



Management System Certificaton/ **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 - 23, Bogotá D.C.,				
Standard(s)/ Norma(s):	NTC 5580:2011 NTC 5555:2011	Accreditation Body(s)/ Acreditación(es):	UNACC ONAC		
Representative/ Representante:	Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)				
Site(s) audited/ Sitio(s) auditados:	Bogotá	Date(s) of audit(s)/ Fecha(s) de Auditoria(s):	03/04 y 08 /11/2022 (3 días)		
EAC Code/ Código EAC:	37	NACE Code/ Código NACE:	80, 80.30	Technical Area code / Area Técnica	NA
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					
<i>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 Regulador de acuerdo con nuestra Declaración de Privacidad en línea la cual puede ser accedida desde aquí.</i>					

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><i>Determinar la conformidad del sistema de Gestión, o partes de ésta con los criterios de auditoría y su:</i></p> <ul style="list-style-type: none">Capacidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicablesEficacia para asegurar al cliente que los objetivos específicos son razonablemente logrados, yCapacidad para identificar cuando aplique áreas de mejora potenciales.
--

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

<p style="text-align: center;">NTC 5555:2011</p> <p style="text-align: center;">LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL DISEÑO Y OFERTA DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO EN EL ÁREA DE IDIOMAS, PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING Y BLENDED LEARNING Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DE MACHINE LEARNING.</p> <p style="text-align: center;">NTC 5580:2011</p> <p style="text-align: center;">FORMACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS EN EL IDIOMA INGLÉS Y FRANCÉS EN LOS NIVELES A1, A2, B1, B1+, B2 BAJO EL MARCO COMÚN EUROPEO.</p>

Job n°/ Certificado No.:	CO/BOG/2000010647	Report date/ Fecha de reporte:	11/11/2022	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR+ESG	Visit n°/ Visita No.:	3.1/1.1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	1 of 6

Has this scope been amended as a result of this audit? / Ha sido modificado este alcance como resultado de esta auditoría?	<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 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 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.			

- Nota: Se cumplió a cabalidad con los objetivos de auditoría.

4. Previous Audit Results/ Resultados de Auditorías Anteriores

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:

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000010647	Report date/ Fecha de reporte:	11/11/2022	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR+ESG	Visit n°/ Visita No.:	3.1/1.1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	2 of 6

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

5. Audit Findings/ Hallazgos de auditoría

<i>The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. / El equipo auditor 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.</i>		
<i>The management system documentation demonstrated conformity with the requirements of the audit standard and provided sufficient structure to support implementation and maintenance of the management system. / La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos de la norma de auditoría y provee la estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system and 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.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement. / La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento apropiado de los objetivos y metas, así como el monitoreo del progreso de los mismos dirigido a lograrlos.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system. / El programa de auditorías internas se lleva a cabo y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy, effectiveness of the management system. / El proceso de la revisión por la gerencia demostró su capacidad para asegurar la continua conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard. / A través del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos de la norma de auditoría</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance and the organization is effectively controlling the use of certification documents and marks. / 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.</i>	<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

<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>
--

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000010647	Report date/ Fecha de reporte:	11/11/2022	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR+ESG	Visit n°/ Visita No.:	3.1/1.1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

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):**

<p>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>4.1 REQUISITOS GENERALES</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <p>La organización cuenta con procesos, establecidos para el sistema de gestión de calidad. Cada proceso cuenta con una caracterización de proceso, las caracterizaciones cuentan con entradas, salidas, interacción de los diferentes procesos.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>4.2.1 Generalidades</p> <p>4.2 requisitos de la documentación</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <p>Manual de calidad cuenta con: Código M-1 V19/ 9 DE MARZO DE 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de calidad • Alcance del sistema de gestión de calidad de formación para el trabajo. • Se hace alusión a los procesos de la organización. • Mapa de procesos • Estructura con base en el ciclo PHVA. • 4 TIPOS DE PROCESOS. • Estratégicos, Procesos estratégicos, misionales, apoyo. • Listado de matrices. • Manual del sistema integrado de gestión • Caracterizaciones procedimientos • Instructivos. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>4.2 DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES NTC 5580</p> <p>4.3 REQUISITOS SOBRE LA DENOMINACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL</p>	<p>Sandra Cárdenas. (Director INVIL)</p> <p>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>TRABAJO EN EL ÁREA DE IDIOMAS. NTC 5580.</p> <p>4.4 REQUISITOS SOBRE LA JUSTIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO EN EL ÁREA DE IDIOMAS NTC 5580.</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>A1 Unité 1: Saluer et prendre congé. Se présenter et demander des informations sur quelqu'un.</p> <p>Unité 3 Exprimer des liens de parenté. L'expression de la possession. Réaliser un arbre généalogique.</p> <p>A2 Unité 1: Indiquer une direction. Décrire un itinéraire. Parler des lieux de la ville.</p> <p>Unité 2: Comprendre certains documents oraux et écrits sur des nouvelles technologies de la communication.</p> <p>B1 Unité 1: Raconter des faits passés (passé composé et l'imparfait) . discours indirect L'expression de la cause L'expression de la conséquence Le subjonctif présent Exprimer l'obligation et le conseil.</p> <p>B2 Unité 1 : Les différents moments de la vie. Les expressions temporelles (antériorité, simultanéité et postériorité) L'intonation Le plus-que-parfait Phonétique « La voyelle nasale [ã] [Ã]»</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>4.2.3 El control de los documentos en las instituciones de formación para el trabajo</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <p>Control documental y operacional del sistema integrado de gestión P21. V14.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de los documentos • Emisión, actualización de documentos se realiza revisión, y aprobación de los documentos. • Documentación obsoleta. • Se cuenta con un repositorio de todas las solicitudes de

