



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

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

| | | | | | |
|--|---|--|-------------------------------|---|------|
| Organization/ Organización: | <u>UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA –UNAD-</u> | | | | |
| Address/ Dirección: | <u>Calle 14 Sur No 14-31 Sede Jose Celestino Mutis</u> | | | | |
| Standard(s)/ Norma(s): | <u>NTC 5580:2011</u> | Accreditation Body(s)/ Acreditación(es): | UNACC | | |
| Representative/ Representante: | <u>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Universitario)</u> <u>christian.mancilla@unad.edu.co</u> | | | | |
| Site(s) audited/ Sitio(s) auditados: | Bogotá | Date(s) of audit(s)/ Fecha(s) de Auditoría(s) : | 01, 02 de septiembre (2 días) | | |
| EAC Code/ Código EAC: | 37 | NACE Code/ Código NACE: | 80, 80.30 | Technical Area code / Area Técnica | 37.2 |
| Effective No. of Personnel/ Número efectivo de Empleados: | 10 | No. of Shifts/ Número de Turnos: | 1 | | |
| Lead auditor/ Auditor Líder: | Ing. Carlos Augusto Ríos Ramírez | Additional team member(s)/ Miembro(s) adicional(es) del equipo auditor: | NA | | |
| Additional Attendees and Roles / Asistentes adicionales y roles: NA | | | | | |

This report is confidential, and distribution is limited to the audit team, audit attendees, client representative, the SGS office and may be subject to Accreditation Body, Certification Scheme owners or any other Regulatory Body sampling in line with our online Privacy Statement which can be accessed [here](#). Este informe es confidencial, y la distribución se limita al equipo de auditoría, a los asistentes de la auditoría, al representante del cliente, a la oficina de SGS y puede estar sujeto al Organismo de Acreditación, a los propietarios del Esquema de Certificación o a cualquier otra muestra del Organismo Regulator de acuerdo con nuestra Declaración de Privacidad en línea la cual puede ser accedida desde [aquí](#).

1. Audit objectives/ Objetivos de Auditoría:

| |
|--|
| <p><i>The objectives of this audit were/ Los objetivos de la auditoría fueron:</i></p> <p><i>To determine conformity of the management system, or parts of it with audit criteria and its:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>ability to ensure applicable statutory, regulatory and contractual requirements are met,</i> <i>effectiveness to ensure the client can reasonably expect to achieve specified objectives, and</i> <i>ability to identify as applicable areas for potential improvement</i> <p>Determinar la conformidad del sistema de Gestión, o partes de ésta con los criterios de auditoría y su:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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:

| |
|--|
| Formación y certificación de competencias en el idioma inglés en lo nveles A1, A2, B1, B1+, B2 y C1. |
|--|

| | | | | | | | |
|--------------------------|-------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|-----|-----------------------|----|
| Job n°/ Certificado No.: | CO/BOG/2000010647 | Report date/ Fecha de reporte: | 02/09/2020 | Visit Type/ Tipo de visita: | RAU | Visit n°/ Visita No.: | 01 |
|--------------------------|-------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|-----|-----------------------|----|



| | | |
|---|---------------------------------|--|
| Has this scope been amended as a result 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 type="checkbox"/> Basic / Básico <input checked="" 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). Se utilizó un proceso de muestreo, 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 annexe to this summary report. La estructura de la auditoría estuvo de acuerdo con el plan de auditoría incluido como un anexo de este reporte de auditoría.

