

Informe interno de auditoría

Organización (Cliente)	UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
Tipo de Visita:	Auditoría de Renovación 6.1 (ONAC - ISO 9001:2015)
Número de contrato:	CO/BOG/2000006178
Fecha(s) de auditoría	07 oct. 2024 - 11 oct. 2024
Fecha de vencimiento de la certificación:	20 oct. 2024
SGS Oficina Proveedora:	SGS Colombia S.A.S
Dirección de la oficina Principal:	Calle 14 Sur No. 14 - 23, Bogotá, D.C., Colombia
Persona De Contacto En El Cliente:	Oliva Andrea Ortiz Ardila
Teléfono:	345713443700
Email:	oliva.ortiz@unad.edu.co

ASIGNACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

Nombre	Rol	Días/Persona	Sitio(s) auditado(s)	Fecha(s) de auditoría
Ext. Oscar.Arias	Jefe de equipo - Auditor	5	SITIO 2 - Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD - SEDE Calle 53. - Calle 53 No 14 - 39, Bogotá, D.C., Colombia SITIO 6 - UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD José Acevedo y Gómez. - Transversal 31 No. 12 - 38 Sur , Bogotá, D.C., Colombia SITIO 9 - UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - Sede Nacional José Celestino Mutis. - Calle 14 Sur No. 14 - 23, Bogotá, D.C., Colombia	07 oct. 2024 - 11 oct. 2024
Ext. Juan.Merizalde	Miembro del equipo - Auditor	2.5	SITIO 1 - UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD Medellín. - Carrera 45 No. 55 - 19, Medellín , Antioquia, Colombia	09 oct. 2024 - 11 oct. 2024
Ext.Ricardo Correa	Miembro del equipo - Auditor	3	SITIO 7 - UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD Bucaramanga. - Carrera 27 No. 40 - 43, Bucaramanga, Santander, Colombia	07 oct. 2024; 10 oct. 2024 - 11 oct. 2024
Ext. Juan.Alonso	Miembro del equipo - Auditor	2.5	SITIO 4 - UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD Neiva - Carrera 15 No. 8 – 05, Neiva, Huila, Colombia	09 oct. 2024 - 11 oct. 2024
Cualquier otra persona acompañando al equipo auditor		N.A.		
Notas del Task				
Notas del CONTRACT				
Capacitación del equipo auditor		10		

INFORMACIÓN EXISTENTE SOBRE LA CERTIFICACIÓN

Nº Certificado	Norma	Acreditación	Certificado desde	Válido desde	Fecha de vencimiento de la certificación
CO18/8455	ISO 9001:2015	ONAC	21.10.2009		20.10.2024
Sitios					
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - Carrera 45 No. 55 - 19, Medellín , Colombia					
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - Kilómetro 1 Vía Acacias - Villavicencio, Contiguo al Complejo Ganadero, Acacias, Colombia					
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - Carrera 15 No. 8 – 05, Neiva, Colombia					
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - Calle 18 con Carrera 1, Barrio Manzanares, Tunja, Colombia					
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - Transversal 31 No. 12 - 38 Sur , Bogotá, Colombia					
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - Carrera 27 No. 40 - 43, Bucaramanga, Colombia					
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - Kilometro 11 antigua vía Pradomar – Salgar (150 metros adelante del Colegio Los Corales), Puerto Colombia - Barranquilla, Colombia					
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - Calle 14 Sur No. 14 - 23, Colombia					
Alcance de la certificación					
LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y UNAD GLOBAL PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING.					

CRITERIO DE AUDITORÍA

Norma		
ISO 9001:2015		
Oficina de SGS Acreditada	Acreditación	Número efectivo de empleados
SGS Colombia S.A.S	ONAC	2792
Esquema/Alcance		
<p>LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y UNAD GLOBAL PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING.</p>		
¿Se ha modificado el alcance como resultado de esta auditoría?		
No		
Códigos Aplicables		
Código EAC :	33,37	
Código TA :	37.2,33.1	
Código NACE :	72.20,80.3	

EMPLAZAMIENTOS EN EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

SITIO 1 UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD Medellín. - Carrera 45 No. 55 - 19, Medellín, Antioquia, Colombia		
Número efectivo de empleados	Numero total de empleados	Nº Turnos
252	252	1
Norma / Esquema	Alcance de la certificación	
ISO 9001:2015	<p>LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y UNAD GLOBAL PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING.</p>	

EMPLAZAMIENTOS EN EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

Códigos Aplicables	
Código EAC :	33,37
Código TA :	37.2,33.1
Código NACE :	72.20,80.3

SITIO 2 Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD - SEDE Calle 53. - Calle 53 No 14 - 39, Bogotá, D.C., Colombia		
Número efectivo de empleados	Numero total de empleados	Nº Turnos
24	24	1
Norma / Esquema	Alcance de la certificación	
ISO 9001:2015	LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y UNAD GLOBAL PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING.	
Códigos Aplicables		
Código EAC :	33,37	
Código TA :	37.2,33.1	
Código NACE :	72.20,80.3	

SITIO 3 UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD Acacias. - Kilómetro 1 Vía Acacias - Villavicencio, Contiguo al Complejo Ganadero, Acacias, Meta, Colombia		
Número efectivo de empleados	Numero total de empleados	Nº Turnos
159	159	1
Norma / Esquema	Alcance de la certificación	
ISO 9001:2015	LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y UNAD GLOBAL PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING.	