	<p>documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con carpetas para las solicitudes de documentos • Cambio de documentos • Documentos obsoletos • Documentos de origen externo • Documentos de referencia • Publicación del Enlace • Histórico de los documentos, en el cuadro de cambios se observa la historia de los documentos. • Listado maestro de documentos: Se observan controles documentales para los documentos establecidos en el sistema de gestión de la oferta. • Se observa actualización. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>4.2.4 Control de registros en las instituciones de formación para el trabajo</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <p>Gestión documental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión documental • Tablas de retención documental • Vigente 2019-2020 • Vigente nuevo estatuto organizacional. • Convalidación por parte del archivo general de la nación. • Plan de implementación nacional. • Acuerdos actos administrativos. • Circular 107-204. Cronogramas de trabajo tablas de retención documental. • Acompañamiento a cada una de las áreas. • Versión pdf, y versión editable. • Memoria descriptiva. • Códigos archivísticos para el centro de idiomas INVIL. • Tiempo de retención, disposición final, tradición documental, tipo de soporte, extensión del documento, físico o pdf. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Universitario)</p> <p>La política se encuentra documentada en el manual de calidad y publicada</p>

<p>5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO</p> <p>5.2 Enfoque al cliente</p> <p>5.3 Política de la calidad en las instituciones de formación para el trabajo</p>	<p>en el sitio WEB, Acuerdo 001 de 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluye un compromiso de mejora continua • Estrategia de divulgación y comunicación • Página Web • Píldoras informativas, dominio masivo • Acuerdo 002 del 26 de enero de 2021. • Divulgación de la política de calidad. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>5.4.1 Objetivos de la calidad</p> <p>5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos educativos</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <p>Objetivos estratégicos</p> <p>Ruta a seguir cada cuatrienio. 2019-2023</p> <p>Formación integral de líderes sociales</p> <p>Desarrollar la investigación formativa</p> <p>Mejoramiento de la gestión organizacional</p> <p>Matriz de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de indicadores • Análisis que lo formula • Evaluación a docentes: Corte a junio de 2022. Promedio sobre 4. • Prácticas de laboratorio: Promedio a abril de 2022. Resultado 75.17%. / Meta 81.10% • Caracterización en primera matrícula en programas de grado. 98% • Matrícula en eventos de inducción. • Indicadores INVIL (Estudiantes de idiomas): Oferta educativa: Promoción de estudiantes: Último reporte a 2021. Desagregado por competencias. Nivel de aprobación para cada competencia. Meta 60%. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>5.5.1 Responsabilidad y autoridad en las instituciones de formación para el trabajo</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <p>Desarrollo institucional, instituto de lenguas, se encuentra adscrito a la vicerrectoría académica.</p> <p>Estatuto organizacional.</p>

<p>5.5.2 El representante de la dirección en las instituciones de formación para el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar la oferta, cursos, diplomados que certifiquen la segunda lengua o idioma extranjero. • Director del INVIL • Líderes zonales de INVIL. (Instituto de idiomas) • Liderazgo UNAD KIDS, francés e inglés. • Redes específicas de docentes. • Documento maestro del programa, se encuentran definidos en la propuesta académica. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>5.5.3 La comunicación interna en las instituciones de formación para el trabajo</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <p>Matriz de comunicación, MT3 Versión 17.</p> <p>Tema, y preguntas orientadoras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que comunicar • Cuando comunicar • A quien se comunica <p>Temas que se observan en el documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferta de programas • Calendario de renovación de registros • Instrumentos de evaluación • Comunicado para el desarrollo de pares. • Circulares informativas y comunicados <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>5.6 Revisión por la dirección de las instituciones de formación para el trabajo</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <p>2 sesiones del comité 10 de mayo de 2022, y 15 de septiembre de 2022.</p> <p>Resolución del comité:</p> <p>Rector</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de calidad • Gerente de talento humano • Secretario General • Secretario administrativo y financiero • Jefe de oficina de planeación • Directores zonales • Jefe de control interno <p>Temas abordados</p>