| | | | |
|---|---|--|--|
| The audit team concludes that the organization/ El equipo auditor concluye que la organización | <input checked="" type="checkbox"/> has/ ha | <input type="checkbox"/> 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 | Major/ Mayor | 0 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: | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Granted/ Otorgada <input 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

| | | | | | | | |
|--------------------------|-------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|-----|-----------------------|----|
| Job n°/ Certificado No.: | CO/BOG/2000010647 | Report date/ Fecha de reporte: | 02/09/2020 | Visit Type/ Tipo de visita: | RAU | Visit n°/ Visita No.: | 01 |
|--------------------------|-------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|-----|-----------------------|----|



| | |
|---|--|
| <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 de este sistema se han revisado 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"/> NA | <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 realizó la auditoría basado en procesos y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevistas, 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 |
| <p>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)./ La organización ha demostrado la efectiva implementación y mantenimiento/ mejora de su sistema de gestión y es capaz de alcanzar los objetivos de su 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>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.</p> | <input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí | <input type="checkbox"/> No/No |
| <p>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.</p> | <input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí | <input type="checkbox"/> No/No |
| <p>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 eficacia del sistema de gestión</p> | <input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí | <input type="checkbox"/> No/No |
| <p>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</p> | <input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí | <input type="checkbox"/> No/No |
| <p>Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance and the organization is effectively controlling the use of certification documents and marks./ Los reclamos de la certificación son exactos y de acuerdo con las guías de SGS y la organización controla eficazmente el uso de los documentos de certificación y marcas.</p> | <input checked="" type="checkbox"/> N/A | <input 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:**
En la auditoría anterior no se presentaron no conformidades.

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 (ejemplo: personal clave, actividades de los clientes, sistema de gestión, nivel de integración, etc):**

Requisitos sobre la organización curricular:

| | |
|--|--|
| 4.3 Requisitos sobre la denominación de los programas | <p>Documento maestro del instituto de lengua UNAD ENGLISH. V4.</p> <p>PROGRAMAS DE FORMACIÓN</p> <p>A1 160 HORAS</p> <p>B1 144 HORAS</p> <p>B1+144 HORAS</p> <p>B2 200 HORAS</p> <p>C1. 200 H</p> <p>Auditoría interna</p> <p>Autoevaluación.</p> <p>Autoevaluación docente.</p> <p>Habilitaciones</p> <p>Resolución 15016 11 de mayo de 2018.</p> <p>Conocimientos básicos en ingles básico nivel A1. 160 HORAS \$327.000</p> <p>Conocimientos básicos en ingles básico nivel A2 160 HORAS \$327.000</p> <p>Conocimientos básicos en ingles nivel intermedio B1 \$327.000</p> <p>Conocimientos básicos en ingles intermedio nivel B2 \$327.000</p> <p>Conocimientos básicos en ingles AVANZADO nivel C1 \$327.000</p> <p>Documento maestro del instituto de lengua UNAD ENGLISH. V4.</p> <p>Nombre, domicilio, naturaleza de la institución</p> <p>Perfil del estudiante</p> <p>Justificación del programa</p> <p>Oportunidades del desempeño</p> <p>Estudios de factibilidad del programa (Análisis)</p> <p>Proyecto académico pedagógico</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>Plan de estudios Metodología general de la UNAD Estudiantes Estructura administrativa y académica Personal docente</p> <p>Contenidos analíticos 19 de febrero de 2019 V2 Syllabus de cada uno de los cursos (Sustenta el plan académico) 19 de febrero de 2019 Instructivo de usuario y contraseña Instructivo acceso al curso Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| <p>4.4 Justificación del programa</p> | <p>Documento maestro Cuenta con la definición de proficiency test. Oportunidades existentes o potenciales del horizonte profesional Estudio de factibilidad del programa Estudio de entorno y sectorial Análisis técnico Intensidad horaria Análisis organizacional Estructura organizacional de la UNAD Impacto económico y social. Edades a proyectar el programa UNAD ENGLISH. Atributos, factores distintivos del programa: Hacen referencias a diferentes denominaciones, aprender un segundo idioma es costoso, cursos virtuales en línea gratuitos no permiten alcanzar la certificación respectiva. Asesoría del tutor, soporte a nivel técnico cuando el estudiante lo requiera, 3 créditos homologables. Plataforma Moodle, plataforma bastante amigable, precios respectivos. Valor social agregado en el país y la región. Publicidad del programa: Explicación de los diferentes niveles, aliados estratégicos, convenio. Menciona los descuentos respectivos. Circular de derechos pecuniarios, oferta académica anual, costo, periodo de matricula. Fechas programadas y oferta continua. Metodología, se encuentra en el numeral 6. Entornos de aprendizaje colaborativo. Metodología virtual, competencias a desarrollar en la metodología, componente comunicativo, diseñado para que el estudiante pueda obtener todas sus competencias simultaneas. Modelo UNADISTA: Reconocimiento, profundización y transferencia. Estudio de mercado rango de edades, análisis por genero, perfil de oportunidades de desempeño, idioma de negocios. Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| <p>4.5 requisitos sobre la organización</p> | <p>Estatuto general Estatuto estudiantil</p> |