EMPLAZAMIENTOS EN EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

Códigos Aplicables	
Código EAC :	33,37
Código TA :	37.2,33.1
Código NACE :	72.20,80.3

SITIO 4 UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD Neiva - Carrera 15 No. 8 – 05, Neiva, Huila, Colombia		
Número efectivo de empleados	Numero total de empleados	Nº Turnos
202	202	1
Norma / Esquema	Alcance de la certificación	
ISO 9001:2015	LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y UNAD GLOBAL PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING.	
Códigos Aplicables		
Código EAC :	33,37	
Código TA :	37.2,33.1	
Código NACE :	72.20,80.3	

SITIO 5 UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD Tunja. - Calle 18 con Carrera 1, Barrio Manzanares, Tunja, Boyacá, Colombia		
Número efectivo de empleados	Numero total de empleados	Nº Turnos
153	153	1
Norma / Esquema	Alcance de la certificación	
ISO 9001:2015	LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y UNAD GLOBAL PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING.	

EMPLAZAMIENTOS EN EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

Códigos Aplicables	
Código EAC :	33,37
Código TA :	37.2,33.1
Código NACE :	72.20,80.3

SITIO 6 UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD José Acevedo y Gómez. - Transversal 31 No. 12 - 38 Sur , Bogotá, D.C., Colombia		
Número efectivo de empleados	Numero total de empleados	Nº Turnos
748	748	1
Norma / Esquema	Alcance de la certificación	
ISO 9001:2015	LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y UNAD GLOBAL PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING.	
Códigos Aplicables		
Código EAC :	33,37	
Código TA :	37.2,33.1	
Código NACE :	72.20,80.3	

SITIO 7 UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD Bucaramanga. - Carrera 27 No. 40 - 43, Bucaramanga, Santander, Colombia		
Número efectivo de empleados	Numero total de empleados	Nº Turnos
122	122	1
Norma / Esquema	Alcance de la certificación	
ISO 9001:2015	LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y UNAD GLOBAL PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING.	

EMPLAZAMIENTOS EN EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

Códigos Aplicables	
Código EAC :	33,37
Código TA :	37.2,33.1
Código NACE :	72.20,80.3

SITIO 8 UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD Puerto Colombia. - Kilometro 11 antigua vía Pradomar – Salgar (150 metros adelante del Colegio Los Corales), Puerto Colombia - Barranquilla, Atlántico, Colombia

Número efectivo de empleados	Numero total de empleados	Nº Turnos
134	134	1
Norma / Esquema	Alcance de la certificación	
ISO 9001:2015	LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y UNAD GLOBAL PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING.	

Códigos Aplicables	
Código EAC :	33,37
Código TA :	37.2,33.1
Código NACE :	72.20,80.3

SITIO 9 UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - Sede Nacional José Celestino Mutis. - Calle 14 Sur No. 14 - 23, Bogotá, D.C., Colombia

Número efectivo de empleados	Numero total de empleados	Nº Turnos
822	822	1
Norma / Esquema	Alcance de la certificación	
ISO 9001:2015	LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y UNAD GLOBAL PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING.	

EMPLAZAMIENTOS EN EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

Códigos Aplicables	
Código EAC :	33,37
Código TA :	37.2,33.1
Código NACE :	72.20,80.3

SITIO 10 UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD Palmira. - Carrera 28 No. 40 - 56, Barrio Versalles, Palmira, Valle del Cauca, Colombia		
Número efectivo de empleados	Numero total de empleados	Nº Turnos
176	176	1
Norma / Esquema	Alcance de la certificación	
ISO 9001:2015	LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y UNAD GLOBAL PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING.	
Códigos Aplicables		
Código EAC :	33,37	
Código TA :	37.2,33.1	
Código NACE :	72.20,80.3	

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

SITIO 1 : UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD Medellín. - Carrera 45 No. 55 - 19, Medellín , Antioquia, Colombia	
Proceso : C11 GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	
Propietario Del Proceso	Auditor
Claudia Betancur	Ext. Juan.Merizalde
Resumen	
Conclusión: el proceso cumple con todos los requisitos evaluados	
Notas	
<p>Proceso: C11 GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO</p> <p>Auditados: Claudia Betancur (Líder Nacional del Sistema de Gestión de la Investigación, Innovación y Emprendimiento)</p> <p>Requisitos: 7.1.1., 8.1, 8.2, 8.5, 9.1</p>	

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Documentación revisada: Caracterización del proceso, C-11, V. 7-31-07-2023; Convocatorias de proyectos de investigación, innovación y emprendimiento, P-11-1, V. 4-18-04-2024

Evidencias verificadas: dentro de la caracterización del proceso tienen relacionadas actividades como:

- Definición de términos de referencia de convocatorias para la formulación de proyectos
- Formular los proyectos
- Definición de las propuestas de escenarios y/o eventos (encuentro de semilleros anual)
- Aprobación a los eventos y/o escenarios
- Preparar convocatorias de semilleros de investigación
- Planes de trabajo de semilleros
- Elaborar Términos de referencia de la convocatoria para publicación de libros
- Ejecutar proyectos de investigación, innovación, emprendimiento
- Ejecutar planes de trabajo de semilleros, grupos de investigación, dispositivos de innovación y emprendimiento y transferencia
- Realizar seguimiento al desarrollo de los planes de trabajo

Dentro del Procedimiento de Convocatorias de proyectos de investigación, innovación y emprendimiento establecen los requisitos para los diferentes tipos de proyectos, las actividades a realizar en las diferentes etapas, que impedimentos hay, que actividades se debe realizar si se presentan cambios. Los seguimientos a los proyectos se realizan a través del SIGIIP.

Se revisa en la plataforma SIGIIP la Convocatoria No. 11 Cohorte 1 para la conformación del Banco de Elegibles, relacionan que la convocatoria es interna, los términos de referencia están en la página de la UNAD, relacionan la descripción de la convocatoria, requisitos, duración, criterios de selección, rubros financiables, fecha de apertura y de cierre. Entre los proyectos presentados en la convocatoria está Impactos del Covid 19 en la Gestión Organizacional e innovación en emprendimientos de os estudiantes y egresados de la ECACEN, Versión 2023.