	<p>Cambios en cuestiones internas y externas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puesta a punto de NTC 5555:2011 • Acciones para atender la alta calidad Institucional. (Planes estratégicos a 12 años). <p>Desempeño y eficacia del sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quejas reclamos • Atención de las solicitudes de quejas • Resumen de conformidad de salidas. • Revisión y articulación de variables. <p>Revisiones anteriores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de los planes de acciones • Satisfacción de los usuarios, fuentes de información <p>Avance de los planes operativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de los procesos • Desempeño de los proveedores. • Grado de avance en el plan de mejora. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>6.1 provisión de los recursos en las instituciones de formación para el trabajo.</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <p>La organización cuenta con un presupuesto de gastos, e ingresos, matrículas estudiantiles, allí se analiza la viabilidad financiera del programa de idiomas.</p>
<p>6.2 talento humano en las instituciones de formación para el trabajo</p> <p>6.2.1 Generalidades</p> <p>6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación del talento humano de las instituciones de formación para el trabajo.</p> <p>4.6.3 Evaluación de los</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de planta • Docentes por periodos fijos y determinados • Convocatorias nacionales. (Observatorio) • Repositorio de hojas de vida. • Filtro de unidades académicas. • Necesidades del servicio • Proceso de selección, aplicación de pruebas psicotécnicas, valoración de competencias, habilitación para trabajar dentro de la universidad. • Resultado de evaluación de desempeño • Postulación de docentes. (Antiguos y externos)

docentes, facilitadores o tutores NTC 5580.

4.6.1 Competencias del personal docente, facilitador o tutor NTC 5580.

4.6.2 Distribución de la asignación académica para el personal docente, facilitador o tutor NTC 5580.

4.6.3 Evaluación de los docentes, facilitadores o tutores. NTC 5580.

- Aprobación de docentes, asignación académica, SOCA. Sistema de contratación académica.
- Actos administrativos y aceptación de la vinculación.
- Proceso de formación. Evaluación de desempeño
- Unad, un lugar para construir tus sueños. Plan padrino.
- Módulo de evaluación docente.
- Un mejor lugar para trabajar. (Ranking) 8va mejor empresa para las mujeres.
- Mejores culturas organizacionales, posición Número 10.
- Celebración del docente.
- Olimpiadas deportivas.
- Riesgo psicosocial.
- Acompañamiento de psicólogos en línea. Salud mental.
- Programa de formación.
- Plan docenal. Caracterización, dominio de segunda lengua.

Procedimientos e instructivos establecidos para el proceso

- Engagement y convención Unadista
- Compensación
- Contratación de prestación de servicios profesionales
- Gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Nombramiento planta global
- Vinculación hora catedra
- Atracción y elección de plataforma humana.

Justificación de perfiles académicos.

- Profesional
- Especialista
- Magister y doctorados
- Perfil para cada programa (Inglés y francés)

Profesores observados:

Lika Gobronodize (Profesor de inglés)

- Carta de aceptación de vinculación
- Radicación en gerencia de talento humano.
- Hoja de vida (Repositorio)
- Evaluación de desempeño.

	<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación junio de 2022. • Evaluación por parte de los estudiantes. • Estudios en literatura e idiomas /Convalidación MEN. • Acuerdo respectivo, donde se emiten los perfiles de los profesionales. • Evaluación C2 <p>Leonardo Rosas (Profesor de Francés)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en lenguas extranjeras • Especialización Educación superior a distancia • Máster en educación BILINGÜE/Convalidación ante el MEN. • Evaluación C1. <p>Programas de actualización y capacitación docente</p> <p>Formación de formadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencias en diseño de cursos digitales. • Actualización de competencias. • Recursos educativos digitales • Capacitación en manejo de Teams • Uso de Teams • Capacitaciones en SST y gestión ambiental. • Carga Académica. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>6.3 infraestructura en las instituciones de formación para el trabajo</p> <p>4.8.1 Infraestructura NTC 5580.</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de mantenimiento por sedes. • Infraestructura general del centro. • Plan de mantenimiento preventivo. • Procedimiento de mantenimiento correctivo. • Comité de aprobación <p>Plan en vigencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plantear necesidades de equipos y planta física. • Detección de incendios. / Contrato a nivel nacional. • Ascensores 14 ascensores, movilidad vertical, hojas de vida /minuta del contrato, legalizado el mes de julio. / Requisitos de seguridad y salud en el trabajo 7 Cronograma a nivel nacional. CDP /314.172.990 + 300.000. / Estudios prefactibilidad. • Ups/licitación pública. /21 centros educativos. /superior a 1000