| | | | | | | | |
|-------------------------|-------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|-----|-----------------------|----|
| Job n°/Certificado No.: | CO/BOG/2000010647 | Report date/ Fecha de reporte: | 02/09/2020 | Visit Type/ Tipo de visita: | RAU | Visit n°/ Visita No.: | 01 |
|-------------------------|-------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|-----|-----------------------|----|

| | |
|--|---|
| <p>curricular</p> <p>4.5.1 perfiles de ingreso</p> | <p>Edad mínima de 15 años, diligenciar el formulario de matrícula. Las personas en línea, cancelar los derechos pecuniarios, si el nivel de ingles es superior al primero. Cumplir con los 4 requisitos. Formación de profesionales altamente competitivos. Divulgación de los requisitos matrícula, procedimientos para el proceso de ingles.</p> <p>Perfil del estudiante: Hace alusión a los estatutos generales, reglamento general del estudiante, relación con requisitos de inscripción. Competencias comunicativas por desarrollar:</p> <p>Competencias sociolingüísticas (Semántica, fonética y reglas gramaticales), y generales.</p> <p>Alusión a lectura de textos de complejidad del contenido de los textos, textos claros y detallados, defender su punto de vista.</p> <p>Interacción bajo contextos reales de comunicación</p> <p>Identificar acciones verbales</p> <p>Enfoque pedagógico y metodológico: Enfoque comunicativo</p> <p>Mecanismos para articulación con la educación media, superior y para formación en el trabajo.</p> <p><u>Cuadro de convenios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • FONDO DE EMPLEADO PARA LA COPERACIÓN Y EL SERVICIO COMSERVI • GIMNASIO MODERNO AMERICANO • COMERCIALIZADORA PEPSICO • COOPERATIVA DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO • SIIGO S.A • FUNDACIÓN KOLPING COLOMBIA • MUNICIPIO SONSON ANTIOQUIA • MUNICIOPIO DON MATIAS • MUNICIPIO DE BELEN • MUNICIPIO DE PAIPA • MUNICIPIO AGUSTIN CODAZI CESAR • MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE VITERBO • COOPERATIVA DE TRABAJADORES DE GUAVIARE • COOPERATIVA NACIONAL DE AHORRO Y CREDITO • ESCUELA INNOVACIÓN TECNICA EN COLOMBIA • SEMINARIO MAYOR SANTO TOMAS DE AQUINO • ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS • UNIVERSIDAD UNAD • UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA. <p>Perfil de egreso: Competencias sociolingüísticas, competencias culturales, desenvolverse de manera fluida, entender las posibilidades de acceder al mundo del idioma ingles. Competencias para la persona que finalice todos los programas, leer textos de complejidad, identificar y entender las ideas de una conversación, produce textos claros y defender su punto de vista., interactúa de manera cotidiana, identifica acciones del presente pasado y del futuro, utiliza</p> |
|--|---|