Cuentan con Ficha del Proyecto donde relacionan su Código, Fecha de inicio del 07/02/2023 , Fecha de finalización del 15/12/2024, Lugar de Ejecución Medellín, Semillero de investigación en competitividad empresarial, relacionan los focos estratégicos, Justificación, Planteamiento del problema (El Covid 19 generó dificultades para los emprendimientos Unadistas). El objetivo del proyecto es Evaluar los Impactos del Covid 19 en la gestión organizacional e innovación en emprendimientos de los estudiantes y egresados de la ECACEN, dentro de los objetivos específicos relacionan proponer estrategias y acciones para el fortalecimiento de los emprendimientos en situaciones de crisis producidas por una pandemia.

Relacionan cronograma de actividades dentro de las cuales relacionan las siguientes:

- Rastreo bibliográfico
- Diseño del instrumento de recolección de información
- Validación del instrumento de investigación
- Diseño y sustentación de trabajo de grado
- Diseño, postulación y participación en ponencia internacional
- Participación en ponencia de encuentro zonal de semilleros de investigación

Finalmente, relacionan los costos del proyecto.

El acta de inicio del proyecto del 06/02/2024 con información que permite trazabilidad con la ficha técnica, de acuerdo al cronograma de entregables el informe está programado para diciembre de 2024.

Se evidencian los respectivos informes de avances, se revisa informe de avance del 20/01/2024 donde relacionan el cumplimiento del 40% del total del proyecto de acuerdo a los entregables relacionados en el proyecto, dentro del mismo informe hipervinculan la evidencia de los entregables.

Se revisa en formato de trabajo de grado la propuesta de investigación del 10/04/2024 el cual compone las actividades diseño y validación del instrumento de recolección de la información de acuerdo al cronograma de actividades. Se evidencia documento donde relacionan el diseño y validación, en el análisis relacionan que da vía libre a la aplicación del instrumento. Se evidencia el instrumento diseñado en formulario. En el momento el formulario se encuentra en fase de aplicación para posteriormente realizar el análisis de la información.

El proceso se mide con los siguientes indicadores:

- Aprobación de proyectos de investigación y emprendimiento en convocatorias, el indicador se mide a nivel nacional por cada una de las escuelas
- Productividad en CTel, se evidencia medición por cada una de las escuelas con los respectivos análisis y acciones a emprender
- Participación de estudiantes y egresados en semilleros de investigación, se evidencia medición por cada una de las escuelas
- Revistas de investigación reconocidas y clasificadas en Pubindex, se evidencia medición por cada una de las revistas de la UNAD
- Reconocimientos y categorización de grupos de investigación en Minciencias, se evidencia medición por cada una de las escuelas
- Semilleros de investigación avalados, se evidencia medición por cada una de las escuelas

Proceso : C13 INCLUSIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO REGIONAL Y LA PROYECCIÓN COMUNITARIA

Propietario Del Proceso

Auditor

Walter Jairo Aristizabal

Ext. Juan.Merizalde

Resumen

Conclusión: el proceso cumple con todos los requisitos evaluados

Notas

Proceso: C13 INCLUSIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO REGIONAL Y LA PROYECCIÓN COMUNITARIA

Auditados: Walter Jairo Aristizabal (Docente), Herman Hincapié (Líder Zonal Servicio Social Unadista), Gloria Concepción Herrera (Directora Zona Occidente), Camilo Esteban Solano (Líder de Innovación y Emprendimiento), Juan Hernández (Líder Estratégico de Gestión Zonal), Constanza Sánchez (Secretaria Técnica de la mesa de convenios), Nelson Casas (Director CEAD Medellín), Gabriel Puerta (Líder Zonal de Escuela de Ciencias Sociales), Diana Hincapié (Asistente de Dirección Zonal), Sandra Izquierdo Marín (Líder Zonal de Calidad)

Requisitos: 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 9.1

Documentación revisada: Caracterización del proceso, C-13, V.5-18-09-2022; Gestión de planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social para el desarrollo regional y la proyección comunitaria, P-13-3, V.0-15-10-2020

Evidencias verificadas: dentro de la caracterización del proceso relacionan que realizan identificación de necesidades regionales, entre las actividades descritas están:

- Identificación de necesidades del territorio
- Planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social
- Evaluar los programas y servicios prestados
- Mejorar los programas y servicios prestados

Para evaluar el desempeño del proceso definen Indicadores e Informes de gestión por proceso con sus anexos

Se revisa el procedimiento de Gestión de planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social para el desarrollo regional y la proyección comunitaria.

Para la Identificación de necesidades del territorio tienen diferentes fuentes como planes de desarrollo nacional, departamental y municipal. Se evidencia documento donde incluyen el análisis de la mirada estratégico del Departamento de Antioquia, identifican algunos criterios vocacionales del territorio segmentando también por las diferentes regiones del territorio, realizan análisis del PIB del Departamento y sus subregiones. Identifican plan de construcción de nueva sede en Santa Fé de Antioquia para lo cual realizan un análisis muy completo.

Cuentan con Estudio de viabilidad para la apertura de un Centro Multipropósito de la UNAD en el Municipio de Santa Fe de Antioquia – Zona Occidente, este estudio de viabilidad contiene información de análisis muy completo como Viabilidad Social, Oportunidades para el incremento de la misión de la UNAD en el Departamento de Antioquia a partir del centro Multipropósito (productividad y potencial, actividades de investigación, desarrollo, innovación y emprendimiento) y Viabilidad administrativa.