	<p>millones de pesos / Se genera licitación pública / Criterios técnicos. /Pólizas / Capacidad financiera. / Tecnólogo residente. /Actas de inicio / Ejecución del contrato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baterías sanitarias: Correo de solicitud. Formato de requerimientos y mantenimientos correctivos, se observa por zonas, cambio de fluxómetros, por caja menor. • Mantenimiento por caja menor. Formato interno de adquisición F4111, JOSE CELESTINO MUTIS, servicios de fontanería y plomería, Arreglo de llaves PUSH, baño de hombres. Registro fotográfico. • Lavado de tanques. Registro fotográfico y registro de las firmas. 19 de junio de 2022. Formato de informe parcial, de actividades para contratos, de infraestructura física. Limpieza de tanques, limpieza de drenajes, aguas lluvia. • Trampas de grasa. (Saneamiento básico). • Fumigación. • Necesidades a través del tiempo. • Sistemas de vigilancia (CCTV). • Permiso de bomberos. • Cajas de vertimientos. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>6.4 Ambiente de trabajo en las instituciones de formación para el trabajo</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un mejor lugar para trabajar. (Ranking) 8va mejor empresa para las mujeres. • Mejores culturas organizacionales, posición Número 10. • Celebración del docente. (Detalle a los docentes), correo de reconocimiento a los docentes. • Olimpiadas deportivas. • Riesgo psicosocial. Programa No estrés Mal. Plan de acción factores de riesgo prioritario, batería de riesgo psicosocial, jornadas de trabajo, evaluación intralaboral, extralaboral. Jueves de salud mental. • Acompañamiento de psicólogos en línea. Salud mental. • Programa de formación. • Plan docenal. Caracterización, dominio de segunda lengua. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>

<p>7.1 planificación de los servicios de formación para el trabajo</p>	<p>Sandra Cárdenas. (Director INVIL)</p> <p>Definición de periodos académicos, para la oferta y seguimiento. Procedimiento P88.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programas de formación en lengua extranjera. • Acuerdo de consejo académico • Planificación de la oferta • Matrícula de los estudiantes en cada periodo. • Sistema de información. • Implementación de acciones de mejora. • Oferta virtual en plataforma. • Criterios de autoevaluación. • Evaluación de los estudiantes. • Resolución legalizada. • Necesidades formación identificadas. • Aval, para proceder, se consolida la oferta académica. • Periodo de oferta de los programas. • Los lineamientos técnico-pedagógicos, cada dos años, se actualizan. • Ejecutar los cursos académicos de acuerdo con el procedimiento de matrícula. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>7.2 Procesos relacionados con el cliente</p> <p>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo.</p> <p>7.2.3 Comunicación con el cliente en los establecimientos educativos</p>	<p>Alcance revisado:</p> <p>NTC 5555:2011</p> <p>LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL DISEÑO Y OFERTA DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO EN EL ÁREA DE IDIOMAS, PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING Y BLENDED LEARNING Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DE MACHINE LEARNING.</p> <p>NTC 5580:2011</p> <p>FORMACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS EN EL IDIOMA INGLÉS Y FRANCÉS EN LOS NIVELES A1, A2, B1, B1+, B2 BAJO EL MARCO COMÚN EUROPEO.</p> <p>Sandra Cárdenas. (Director INVIL)</p> <p>Matrícula.</p>

- Análisis de ciclo de vida del estudiante
- Identificación de necesidades de los estudiantes
- Orientación del acompañamiento.
- Tipos de formación
- Programas ofertados.
- Consideraciones y periodos de matrícula.
- Descuentos, convenios
- Derechos pecuniarios circular informativa 210-045
- Aspirantes.
- Level TEST Caracterización.
- Recibo de pago.
- Los estudiantes, no adjuntan documentos.
- Información que debe suministrar el estudiante, dirección, teléfono.

A1.

- Estudiantes, 6 periodos académicos, duración de un trimestres.
- Primer periodo académico.
- 211 Estudiantes

A2

- Estudiantes, 6 periodos académicos, duración de un trimestres.
- Primer periodo académico.
- 51 Estudiantes

B1

- Estudiantes, 6 periodos académicos, duración de un trimestres.
- Primer periodo académico.
- 55 Estudiantes.

B1

- Estudiantes, 6 periodos académicos, duración de un trimestres.
- Primer periodo académico.
- 176 Estudiantes.

B2

- Estudiantes, 6 periodos académicos, duración de un trimestres.
- Primer periodo académico.
- 14 Estudiantes.