| | |
|---|---|
| | <p>expresiones idiomáticas, estructuras simples y de mayor complejidad, entender textos, presentación fluida y expresión adecuada.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| <p>4.5.2 Niveles de competencias que el estudiante debe evidenciar al terminar el programa</p> | <p>Seis niveles ofertados, se encuentran estructurados dentro de la ficha técnica del programa. Sustentado con la habilitación de la secretaria de educación No 15-016 del 15 de mayo de 2018. Usuario Básico. Con dos niveles (A1. 160 horas) Acceso; (A2 160 horas) Plataforma. Usuario Independiente. Con dos niveles (B1 144 Horas, B1+144 horas) Umbral (B2 200 horas) Avanzado. Usuario Competente. Con dos niveles (C1 200 horas) Dominio operativo eficaz (C2 200 horas.) Maestría.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| <p>4.5.3 Planes de estudio</p> <p>4.5.3.1 Organización de las actividades de formación</p> <p>4.5.3.2 Estrategia metodológica</p> <p>4.5.3.3 Contextos de aprendizaje</p> | <p>Dentro del documento maestro se encuentran los planes de estudio, contenidos básicos de formación 3 unidades de cada nivel con sus diferentes temáticas, desde el nivel A1 hasta C1. Metodología base de la UNAD.</p> <p>Para cada uno de los niveles se identifican las unidades de trabajo, cada uno de los niveles presenta tres unidades, de acuerdo con el marco común europeo para las lenguas.</p> <p>A1 Welcome (To be, posesivos, preguntas, ciudades, ocupaciones, descripción de personas y ciudades)</p> <p>Question with be. Unidad 2 Why time is it, daily life. What does she do? Work and abilities, what does she do, Jobs, it is a delicious. In the neighbor. There is there are. I'm studying English</p> <p>A2 that's me interest, too cold, to hot, Healthy life, Mass media, Going Shopping, Matter of compart, Charming places, In a restaurant, Entertainment, Chain life, Hard Days</p> <p>B1 Family Modal ability, can, could be Adjectives and adverbs Present perfect Present perfect and simple past Past simple Artist Infinitives Present perfect Past progressive</p> <p>C1 Phrasal Verbs Will Vs Would</p> |