Mensualmente, cuentan con actas de Comité de Infraestructura y Comité de Gestión Administrativa y Financiera, se revisa acta del comité de infraestructura de agosto de 2024 donde evidencia la revisión de diferentes temas a nivel nacional entre los cuales está el seguimiento al proyecto de Santa Fé de Antioquia, igualmente, se evidencia convenio con el Municipio. Se evidencia el seguimiento a las diferentes actividades para la ejecución del convenio con la explicación de cada una de estas actividades y evidencias relacionadas con el mismo, estos seguimientos se realizan con el Municipio de Santa Fe de Antioquia.

Dentro del proceso tienen identificados riesgos como:

- Pérdida de la imagen de la organización por el incumplimiento de los objetivos pactados dentro de los términos y contratos suscritor por la Vicerrectoría de Desarrollo Regional. Relacionan las causas y efectos de la materialización de este riesgo. Controles: El profesional asignado realiza seguimiento de la ejecución del contrato / convenio conforme a los cronogramas establecidos. Acciones de mitigación: Elaborar informes periódicos de seguimiento a convenios para asegurar el cumplimiento de lo establecido en las condiciones generales del instructivo I-10-7-1 del SIG; Sesiones de seguimiento a la ejecución de los contratos / convenios para asegurar el debido y oportuno cumplimiento de las obligaciones adquiridas entre la Universidad y la contraparte. Se evidencia seguimiento e informe de análisis de riesgo

Realizan informes cuatrimestrales, se evidencia informe del 12/09/2024 correspondiente al periodo del 10/05/2024 (fecha de firma del convenio Santa Fe de Antioquia) al 10/09/2024 donde relacionan información sobre la ejecución del convenio, obligaciones, actividades ejecutadas para lograr el cumplimiento del convenio con hipervínculos a las evidencias de ejecución de dichas actividades, relacionan un porcentaje de cumplimiento de las obligaciones del 100%. Relacionan evaluación del convenio donde describen a la fecha no hay registros puesto que aún está en etapa de inicio el convenio.

El proceso se mide con los siguientes indicadores:

- Beneficiarios del SISSU, se evidencia medición semestral por cada una de las zonas incluida la zona occidente, relacionan el número de beneficiarios, realizan el análisis del indicador y acciones recomendadas, entre las cuales definen alianzas externas, se evidencian diversas alianzas externas y estrategias definidas para el cumplimiento del indicador, cuentan con evidencias de ejecución de las diferentes estrategias
- Acciones solidarias desarrolladas, se evidencia medición semestral por toda la UNAD y por cada una de las zonas, se revisa la medición para la zona occidente, igualmente, se evidencia la aplicación de diferentes estrategias para el logro del indicador, realizan seguimiento al comportamiento de las acciones

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

solidarias por parte de los estudiantes, realizan selección de las mejores acciones solidarias que se realizan en el territorio de las cuales cuentan con sus respectivos registros de implementación

- Prestadores del servicio social, se evidencia medición semestral por toda la UNAD y por cada una de las zonas, se revisa la medición para la zona occidente la cual tiene resultado sobresaliente. Se evidencian comunicaciones para indicar a los estudiantes el requisito de grado de realizar las acciones solidarias, estos estudiantes son los prestadores del servicio social
- Redes OIR, se evidencia medición anual por toda la UNAD, tanto a nivel nacional como por la zona occidente el cumplimiento es del 100%. Se evidencia implementación mediante Cátedra Miguel Ramón Martínez, cuentan con las respectivas evidencias de implementación, se revisa la relacionada con Asocomunal la cual se encuentra en etapa de diagnóstico
- Proyectos de Transformación Social OIR, se evidencia medición anual por toda la UNAD, tanto a nivel nacional como por la zona occidente el cumplimiento es del 100%
- Red REGIO OIR, se evidencia medición anual por toda la UNAD, tanto a nivel nacional como por la zona occidente el cumplimiento es del 100%
- Aliados Estratégicos OIR, se evidencia medición anual por toda la UNAD, tanto a nivel nacional como por la zona occidente
- Matricula Estudiantes Educación Permanente, se evidencia medición en el 2024 por toda la UNAD, tanto a nivel nacional como por la zona occidente