C1

	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes, 6 periodos académicos, duración de un trimestres. • Primer periodo académico. • 3 Estudiantes. <p>Procesos de inscripción de los estudiantes. (Muestra revisada).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jorge Enrique Caicedo Riascos. • Víctor Andrés Lasso Vivas. • Wilson Ricardo Hoyos Urbano. <p>Manejo de PQR (Atención al usuario)</p> <p>Quejas de los estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Excel • 47 PQR • Máximo 6 días de respuesta. • Información en la página sobre el resultado de las PQRS • Comparativo semestral • No hay derechos de petición. • María Cristina Hernández / Medellín. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>7.3 diseño y desarrollo</p> <p>7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</p> <p>7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo</p> <p>7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo</p> <p>7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</p> <p>7.3.6 Validación del diseño y desarrollo</p> <p>7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo</p>	<p>Alcance revisado:</p> <p>NTC 5555:2011</p> <p>LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL DISEÑO Y OFERTA DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO EN EL ÁREA DE IDIOMAS, PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING Y BLENDED LEARNING Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DE MACHINE LEARNING.</p> <p>NTC 5580:2011</p> <p>FORMACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS EN EL IDIOMA INGLÉS Y FRANCÉS EN LOS NIVELES A1, A2, B1, B1+, B2</p> <p>BAJO EL MARCO COMÚN EUROPEO.</p> <p>Sandra Cárdenas. (Director INVIL)</p> <p>Jenny Andrea Mendieta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientaciones tecno pedagógicas. • Oportunidades para fortalecer los diferentes procesos • Participantes uso de los elementos del aula.

- Elementos específicos.
- Instrucciones en las aulas modelo.
- Gestor tecno pedagógico.
- Agenda del curso, calendario del curso y navegación.
- Video de como navegar en el aula.
- Tutor del curso.
- Ambientes virtuales de aprendizaje.
- Entorno de información inicial, contenido de curso.
- Conocer contenido y normas de curso.
- Foros e interacción
- Syllabus
- Curso interactivo
- Estrategias
- Puntaje evaluación
- Uniformidad de criterio
- Lineamiento micro curricular.
- Correcciones pertinentes.
- Secretario académico.
- Rúbrica de revisión, criterios de revisión. Gestor tecno pedagógico, ingenieros, licenciados, publicistas, psicólogos equipo de trabajo interdisciplinario, para revisar temáticas que puedan presentarse. Histórico de los cursos, rubrica de certificación o acreditación.
- Rúbrica de acuerdo con el nivel.
- Aprobación, diseñador, experto de la temática, evaluador y gestor tecno pedagógico, alineación en lo académico y tecno pedagógico.
- Rúbrica de evaluación, ejecutada al 100%
- Si todos estos niveles son conformes con los planeado se aprueba finalmente.
- Si aprueban todas las revisiones se procede con la acreditación final.
- El curso cambia de estado, cuando finalice estas aprobaciones, la nota corresponde a acreditado.
- Trazabilidad respectiva para esta alerta.
- Los lineamientos técnico-pedagógicos, cada dos años, se actualizan.

	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción y plan de mejora. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>7.4 Compras</p> <p>7.4.1 Proceso de compras</p> <p>7.4.2 Información de las compras</p> <p>7.4.3 Verificación de los productos comprados</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <p>Durante el año 2022</p> <p>No se realizó requerimientos</p> <p>Ordenes de compras y ordenes de servicio</p> <p>Menor y mayor cuantía</p> <ul style="list-style-type: none"> Radicación de pago periódico Supervisor del contrato. Proceso de liquidación. Acta de liquidación. <p>Menor cuantía</p> <ul style="list-style-type: none"> Selección precisa de objeto contractual <p>Evaluación a los proveedores.</p> <ul style="list-style-type: none"> Año 2021. Adquisición EBOOK Empresa Book and Book Contrato 2020. \$261.000.000 Formato de informe periódico de supervisión o interventoría. (Calidad del bien o servicio, respuesta a los requerimientos del supervisor, cumplimiento). Evaluación 96-100% Criterio Excelente. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>7.5.1 Control del proceso educativo y de la prestación del servicio</p> <p>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio en las instituciones de formación para el trabajo.</p> <p>7.5.3 Identificación y</p>	<p>Alcance revisado:</p> <p>NTC 5555:2011</p> <p>LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL DISEÑO Y OFERTA DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO EN EL ÁREA DE IDIOMAS, PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING Y BLENDED LEARNING Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DE MACHINE LEARNING.</p> <p>NTC 5580:2011</p> <p>FORMACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS EN EL IDIOMA INGLES Y FRANCÉS EN LOS NIVELES A1, A2, B1, B1+, B2</p>