| | <p>Mix conditional</p> <p>Narrative tenses</p> <p>Passive voz</p> <p>Idiomatic expressions.</p> <p>3 ambientes de aprendizaje:</p> <p>Star information: Course tutorial, video baggage explores three virtual learning environmental, reading quiz 50 puntos, writing forum, listening quiz. News forum, rules and conditions development, course content, syllabus of course, pdf format and word. Tutorial E- video content. Twelve modules, activities all type, exercise of reading, speaking, listening. Is possible repeat the exercise, for to get better.</p> <p>2. Course contend, dictionary different situation.</p> <p>3. Practical ordinal evaluation: Reading, conference, interview, opportunity in different activities, different situation, invention, technology.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-----------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|----|-----------|----------|-----------|----|-----------|----------|-----------|----|-----------|----------|----------|-----|-----------|----------|----------|----|-----------|----------|-----------|----|-----------|----------|-----------|
| <p>4.5.3.4 Distribución del tiempo de trabajo formativo</p> | <p>Documento maestro distribución horaria</p> <p>Tabla de equivalencias</p> <table border="1" data-bbox="509 1024 1333 1283"> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Intensidad horaria Total</th> <th>Estudio independiente</th> <th>Acompañamiento y seguimiento tutorial</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A1</td> <td>160 HORAS</td> <td>60 HORAS</td> <td>100 HORAS</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>160 HORAS</td> <td>60 HORAS</td> <td>100 HORAS</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>144 HORAS</td> <td>96 HORAS</td> <td>48 HORAS</td> </tr> <tr> <td>B1+</td> <td>144 HORAS</td> <td>96 HORAS</td> <td>48 HORAS</td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>200 HORAS</td> <td>80 HORAS</td> <td>120 HORAS</td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td>200 HORAS</td> <td>80 HORAS</td> <td>120 HORAS</td> </tr> </tbody> </table> <p>A1 Inicia el 15 de julio y finaliza el 15 de octubre.</p> <p>Respectiva Agenda:</p> <p>UNIT:1,2,3:</p> <p>Reading Quiz</p> <p>Writing Fórum</p> <p>Listening Quiz</p> <p>Intermedial</p> <p>Speaking activity, final spiking.</p> <p>Final</p> <p>Final exam</p> <p>E-BOOK Process Grade.</p> <p>Evaluación inicial</p> <p>Start information:</p> <p>Evaluation intermedial</p> <p>Final evaluation</p> <p>A1 Inicia el 15 de julio y finaliza el 15 de octubre.</p> | Nivel | Intensidad horaria Total | Estudio independiente | Acompañamiento y seguimiento tutorial | A1 | 160 HORAS | 60 HORAS | 100 HORAS | A2 | 160 HORAS | 60 HORAS | 100 HORAS | B1 | 144 HORAS | 96 HORAS | 48 HORAS | B1+ | 144 HORAS | 96 HORAS | 48 HORAS | B2 | 200 HORAS | 80 HORAS | 120 HORAS | C1 | 200 HORAS | 80 HORAS | 120 HORAS |
| Nivel | Intensidad horaria Total | Estudio independiente | Acompañamiento y seguimiento tutorial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A1 | 160 HORAS | 60 HORAS | 100 HORAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A2 | 160 HORAS | 60 HORAS | 100 HORAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B1 | 144 HORAS | 96 HORAS | 48 HORAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B1+ | 144 HORAS | 96 HORAS | 48 HORAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B2 | 200 HORAS | 80 HORAS | 120 HORAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C1 | 200 HORAS | 80 HORAS | 120 HORAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| | <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| <p>4.6 requisitos sobre el personal docente, facilitador o tutor</p> | <p>Requerimientos docentes, se encuentran definidos en el documento maestro. Funciones respectivas y actividades normales para la enseñanza, incentivos y estímulos para los docentes., se menciona tipo de vinculación, docente de medio tiempo, hora catedra y tiempo completo, roles respectivos.</p> <p>Fabio beleño c1. 12 de agosto de 2020.itep. lenguas modernas de la universidad EAN. 8 años. resolución no 4973. 1 de febrero de 2020. seguridad social. e-mediador en ava. tiempo completo: 169 estudiantes</p> <p>diana Ramírez c1. 25 de abril de 2019. ITEP licenciada en educación básica con énfasis en español e ingles. e-mediador en ava. tiempo completo: 225 estudiantes</p> <p>Laura valencia c2 21 de julio de 2019. ITEP. formación pedagógica. licenciatura en lenguas modernas. experiencia como docente: 4 años trabajando como docente en la UNAD. resolución 10595. seguridad social e-mediador en ava.</p> <p>Andrés Gómez c1. 28 de agosto de 2020. licenciado en educación básica con énfasis en humanidades, lengua castellana e ingles. 9 años. seguridad social</p> <p>c1. 20 de noviembre de 2018. ITEP. e-mediador en ava. 250 estudiantes.</p> <p>perfil docente para unad english.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| <p>4.7 requisitos sobre los procesos relacionados con los estudiantes y egresados</p> <p>4.7.1 reconocimiento de aprendizajes previos</p> | <p>Level TEST.</p> <p>Costo de 114.000.</p> <p>Documento maestro.</p> <p>Requisitos de los aspirantes, si el nivel de ingles es superior a 1, para determinar en que programa se puede ubicar. Dentro de la justificación del programa se realiza claridad frente a las pruebas a realizar. Aplicación voluntaria. Correo informativo respecto a la prueba diagnostico, el valor de la prueba corresponde a \$72.000. Componente de grammar, listening, speaking. Rubrica de evaluación respectiva. 90 minutos.</p> <p>Lorena Buitrago</p> <p>Harold Enrique Parra</p> <p>Dayan Hasbleidi</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| <p>4.7.2 Certificados de reconocimiento de la formación recibida</p> | <p>Certificado después de obtener las calificaciones correspondientes, Por cada nivel se obtiene un certificado, si el estudiante lo solicita.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| <p>4.7.3 Certificación de reconocimiento internacional</p> | <p>Convenio Examen ITEP 280.000</p> <p>Certificación de cámara de comercio con E DISTRUCIÓN. Convenio de cooperación interinstitucional. El documento se encuentra debidamente firmado entre las partes.</p> <p>Álvaro Niño, realizo prueba el 18 de mayo de 2020 C1.</p> <p>Catalina Álvarez 02 de Julio de 2020 C1.</p> <p>Cristian Quintero Bucaramanga. 4 de agosto de 2020 C1.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |