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Proceso : C9 GESTIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA	
Propietario Del Proceso	Auditor
Cristian Arias	Ext. Juan.Merizalde
Resumen	
<p>Conclusión: el proceso cumple con todos los requisitos evaluados</p>	
Notas	
<p>Proceso: C9 GESTIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA</p> <p>Auditados: Cristian Arias (Líder Zonal del Sistema de Bienestar Integral Unadista), Elicenia Arias (Líder Nacional del Sistema de Bienestar), Leidy Milena Cuartas (Líder de Talento Humano de Zona)</p> <p>Requisitos: 4.2, 6.1, 7.1.4, 8.1, 8.5, 9.1, 10</p> <p>Documentación revisada: Caracterización del proceso, C-9, V.6-30-09-2021; Desarrollo de las líneas de acción del bienestar integral Unadista, P-9-1, V.5-12-08-2024</p> <p>Evidencias verificadas: dentro de la caracterización del proceso relacionan actividades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Identificar intereses y expectativas. Cuentan con informe de intereses y expectativas 2024 el cual incluye información sociodemográfica, realizan análisis por cada línea de acción. De acuerdo a el análisis de esta información establecen el Plan de Acción de Bienestar · Elaborar diagnóstico de necesidades de bienestar de la plataforma humana · Diseñar el Plan de Acción de bienestar. Se evidencia Plan de Acción Zonal de Bienestar para la Zona Occidente donde relacionan Macroproyectos en las diferentes líneas de acción, por cada una de estas líneas de acción relacionan las experiencias significativas a realizar con la respectiva programación · Diseñar el Plan de Bienestar · Ejecución de los planes de acción (registran en el formato PES el seguimiento a la ejecución). Se evidencia que en plataforma de la universidad se encuentran los registros de ejecución de las diferentes experiencias significativas, se revisa actividad de Conmemoración internacional de la prevención del comportamiento suicida en el CEAD Medellín, se evidencia informe del 12/09/2024, relacionan objetivos, metodología, relacionan registro fotográfico como evidencia de la ejecución de las actividades, realizan análisis de encuesta de satisfacción y analizan la información de acuerdo a los resultados de las encuestas · Realizar seguimiento a las experiencias. · Evaluar el impacto y la satisfacción de las experiencias significativas de bienestar. Lo realizan a través de encuesta de satisfacción, se evidencia encuesta por cada una de las experiencias, se evidencian registros de seguimiento trimestral · Informe de impacto del plan de bienestar. Realizan encuesta de impacto, se evidencia informe de impacto trimestral con análisis de los datos que arrojan las encuestas de impacto · Planes de mejoramiento. Se revisa acta del 23/08/2024 donde relacionan mejora de ajustes al procedimiento de Desarrollo de líneas de acción del bienestar integral Unadista. <p>Se revisa Plan de Mejora en plataforma SSAM con relación a la actualización del Estatuto de Bienestar, tienen programado fecha de finalización del 30/06/2023, ya se encuentra con el borrador del estatuto el cual está en proceso de aprobación</p> <p>Dentro del proceso aseguran un ambiente adecuado para la operación de los procesos mediante la Gestión del Bienestar del Personal.</p> <p>Dentro del proceso tienen identificado el riesgo de Nivel bajo de satisfacción y de impacto de los participantes en las diferentes experiencias significativas del sistema de bienestar integral Unadista. Controles: Aprobación del plan de acción de bienestar (se evidencia acta de aprobación); Acciones de mitigación: aplicación de los instrumentos de medición de satisfacción e impacto con análisis semestral de la información. En el informe de la evaluación del riesgo relacionan el análisis del impacto y la satisfacción de las experiencias significativas.</p> <p>El proceso se mide con los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Asignación y ejecución de recursos, se evidencia medición anual a nivel nacional y por zonas incluyendo la Zona Occidente, se evidencia análisis del indicador · Factor de satisfacción, se evidencia medición anual a nivel nacional y por zonas incluyendo la Zona Occidente que tiene un resultado de 4.8 sobre 5, se evidencia análisis del indicador · Participantes de las experiencias significativas, se evidencia medición anual a nivel nacional · Índice de Ambiente Laboral, se evidencia medición anual con resultado muy satisfactorio a nivel nacional 	
Proceso : C7 CICLO DE VIDA DEL ESTUDIANTE	
Propietario Del Proceso	Auditor
Sindy Johana Escobar	Ext. Juan.Merizalde
Resumen	

Conclusión: el proceso cumple con todos los requisitos evaluados

Notas

Proceso: C7 CICLO DE VIDA DEL ESTUDIANTE

Auditados: Gloria Concepción Herrera (Directora Zona Occidente), Sindy Johana Escobar (Líder del Proceso de Ciclo de Vida del Estudiante), Juan José Ramírez (Líder Zonal de Grados), Hally Vanessa Ledesma (Líder Zonal de Registro y Control), Pablo Sánchez (Líder Zonal de la ECACEN), Paula Bravo (Líder Zonal de Laboratorios), Marby Yineth Triana (Líder de Practicas de Psicología de la Zona), Claudia Patricia Piñarete (Líder Zonal de Laboratorios), Tania Ortiz (Líder Zonal Consejería Académica), Leidy Andrea Alvis (Líder Nacional del Sistema de Consejería), Cristian Arias (Líder Zonal del Sistema de Bienestar Integral Unadista), Claudia Betancur (Líder Nacional del Sistema de Gestión de la Investigación, Innovación y Emprendimiento), José Esneider Navarro (Líder Nacional de Monitores)

Requisitos: 7.1.2, 7.2, 7.4, 7.1.3, 8.1, 8.5, 8.7, 9.1, 10

Documentación revisada: Caracterización del proceso, C-7, V. 4-08-07-2020; Grados, P-7-1, V. 7-03-11-2023; Inscripción y matrícula, P-7-2, V.8-13-03-2023; Homologaciones, P-7-3, V. 8-25-04-2023; Gestión del componente práctico, P-7-6, V. 8-17-03-2023; Consejería académica, P-7-7, V. 2-24-04-23; Egresados Unadistas, P-7-8, V. 4-23-10-2023; Opciones trabajo de grado, P-7-9, V. 4-11-03-2021; Monitoria, P-7-10, V. 1; 20-09-2021

Evidencias verificadas: dentro de la caracterización del proceso definen actividades como:

- Definir programación académica anual
- Registro de los aspirantes
- Gestionar la convocatoria y selección de estudiantes
- Gestionar los recursos para la realización del componente práctico de los cursos académicos
- Matricular a los aspirantes
- Implementar el programa de acogida e inducción
- Gestionar las situaciones académicas
- Implementar estrategias de acompañamiento docente a los estudiantes en los cursos académicos
- Realizar acompañamiento académico y pedagógico a los estudiantes para el desarrollo del componente práctico
- Realizar la evaluación interna del aprendizaje a los estudiantes matriculados en los programas académicos
- Acompañar el registro y presentación y analizar los resultados de la prueba SABER correspondientes a los programas académicos
- Direcccionar el desarrollo de las opciones de trabajo de grado
- Implementar estrategias para el apoyo a la inserción laboral, la promoción de la vida universitaria y la observación de los egresados en el contexto

En cuanto a Salidas No Conformes cuentan con Matriz de Salidas No Conformes, MT-4, V.16-10-07-2024 donde relacionan las diferentes actividades relacionadas en la caracterización del proceso, la situación que se puede presentar, el tipo de tratamiento definido, acciones de tratamiento, responsable del tratamiento, responsable de autorizar el tratamiento, responsable del reporte de salida no conformes, enlace de formulación del reporte, registros que se generan y comportamiento de salidas no conformes donde tienen un enlace que lleva a los registros de estas salidas no conformes a nivel nacional. En la Zona Occidente no se ha presentado ninguna salida no conforme en ninguno de los procesos, específicamente para el proceso de Ciclo de Vida del Estudiante se han presentado cuatro Salidas No Conformes en lo corrido del año a nivel nacional, sin embargo, ninguna corresponde a la Zona Occidente.