<p>trazabilidad en las instituciones de formación para el trabajo</p> <p>7.5.4 Propiedad del cliente</p> <p>7.5.5 Preservación del producto en las instituciones de formación para el trabajo</p>	<p>BAJO EL MARCO COMÚN EUROPEO.</p> <p>Sandra Cárdenas. (Director INVIL)</p> <p>Inglés</p> <p>A1</p> <p>tres entornos de aprendizaje</p> <p>160 Horas. (Intensidad de acuerdo con secretaria de educación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Panorámica principal del curso • Agenda del curso • Calendario Académico • Menú de navegación • 3 créditos académicos, • Objetivos de formación • Unidades, agenda semaforizada • Actividades enunciadas y descritas • Habilidades específicas para el nivel. • Acuerdos básicos, descritos para los estudiantes. • Accesos respectivos. • Espacios de herramientas digitales. • Actividades clasificadas por actividad. 6 actividades evaluativas. • Test diagnóstico: (Presaberes) Obligatorio. • Listening test.
<p>4.5 REQUISITOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN CURRICULAR</p> <p>4.5.1 Perfiles de ingreso NTC 5580.</p> <p>4.5.2 Niveles de competencias que el estudiante debe evidenciar al terminar el programa NTC 5580.</p> <p>4.5.3 Planes de estudio</p> <p>4.5.3 Planes de estudio NTC 5580.</p> <p>4.5.3.1 Organización de las actividades de formación NTC 5580.</p> <p>4.5.3.2 Estrategia metodológica NTC 5580.</p> <p>4.5.3.3 Contextos de aprendizaje NTC 5580.</p> <p>4.5.3.4 Distribución del</p>	<p>A2</p> <p>tres entornos de aprendizaje</p> <p>160 Horas. (Intensidad de acuerdo con secretaria de educación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Syllabus • Momentos de evaluación y ejecución del curso. • 12 Módulos • Actividades 6 en total. <p>B1</p> <p>tres entornos de aprendizaje</p> <p>144 Horas. (Intensidad de acuerdo con secretaria de educación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Syllabus • Momentos de evaluación y ejecución del curso. • 12 Módulos

<p>tiempo de trabajo formativo NTC 5580.</p> <p>4.7.1 Reconocimiento de aprendizajes previos NTC 5580.</p> <p>4.7.2 Certificados de reconocimiento de la formación recibida NTC 5580.</p> <p>4.7.3 Certificación de reconocimiento internacional NTC 5580.</p> <p>4.7.4 Seguimiento de egresados NTC 5580.</p> <p>4.8.2 Sistema de información NTC 5580.</p> <p>4.9 REQUISITOS SOBRE LA EVALUACIÓN Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO NTC 5580.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades 6 en total. <p>B1+</p> <p>tres entornos de aprendizaje</p> <p>144 Horas. (Intensidad de acuerdo con secretaria de educación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Syllabus • Momentos de evaluación y ejecución del curso. • 12 Módulos • Actividades 6 en total. <p>C1+</p> <p>tres entornos de aprendizaje</p> <p>200 Horas. (Intensidad de acuerdo con secretaria de educación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Syllabus • Momentos de evaluación y ejecución del curso. • 12 Módulos • Actividades 6 en total. <p>Francés</p> <p>A1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hablar del barrio • Actividades del tiempo libre • Empleo del tiempo • Aceptar una invitación • Describir un objeto • Comprar un Objeto • Pedir alimentos • Hábitos alimenticios • Futuro acciones para realizar • E-book respectivo. • Vínculos de familia • Posesión • Árbol genealógico • Situaciones en el pasado • Pasado. • Actividades para realizar. • Test de comprensión de escucha.
---	---

- Comprensión de lectura.
- Redacción de un texto.
- Gramática, Vocabulario, comprensión de escucha.
- Actividades evaluativas y sumativas.
- Examen final

A2

- Presentar a alguien de la familia
- Presentar a un amigo
- Información personal de la persona seleccionada
- Actividades de tiempo libre
- Rutina cotidiana
- Lugares de una ciudad
- Carácter de una persona
- Cualidades de una persona
- Plato típico
- E-book, enlaces respectivos.
- Viajes
- Gramática, Vocabulario, comprensión de escucha.
- Actividades evaluativas y sumativas.
- Examen Final
-

B1

- Diagnóstico
- Comprensión de escritura
- Pronombres, comparativos, superlativos, fonética.
- Verbos
- Contenido de fonética
- Pronombres demostrativos, superlativos.
- E-book, enlaces respectivos.
- Evaluación diagnóstica.
- Comprensión oral
- Examen final.

BI+

- Diagnóstico

- Comprensión de lectura
- Examen final
- Causas, consecuencias
- Conjunción
- E-book, enlaces respectivos.
- Gramática, Vocabulario, comprensión de escucha.
- Actividades evaluativas y sumativas.

B2

- Descripción del curso
- Temáticas para unidad 1
- Ubicar a alguien en el espacio
- Comprender consejos
- Catástrofes
- Reseñas
- Testimonios
- Referencias bibliográficas
- Referencias extras.
- Hipótesis reales, situaciones posibles
- Hablar sobre un objetivo
- Simultaneidad
- Sentimientos
- Condicional pasado.
- Francofonía
- Pronombres.
- Adverbios de tiempo.
- Gramática, Vocabulario, comprensión de escucha.
- Actividades evaluativas y sumativas.
- Test diagnóstico.
- Examen final.