| | | | | | | | |
|-------------------------|-------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|-----|-----------------------|----|
| Job n°/Certificado No.: | CO/BOG/2000010647 | Report date/ Fecha de reporte: | 02/09/2020 | Visit Type/ Tipo de visita: | RAU | Visit n°/ Visita No.: | 01 |
|-------------------------|-------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|-----|-----------------------|----|

| | |
|---|--|
| <p>4.7.4 Seguimiento de egresados</p> | <p>Actividades va dirigido en diferentes dimensiones, brindar al egresado beneficios, oferta de UNAD bilingüe, descuentos respectivos para acceder a nueva formación académica. Lista de egresados de varios años académicos. Llamada individual a los egresados listado que contiene nombre, correo electrónico, teléfono, zona resultado. Aun no se ha tabulado la información de la base datos. Base de datos de 2115 personas. La base de datos se realizo durante el primer semestre de 2020.</p> <p>Sistematización que permite tener de cerca a nivel institucional, trazabilidad y acompañamiento al egresado. Reporte de egresados dinámico. Aplicación que permite observa donde se encuentran los egresados, con el objetivo de enviar correspondencia, el aplicativo permite observar cantidad de egresados zona urbana y rural. Impacto de los diferentes perfiles, ejerciendo desde su perfil laboral.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| <p>4.8 requisitos sobre la organización administrativa</p> <p>4.8.1 infraestructura</p> | <p>Grupo de base de datos</p> <p>Grupo de plataforma tecnológica. Los cursos se manejan en all campus y campus de oferta.</p> <p>Aplicativo</p> <p>Aplicativo de oferta académica, cantidad de usuarios por servidor. Infraestructura tecnológica PTI 2020.</p> <p>Maquinas en la nube ORACLE</p> <p>Temas por revisar:</p> <p>Proceso de migración de las instancias al OLD CAMPUS</p> <p>Proceso de migración de las instancias del diseño al OLDCAMPUS</p> <p>Proceso de migración de estancias especiales a infraestructura OCI</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| <p>4.8.2 Sistema de información</p> | <p>Promocionar la oferta académica en las zonas.</p> <p>Reporte consolidado de matricula por periodo, hasta el 25 de agosto de 2020. Evidencias de matricula, revisión de manera continua la oferta académica, el movimiento en matricula hasta la fecha.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 87 estudiantes matriculados en A1 • 18 estudiantes matriculados en A2 • 20 estudiantes matriculados en B1 • 51 estudiantes matriculados en B1+ • 19 estudiantes matriculados en B2 • 4 estudiantes matriculados en C1 • Análisis de EBOOK A1, B1, B1+ B2, C1. <p>Solicitudes de mejora frente a palabras, debido a que el estudiante cuando escribe falla la respuesta. BOOK AND BOOKS. Fecha de solicitud respectiva debido a que la garantía se venció. 20 de agosto de 2020. En espera de respuesta.</p> <p>Solicitudes de mejoramiento de los lideres.</p> <p>Implementar una encuesta de satisfacción clientes institucionales.</p> <p>Cualificación de colaboradores, que tan importante que sus colaboradores sean competentes,</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>dominio de segundo idioma, calificación general del convenio, cuanto tiempo a gozado con los beneficios del convenio. Fecha de acción propuesta 29 de diciembre de 2020. Comité Olímpico Colombiano, FESDIS. No hay reportes inferiores a 4 en la evaluación de desempeño de docentes de idiomas. Por debajo 3.5 se requiere un compromiso del profesor en actividades para lograr el resultado esperado.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| 4.8.3 Sostenibilidad | <p>Proyección al año 2020</p> <p>Ingresos esperados al 2020 1278.000.000 por estudiantes particulares.</p> <p>Ingresos convenios</p> <p>Inversión 1500.000.000 Plataforma EBOOK. 2016. Se ha venido pagando de forma progresiva.</p> <p>Utilidad esperada para el año 2020 corresponde alrededor de \$600.000.000</p> <ul style="list-style-type: none"> Los ingresos por convenios no se incluyen en el presupuesto general <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| 4.9 Requisitos sobre la evaluación y el mejoramiento continuo | <p>18 de agosto de 2020. La auditoria interna fue realizada por: María Angélica Sáenz, Graciela León / Plan de desarrollo, estatuto organizacional, informe PQR, planes de mejoramiento, requisitos norma 5580. Fecha de cierre 18 de agosto de 2020.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| Conversación con estudiantes | <p>Alison Giesel Moreno</p> <p>Marleny Buen ahora López a2 Valledupar</p> <p>Estiven Álvarez Conde Nivel B1+</p> <p>Peter Pérez a1</p> <p>Falencias en algunos EBOOK.</p> <p>Preguntas de escritura B1+EBOOK.</p> <p>Conversatorios en ingles con mayor frecuencia.</p> <p>Daniel Silver. (Nativo) C1</p> <p>terner en cuenta lo cualitativo</p> <p>Talleres de laboratorio de idiomas. Positivo</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |
| USO DEL LOGO DE SGS: | <p>El logo de sgs se maneja en presentaciones internas de la institución y presentaciones comerciales. Actualmente.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma NTC 5580:2011.</p> |