Dentro del proceso tienen definidos los siguientes indicadores:

- Evaluación de los estudiantes a los docentes, se evidencia medición por cada una de las escuelas, se evidencia medición semestral con el respectivo análisis
- Asistencia a estudiantes a prácticas de laboratorio, Meta 81.10%, en la Zona Occidente el resultado del indicador fue del 80.59% en el primer semestre del 2024 por encima del promedio nacional, cuentan con análisis del indicador a nivel nacional, establecen como acción de mejora reforzar sobre el componente práctico en la inducción a los estudiantes. Igualmente, mejora el indicador con respecto al año 2023. La líder del proceso conoce las acciones específicas para la sede de Medellín
- Caracterización de los estudiantes de primera matrícula en programas de grado, se evidencia medición semestral por cada una de las escuelas con su respectivo análisis y acciones a emprender
- Participación de estudiantes de primera matrícula en eventos de inducción, se evidencia medición semestral del indicador con su respectivo análisis y acciones a emprender
- Promoción estudiantil en cursos de grado, se evidencia medición semestral por cada una de las escuelas con su respectivo análisis y acciones a emprender
- Promoción estudiantil en cursos de post grado, se evidencia medición semestral por cada una de las escuelas con su respectivo análisis y acciones a emprender

Dentro del procedimiento de grados establecen los requisitos para que el estudiante pueda obtener el título y que el estudiante debe presentar. Entre las actividades están:

- Presentación de la solicitud por parte del estudiante mediante formulario
- Verificar la información presentada en el formulario
- Revisar el cumplimiento académico
- Se verifica estado de cumplimiento de los pagos

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

- Se genera recibo de pago por concepto de derechos de grado
- Entrega de comprobante de pago por parte del estudiante
- Generan paz y salvo al estudiante y se ingresa al sistema

Se evidencia que cuentan con plataforma edunat donde se encuentra el sistema de gestión de solicitudes de grado, desde la plataforma se puede visualizar por cada uno de los estudiantes toda la trazabilidad de la aplicación del procedimiento, se toma como muestra la estudiante Luz Estella Cardona Rendón, solicitud del 06/02/2024 (desde el proceso de grados son los únicos que tienen acceso a esta información que es propiedad del estudiante – cliente), la solicitud es para grado de Ingeniería de Sistemas, cuentan con los documentos disponibles que aporta la estudiante, se evidencia verificación de registro académico individual donde están todo, los créditos y el promedio, el registro de aprobación del trabajo de grado, tienen registro de aprobación de la escuela del 22/02/2024, aprobación del centro del 12/03/2024 para lo cual realizan verificación del diploma de bachiller, acta de grado de bachiller, cédula de ciudadanía, resultados de las pruebas saber pro, foto y diploma y acta del SENA de tecnología que realiza para homologación, se evidencia que cuentan con recibo de pago, comprobante de pago, formato de recaudo y Paz y Salvo firmado por la Directora, aprobado por la oficina de grados el 30/03/2024, el 27/04/2024 se gradúa la estudiante a la cual se le entrega el título en ceremonia de grado.

F: el uso de la plataforma edunat la cual permite realizar una trazabilidad muy fácil por cada uno de los estudiantes, en general en todos los procedimientos cuentan con plataformas tecnológicas para el control de la información y seguimiento y control de la ejecución de los procedimientos.

Dentro del procedimiento de Inscripción y Matrícula establecen actividades como:

- Verificación de soporte para la aplicación de beneficios a través de aplicativo FUS Digital donde los estudiantes realizan la solicitud o a través de correo electrónico. Se evidencia la implementación de las dos alternativas para la aplicación de beneficios, si el estudiante no aporta todos los soportes se realiza la respectiva solicitud de la información requerida. Se revisa solicitud de Ana Sofía Corrales donde solicita beneficio a través de Caja de Compensación para lo cual aporta el certificado de afiliación a la caja de compensación, se evidencia envío de respuesta por medio de correo electrónico al docente en el Municipio de Sonsón con la aprobación del beneficio para ser informado al estudiante.
- Verificación de los documentos presentados por el estudiante. En la plataforma se evidencia la verificación de documentación de la estudiante como Diploma de Bachiller, acta de grado de bachiller, cédula, resultado de lcfes y registro fotográfico, en la misma plataforma chequean la aprobación de cada uno de los documentos.
- Verificación de la documentación física que trae el estudiante
- Revisar los documentos aportados por los aspirantes para inscripción a algún programa. Se evidencia en plataforma la verificación y chequeo de los documentos

Dentro del procedimiento de Homologaciones establecen actividades como:

- Solicitar recibo de pago por concepto de estudio de homologación
- Emitir el recibo
- Cancelar el recibo por parte del estudiante
- El estudiante subir los documentos requeridos al sistema
- Elaborar el estudio de homologación
- Revisar propuesta de acuerdo de homologación
- Revisar y avalar el estudio de homologación
- Revisión y aprobación de la homologación por parte del consejo
- El estudiante recibe el acuerdo. Si no está de acuerdo el estudiante tiene tres meses para realizar reclamación para modificación
- El estudiante solicita recibo de pago de los créditos homologados y paga
- Registrar calificaciones de cursos homologados

Durante la auditoría se evidencia que el proceso cuenta con el personal suficiente e idóneo y con la infraestructura adecuada para la operación de sus procesos.