Unad Frances

Documento maestro

- Objetivos
- Perfiles del estudiante
- Ingreso y egreso

- Justificación intercambios, Colombia-Francia
- Necesidades del país
- Estudio de mercado
- Aplicación de la encuesta,
- Actualización estudio de mercado
- Gráfico por pregunta
- Análisis de cursos de francés, ámbito francés internacional y nacionalmente.
- Estudio de los niveles
- Análisis de precios
- Plan de estudios
- Número de horas en cada uno de los niveles.
- Análisis por niveles, y programación por niveles
- Relación de los niveles de acuerdo al MCER.
- Estrategia metodología
- Cambios de cursos 2022. (Actualización en la estructura de cursos, actualización, diseño de cursos, actualización)

Unad inglés

- Revisión anual
- Ajuste en la denominación: Decreto 4904, decreto 2020 de 2006. Organiza el sistema de calidad en ETDH.
- Ajuste en la página 75. Parte integral para análisis, las PQRS.
- Fechas exactas de reporte en aula.
- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Perfil de ingreso y de egreso
- Justificación
- Estudio de factibilidad
- Estudio de mercado
- Estructura administrativa y académica
- Reglamento estudiantil y de docentes.

Autoevaluación

Se realizan procesos de autoevaluación, cada dos años allí se verifican los contenidos programáticos, se verifican el cumplimiento de la norma 5580, se

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000010647	Report date/ Fecha de reporte:	11/11/2022	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR+ESG	Visit n°/ Visita No.:	3.1/1.1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	22 of 6

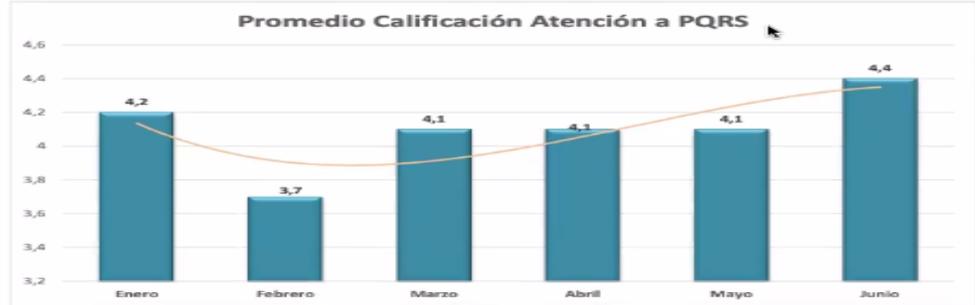
	<p>verifica la organización curricular.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>7.5.3 Identificación y trazabilidad en las instituciones de formación para el trabajo</p>	<p>Alcance revisado:</p> <p>NTC 5555:2011</p> <p>LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL DISEÑO Y OFERTA DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO EN EL ÁREA DE IDIOMAS, PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING Y BLENDED LEARNING Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DE MACHINE LEARNING.</p> <p>NTC 5580:2011</p> <p>FORMACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS EN EL IDIOMA INGLES Y FRANCÉS EN LOS NIVELES A1, A2, B1, B1+, B2 BAJO EL MARCO COMÚN EUROPEO.</p> <p>Sandra Cárdenas. (Director INVIL)</p> <p>Procesos de inscripción de los estudiantes. (Muestra revisada).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jorge Enrique Caicedo Riascos. • Víctor Andrés Lasso Vivas. • Wilson Ricardo Hoyos Urbano. <p>Seguimiento a egresados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ferias empresariales • Ferias de empleo y corte nacional • Beneficios a familiares para la oferta. <p>Frances</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valery Trujillo Medina • Carolina Giraldo Tapia • Milton Ferney Núñez Rodríguez. • Jimena Paola Hoyos <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>ESTUDIANTES ENTREVISTADOS</p>	<p>Alcance revisado:</p> <p>NTC 5555:2011</p> <p>LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL DISEÑO Y OFERTA DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO EN EL ÁREA DE IDIOMAS, PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING Y BLENDED LEARNING Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO</p>

	<p>DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DE MACHINE LEARNING.</p> <p>NTC 5580:2011</p> <p>FORMACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS EN EL IDIOMA INGLÉS Y FRANCÉS EN LOS NIVELES A1, A2, B1, B1+, B2 BAJO EL MARCO COMÚN EUROPEO.</p> <p>Sandra Cárdenas. (Director INVIL)</p> <p>Alicia Alonso</p> <p>Luis Pico</p> <p>Myrelis González</p> <p>Jorge Eduardo Fonseca Ayure</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO</p>	<p>Sandra Cárdenas. (Director INVIL)</p> <p>Este numeral, no se aplica porque actualmente no se cuenta con instrumentos de medición que requerían algún proceso de verificación o calibración. En la enseñanza del idioma inglés y francés no se requiere instrumentos de medición.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>8.2.2 Auditoría interna</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <p>Auditorías integrales.</p> <p>Alistamiento</p> <p>MECI 2014.1499 DE 2017 MIPG.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de auditoría interna. 15 procesos programados, programación para 5555, 5580. • Plan de auditoría • Listado de verificación • Ejecución de auditoría. • Reunión de apertura • Reunión de cierre • No se han declarado no conformidades para NTC 5555, Y NTC 5580. En los programas de inglés y francés. • Informe de auditoría interna. • Angela Beatriz Gamboa • Mónica Bolaños

