 2018, segundo semestre, que incluye el desempeño por niveles académicos, y por escuelas, así como por zonas y centros
- En cuanto a los riesgos y oportunidades del proceso se evidencia en la plataforma mapasriesgos.unad.edu.co se identifica dentro del riesgo 11 del proceso Ciclo de vida del estudiante, se identifican cuatro riesgos del proceso:
 - o No disponer de infraestructura física o insumos para las prácticas de laboratorios. Con análisis de causas y efectos valorado como moderado con alta efectividad de controles, estado aceptado
 - o No brindar al estudiante el acompañamiento académico requerido para el proceso de aprendizaje, con estrategias como CIPAS (Círculos de interacción pedagógica académica y social) o grupos de estudios, puede ser presencial o virtual; valorado como tolerable, en estado aceptado. Esto incluye dentro de las medidas de control el verificar la realización del acompañamiento tutorial de acuerdo a los lineamientos generales del currículo en la UNAD.
 - o Demora en algunos pasos de los procedimientos de homologación a cargo de la zona
- Dentro de las mejoras se evidencia SIHO – Sistema de homologaciones, para controlar los tiempos de respuesta a las homologaciones.

Instructivo de para el registro y formalización de planes I-1-1-1 versión 14-16-05-2019.

- En cuanto a las salidas no conformes se evidencia:
 - o Matriz de salidas no conformes MT-4, Versión 1-16-08-2019, muestras de implementación:
 - Para la salida no conforme relacionada con la emisión de un resultado de homologación acuerdo No 022 de febrero de 2019, que se genera con un error en uno de los códigos de las asignaturas, se evidencia la comunicación del secretario académico del 22 de mayo de 2019 con oficio aclaratorio.
 - o Instructivo para el control de salidas no conformes I-3-1-3 Versión 0-17-07-2019

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Auditado: Juan Sebastián Gutiérrez Prada – Líder de la gerencia de talento humano

Documentación revisada:

- Caracterización del proceso de Gestión del talento humano C-5 Versión 5-11-09-2018, actividades del proceso:
 - o Identificar necesidades de personal
 - o Elaboración del plan institucional de capacitación
 - o Identificar novedades de personal
 - o Programa de inducción y reinducción
 - o Programa del SST
 - o Identificación de peligros, valoración de riesgos y definir controles operacionales
 - o Investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	24 of 6

- Seleccionar y vincular el personal,
- Realizar jornadas de inducción y de reinducción
- Ejecutar el plan de capacitación
- Procedimiento reclutamiento, selección y vinculación de personal P-5-3 Versión 3-11-09-2018, dentro de los requisitos diplomatura del programa formador de formadores
- Circular normativas 610-001 de 11 de septiembre de 2019 con los lineamientos para la organización e identificación de las historias laborales de los docentes ocasionales

Se toma como muestra los perfiles de los tutores:

- Los perfiles de los cargos de docencia son definidos por cada escuela a través de acuerdos, se toma como muestra el Acuerdo 098 de 11 de septiembre de 2018 por el cual se establecen los perfiles académicos para los cursos académicos y el perfil de los líderes nacionales de los programas de la escuela de ciencia de la salud ECISALUD,
- Rolando Díaz, tutor de la cátedra Fundamentos y generalidades de investigación, se evidencian registros de cumplimiento en educación, bacteriólogo en laboratorio clínico, con maestría, se evidencia formato único hoja de vida persona natural Leyes 190 de 1995 y 443 de 1998, con la firma del tutor del 18 de julio de 2019; maestría en investigación de enfermedades infecciosas, Se evidencia diplomatura e-mediador en AVA, finalizado en enero de 2019, así mismo se evidencia el certificado de antecedentes del ejercicio profesional, para la muestra del colegio nacional de bacteriología del 29 de julio de 2019. Se evidencia certificado de experiencia como docente, para la muestra mayor de 1 año.
- Declaración Juramentada de bienes y rentas.
- Se evidencia Plan institucional de capacitación 2018- 2019, muestras de evidencias de implementación:
 - Septiembre 6 de 2019: Uso pedagógico y aprovechamiento de la webconferencia. A la que asistieron 10 docentes
 - Mayo 8 de 2019 Capacitación de uso de herramienta turnitin, a la que asistieron 14 personas. Se evidencia informe técnico usabilidad del recurso turnitin primer semestre de 2019.
 - Plan de incentivos para egresados 30%, administrativos y docentes entre 30 y 40% para posgrados y 62% para el instituto virtual de lenguas, con un promedio de notas para mantener el beneficio, muestra en el Formato de registro de reuniones y comités institucionales realizada el 19 de julio de 2019 se relacionan los estudios de solicitud de estímulos académicos.
- Se evidencia el registro de salida no conforme del proceso Gestión del talento humano, C-5, en el que se reporta que del 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019 se detectó 539 veces la vinculación del personal docente y administrativo sin el lleno de requisitos de 01 de octubre de 2019 en la que se describe que por el incremento de matriculados generación E en los periodo 16-1 y 16-2 se vinculó personal docente sin el certificado de formador de formadores, con fecha de tratamiento del 25/09/2019 y seguimiento de informes del marzo 11 de 2019 y 30 de mayo de 2019 y 25 de septiembre de 2019