7. Nonconformities/ No conformidades

| | | | |
|--|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| NonConformity / No conformidad: | No. <u>0</u> of/de <u>0</u> . | <input type="checkbox"/> Major/ Mayor | <input type="checkbox"/> Minor/ Menor |
| Department/Function/Departamento/Función: | NA | Standard Ref/ Cláusula norma: | NA |
| Document Ref./ Document Ref.: | NA | Issue / Rev. Status/Edición/Revisión | NA |
| Details of Nonconformity/ Detalles de No conformidad: | | | |
| NA | | | |

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:

No se presentaron no conformidades.

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.

| | | |
|-------------------------------------|----|--|
| <input type="checkbox"/> | Na | 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 eficacia y para determinar si la certificación puede ser concedida o continuar. |
| <input type="checkbox"/> | Na | 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. |
| <input type="checkbox"/> | Na | 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. |
| <input type="checkbox"/> | Na | 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 checked="" 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 la certificación no pueden ser hechas a menos que la lista de chequeo del numeral 4 haya sido diligenciada. 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

- Es importante finalizar la evaluación de satisfacción, en cuanto a los servicios de enseñanza en el idioma ingles para los convenios empresariales.
- Seria conveniente que los documentos del INVIL, sean contemplados en el control del sistema de calidad de la universidad.
- Es importante que las auditorias internas contemplen, todos los numerales de la norma 5580.
- Es importante revisar con detalle la información de retención y repetición estudiantil.
- Los resultados de económicos de los convenios, deberían incluirse en el presupuesto organizacional

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

| Name/Nombre | Position/Puesto | Opening/ Apertura | Closing/ Cierre |
|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| Sandra Cardenas | Directora Invel | 02/09/2020 | 02/09/2020 |

| | | | | | | | |
|-------------------------|-------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|-----|-----------------------|----|
| Job n°/Certificado No.: | CO/BOG/2000010647 | Report date/ Fecha de reporte: | 02/09/2020 | Visit Type/ Tipo de visita: | RAU | Visit n°/ Visita No.: | 01 |
|-------------------------|-------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|-----|-----------------------|----|