Cuentan con Sistema de Homologación, se revisa proceso de homologación del 23/05/2024 del estudiante Spencer Lilian Rentería Asprilla, Programa a cursar Licenciatura en Lenguas Extranjeras con énfasis en inglés, se evidencia pago recibo de pago del estudio de homologación, se evidencia el certificado de notas y los contenidos temáticos de cada uno de los cursos para el respectivo estudio de homologación, evidencia designación del docente Deyanira Mendoza García, se evidencia que la docente cuenta con la competencia para realizar el estudio de la homologación.

En el sistema la docente visualiza los cursos a homologar y relaciona su concepto de homologación por cada uno de los cursos, luego esta información de los conceptos es verificada por el líder nacional quien lo pasa al consejo de escuela quien emite el acuerdo de homologación del 23/05/2024. Se evidencia en el registro académico individual del estudiante la homologación de los créditos respectivos.

Dentro del procedimiento de Gestión del componente práctico establecen actividades como:

- Proyectar necesidades de escenarios de práctica
- Verificar el cumplimiento de condiciones del escenario propuesto para desarrollar la práctica
- Proyectar necesidades de reactivos, equipos, licenciamiento de software, entre otros. Se evidencia registro de solicitud 14/02/2024 para el CEAD de reactivos para laboratorio donde relacionan el centro, código de los cursos y nombres, los reactivos solicitados con concentraciones y cantidades, igualmente, se evidencia registro de solicitud de equipos.
- Gestionar a adquisición de las necesidades.
- Asignar los docentes para acompañar el componente práctico de los cursos. Tienen formato de horario de componente práctico donde se evidencia asignación de los docentes a cada uno de los laboratorios
- Realizar la programación de prácticas. Se evidencia programación de prácticas de laboratorio enviado a los decanos de cada escuela mediante correo electrónico del 09/10/2024, además,
- Avalar y publicar la programación de las prácticas. En la página web de la universidad se evidencia la programación de los diferentes laboratorios para la

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

consulta de los estudiantes

- Realizar el evento de inducción. Se evidencia presentación de normas de bioseguridad que dan en la inducción, cuentan con registro en formato de asistencia de estudiantes a inducción en bioseguridad en los laboratorios y aprobación del sistema de gestión ambiental, se revisa registro con fecha de práctica del 08/09/2024 donde firma cada uno de los estudiantes, el formato incluye que ellos certifican que reciben de manera apropiada los conceptos, fundamentos y normatividad de bioseguridad y temas de apropiación de la gestión ambiental, con el compromiso de su cumplimiento y manejo adecuado de los residuos.
- Revisar el plan de trabajo del estudiante. Se evidencia Guía de laboratorio para el curso de análisis de circuitos donde relacionan. En aplicativo de oferta integrada de laboratorios los estudiantes se registran. Se revisa Plan de Prácticas de Profesionales ECSAH del 30/09/2024 de la estudiante María Alejandra Barrientos, la probación de plan de prácticas se realiza mediante correo electrónico del 07/10/2024
- Evaluar el docente de componente práctico. Se evidencia evaluación por medio de formulario de evaluación de escenarios de prácticas donde los estudiantes evalúan los escenarios y docentes desde escuela de psicología, se evidencia que generan acciones con respecto a los resultados de esta evaluación.
- Evaluar el escenario y analizar resultados. Cuentan con caracterización de los laboratorios, realizan encuestas semestrales para la evaluación de los laboratorios, se revisa encuesta del segundo semestre del 2023 de todos los laboratorios a nivel nacional con los resultados globales de todos los laboratorios y sus docentes con resultado de 4.3 y 4.4 respectivamente, realizan un análisis muy completo de los resultados y establecen acciones de mejoramiento.

En el Procedimiento de Consejería académica relacionan las siguientes actividades:

- Realizar seguimiento a los aspirantes para orientar su ingreso a la Universidad. Los aspirantes pueden ingresar a curso de orientación vocacional a través de la página web de la empresa
- Realizar inducción a los estudiantes. A través de la plataforma de la universidad pueden verificar si los estudiantes asistieron a las inducciones
- Realizar inducción a consejeros académicos. Cuentan con proceso de cualificación de acuerdo a ruta de cualificación
- Elaborar y socializar informe zonal de caracterización de estudiantes. Se revisa informe correspondiente al periodo 16-01 (corresponde al primer periodo del año), relacionan aspectos sociodemográficos, situación de vulnerabilidad, aspectos académicos, resultados de competencias y recomendaciones.
- Planificar las estrategias del plan de acción pedagógica contextualizada PAPC
- Desarrollar las estrategias del plan de acción pedagógica
- Realizar acompañamiento a los estudiantes asignados
- Monitorear el acompañamiento
- Diligenciamiento de la encuesta de percepción de impacto de la consejería. Se evidencia informe técnico resultado de la encuesta de percepción del 2023 y lo corrido del 2024 con análisis de la información, de acuerdo a los resultados están en proceso de realizar una re ingeniería de la consejería académica
- Elaborar el informe zonal de la consejería por semestre. Se evidencia informe zonal

En el procedimiento de Egresados Unadistas se realizan actividades como comunicación a los Egresados. Desde la Zona apoyan en la ejecución de las siguientes actividades:

- Campañas de actualización de datos. Realizan concurso con bono de viaje a los egresados si actualizan sus datos, publican la información a través de redes sociales y envían a los egresados la campaña a través de correos electrónicos
- Promoción del portal laboral. Se evidencia que envían comunicaciones a través de correos electrónicos a los egresados
- Emisión de boletín quincenal. Se evidencian boletines quincenales donde envían información sobre temas como actualización de datos, experiencias significativas, entre otros. Se evidencian boletines por cada una de las escuelas.