	<ul style="list-style-type: none"> • 17 de agosto de 2022. NTC 5555:2011. (2 días de ejecución de auditoría.) • Alejandra María Ospina Líder de equipo/Graciela León (Desarrolladora del ejercicio) • 14 de julio de 2022. NTC 5580:2011 26 de julio se evaluó inglés y 28 de julio se evaluó francés. • Informe para 5555. • Informe para 5580. <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>8.3 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES EN LOS PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN</p>	<p>Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)</p> <p>Procedimiento de producto no conforme el cual establece los pasos a seguir en caso de encontrar es tipo de productos. Procedimiento de control al producto o servicio no conforme.</p> <p>Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.</p>
<p>8.1 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA GENERALIDADES</p> <p>8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</p> <p>8.2.1 Satisfacción del cliente</p> <p>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</p> <p>8.2.4 Seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo</p> <p>8.4 ANÁLISIS DE DATOS</p>	<p>En este análisis de recurrencia de las Peticiones, Quejas sobre el servicio, Reclamos y Derechos de Petición correspondientes al periodo de enero a junio de 2022, se tienen en cuenta los 26 temas que presentan mayor cantidad de solicitudes resueltas en el primer semestre de 2022, los cuales se relacionan a continuación.</p> <p>Gráfica 2 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU de Radicación de PQRs (enero - Junio 2022)</p> <p>Fuente: Unad</p>

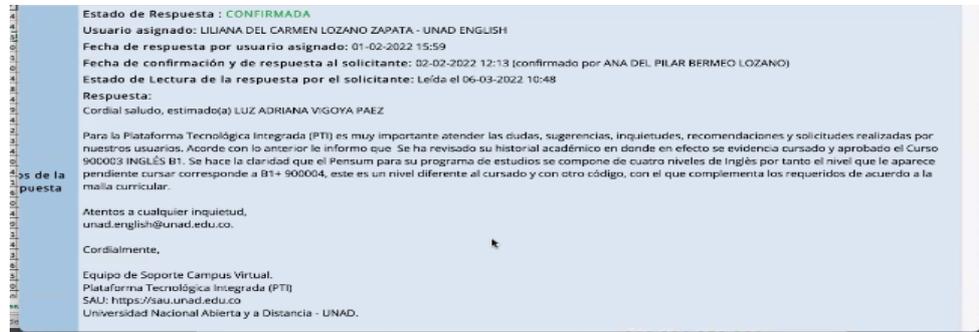
de las 3.223 PQRS se realiza por medio de un formulario de valoración en donde se registran los siguientes aspectos:

- > Amabilidad
- > Respuesta adecuada
- > Rapidez de la respuesta
- > Claridad
- > Recomendación del sistema a otro usuario



Gráfica 3 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU de Radicación de PQRS (enero - junio 2022)

Fuente: Unad



Fuente: Unad

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

8.5.2 Acción correctiva en las instituciones de formación para el trabajo

8.5.3 Acción preventiva en las instituciones de formación para el trabajo

4.9.3 Mejoramiento continuo NTC 5580.

Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)

Mejoramiento de la gestión organizacional

Gestión de planes de acción y planes de mejora.

- Oportunidades de mejora, a través de la autoevaluación
- Acciones, con base en oportunidades de mejora.
- Análisis de causa, instructivo para análisis de hallazgos
- Luvia ideas
- 5 Porques
- Formato de investigación de causas.
- Incluir en el filtro de norma

Conclusiones: Cumple con los requerimientos de la norma evaluada.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Job n°/ Certificado No.:	CO/BOG/2000010647	Report date/ Fecha de reporte:	11/11/2022	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR+ESG	Visit n°/ Visita No.:	3.1/1.1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	27 of 6

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

- Se cumplió a cabalidad con los objetivos de auditoria.
- Asegurar la solicitud de modificación, y/o eliminación documental, de manera que se pueda conservar la información y la trazabilidad sobre los cambios solicitados.
- Asegurar dentro de la revisión por la dirección, capítulos sobre la autoevaluación institucional, los resultados sobre deserción, repetición estudiantil en el instituto de idiomas.
- Asegurar los espacios de inducción al campus, quejas y reclamos para estudiantes nuevos, de acuerdo a conversación sostenida con los estudiantes.

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 Cárdenas	Directora Invil	03/11/2022	08/11/2022