Muestras de capacitaciones en SST:

- Desórdenes músculo esqueléticos a la que asistieron 25 personas, con evaluación de la eficacia en el informe de evaluación de aprendizaje

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	25 of 6

GESTIÓN DE BIENESTAR

Contacto: Mayerlyn Bautista Ortiz – Líder de bienestar integral unadista zona centro oriente

Documentación revisada:

- Caracterización del proceso Gestión de bienestar institucional C-9 Versión 4-28-08-2015
- Decálogo Valores UNAD se encuentra en la página institucional información.unad.edu.co
- Acuerdo 056 de 06 de diciembre de 2012 por el cual se expide el estatuto de bienestar institucional de la UNAD, En el que se incluyen las Líneas del modelo bienestar integral Unadista:
 - o Arte y cultura
 - o Emprendimiento solidario
 - o Medio ambiente
 - o Crecimiento personal
 - o UNAD + Saludable
 - o Deporte y recreación
- Plan de trabajo Bienestar 2019 para Bucaramanga, muestra para arte y cultura del 23 de abril de 2019 celebración del día del idioma, muestra velada artística de Boyacá de Agosto de 2019, a la que asistieron 20 personas.
- Formato de planeación actividades bienestar integral unadista, muestra de 27 de septiembre de 2019 para la Velada Artística zona ZBOY
- Muestra línea de medio ambiente, actividad de 05 de junio de 2019 con campaña de reciclaje, se evidencia invitación del 4 de junio de 2019, en la que participaron 15 administrativos, 18 docentes y 5 estudiantes. Se evidencia registro fotográfico.
- Indicador de participaciones de estamentos en los proyectos de bienestar en cumplimiento a 254% para el primer semestre de 2019, subiendo la participación del primer semestre de 2018 que estaba 25,1%
- Cobertura de las actividades realizadas en programas y proyectos de bienestar institucional, medio julio de 2019 en cumplimiento del 138% en cumplimiento de la meta del indicador del 30%, calificado en nivel superior de calificación.
- Indicador de Tiempo promedio de atención chat del nodo crecimiento personal, en el que se identifica el indicador a nivel nacional.

7. Nonconformities/ No conformidades

NonConformity / No conformidad:	No. ____ of/de ____.	<input type="checkbox"/> Major/ Mayor	<input type="checkbox"/> Minor/ Menor
Department/Function/Departamento/Función:		Standard Ref/ Cláusula norma:	
Document Ref./ Document Ref.:		Issue / Rev. Status/Edición/Revisión	
Details of Nonconformity/ Detalles de No conformidad:			

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	26 of 6

--

NonConformity / No conformidad:	No. ____ of/de ____.	<input type="checkbox"/> Major/ Mayor	<input type="checkbox"/> Minor/ Menor
Department/Function/Departamento/Función:		Standard Ref/ Cláusula norma:	
Document Ref./ Document Ref.:		Issue / Rev. Status/Edición/Revisión	
Details of Nonconformity/ Detalles de No conformidad:			

NonConformity / No conformidad:	No. ____ of/de ____.	<input type="checkbox"/> Major/ Mayor	<input type="checkbox"/> Minor/ Menor
Department/Function/Departamento/Función:		Standard Ref/ Cláusula norma:	
Document Ref./ Document Ref.:		Issue / Rev. Status/Edición/Revisión	
Details of Nonconformity/ Detalles de No conformidad:			

<p>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 auditoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No aplica

<p>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 analyse 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.</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>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.</p>

<input type="checkbox"/>	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.
<input type="checkbox"/>	Corrective Actions to address identified minor non conformities including a cause analysis, shall be documented on a 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.
<input type="checkbox"/>	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./ 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.
<input type="checkbox"/>	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.

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 in order to ensure re-certification prior to expiry of current certification.

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 re certificación antes de que el certificado vigente expire.

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

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.

8. General Observations & Opportunities for Improvement/ Observaciones Generales y Oportunidades para Mejora

- Fortalecer el análisis de indicadores
- Fortalecer el control de la información pertenecientes a correos electrónicos
- Fortalecer el control de PQR a nivel conceptual

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

Name/Nombre	Position/Puesto	Opening/ Apertura	Closing/ Cierre
Chistian Mancilla	Director	X	X

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	17.10.2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	28 of 6

<i>Job n°/Certificado No.:</i>	CO/BOG/2000006178	<i>Report date/ Fecha de reporte:</i>	17.10.2019	<i>Visit Type/ Tipo de visita:</i>	SUR	<i>Visit n°/ Visita No.:</i>	II
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		<i>Document/ Documento:</i>	GS0304	<i>Issue n°/ Revision No.:</i>	22	<i>Page n°/ Página No.:</i>	29 of 6