Dentro del procedimiento de Opciones trabajo de grado relacionan actividades como:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos de la opción de trabajo de grado
- Verificar la completitud de la propuesta y emitir concepto
- Asignar asesor
- Evaluar el documento final de la opción de trabajo de grado
- Evaluación el documento por parte del jurado
- Evaluar sustentación del documento

Se revisa trabajo de grado del 2023 del Programa de Ingeniería de Sistemas de Diseño y desarrollo de sitio web para la gestión comercial de la funeraria futuro S.A.S, se evidencian registros de seguimiento a asesoría, cuentan con el registro de la propuesta inicial del proyecto, se evidencia registro de la evaluación de la propuesta, se evidencia acta de aprobación del trabajo de grado por parte del comité, relacionan el asesor asignado.

El seguimiento lo realizan a través de base de datos de Excel, se evidencia seguimiento mensual, se evidencia acompañamiento del docente a través de foro en plataforma con conversaciones entre los estudiantes y el docente.

Se evidencia registro de asignación de jurado del 09/06/2024, el asesor realiza registro por parte del asesor donde se aprueba el documento para proceder a la asignación del jurado, se evidencia foro de jurados donde están los documentos de soporte de jurados, realizan registro donde relacionan que el documento cumple y le dan una calificación de 4.3, igualmente, se evidencia acta de sustentación con la respectiva calificación.

Dentro del Procedimiento de Monitoria relacionan las tipologías de monitoria que son el académico, permanencia estudiantil y bienestar. Deben realizar Plan e informe de actividades. Igualmente, establecen las siguientes actividades:

- Verificar cumplimiento de requisitos por parte de los aspirantes a monitores
- Verificar el resultado de la convocatoria
- Formalizar el reconocimiento de monitores
- Realizar inducción a monitores y supervisores
- Elaborar el Plan de Actividades. Se revisa plan de actividades de Luisa Fernanda Isaza el cual por cada una de las actividades relacionan las responsabilidades y resultados esperados.
- Desarrollar las actividades de monitoria. Se evidencia la ejecución de las actividades

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

- Realizar el acompañamiento a los monitores. Realizan inducción a monitores, revisión de los informes de sus informes, se evidencia dicho acompañamiento a los monitores
- Realizar los informes. Se revisa informe de la monitora de la muestra el cual es acorde al plan de actividades revisado anteriormente, dentro del informe relacionan las evidencias de la ejecución de las actividades por medio de hipervínculo, se logran visualizar las evidencias de las diferentes actividades programadas dentro del plan

Proceso : C12 GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Propietario Del Proceso	Auditor
Gehgenez García Vuelvas	Ext. Juan.Merizalde

Resumen

Conclusión: el proceso cumple con todos los requisitos evaluados

F: alto compromiso a todos los niveles de la organización con el proceso de la auditoría incluyendo la alta dirección, donde los diferentes líderes de proceso a nivel zonal y nacional, el Director del CEAD y la Directora Zonal participan durante todo el proceso de auditoría.

Notas

Proceso: C12 GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Auditados: Gehgenez García Vuelvas (Espejo Zonal Jefe IT)

Requisitos: 6.1, 7.1.3, 7.1.5.1, 7.4, 7.5, 9.1

Documentación revisada: Caracterización del proceso, C.12, V. 2-27-07-2020; Gestión de elementos tecnológicos, P-12-6, V. 0-05-08-2021; Atención de incidentes y requerimientos tecnológicos, P-12-4, V. 1-05-08-2021

Evidencias verificadas: dentro de la caracterización del proceso definen las siguientes actividades:

- Identificar y analizar los requerimientos tecnológicos
- Selección de las diferentes soluciones tecnológicas a implementar
- Gestionar los recursos necesarios
- Dimensionar la capacidad de los recursos tecnológicos
- Incorporar la nueva infraestructura tecnológica
- Gestionar y controlar el acceso a usuarios a cuentas de correo
- Realizar las copias de respaldo de los servidores físicos, máquinas virtuales, aplicaciones y bases de datos de la UNAD y la validación de las copias de seguridad
- Mantenimiento a la infraestructura tecnológica
- Verificar el correcto funcionamiento de las soluciones tecnológicas
- Monitorear el uso adecuado del canal de internet, los servidores, el funcionamiento de la plataforma tecnológica
- Gestionar los incidentes y requerimientos de soporte tecnológico
- Efectuar cambios y/o restauraciones necesarias durante la operación de los servicios tecnológicos

Cuentan con procedimiento de Gestión de elementos tecnológicos donde establecen la identificación de necesidades para lo cual tienen comunicado de Requerimientos de necesidades de elementos tecnológicos con las cantidades de cada uno de ellos.

A través de la plataforma de la universidad pueden visualizar el inventario de los diferentes elementos con los que cuenta la organización, igualmente, lo pueden ver por zona, a través de esta misma plataforma realizan la asignación de los elementos a los diferentes usuarios, visualizan el detalle del elemento, datos del usuario a asignar, entre otros. Todos los elementos son suministrados a través de Leasing, en caso de pérdida o hurto se puede reponer a través de la aseguradora.

Anualmente tienen programado mantenimiento de los equipos para lo cual cuentan con Cronograma de Mantenimiento donde establecen para el CEAD Medellín la ejecución de todos los 224 equipos mantenimiento del 01/10/2024 al 05/10/2024, dentro del formato de mantenimiento relacionan las actividades que se deben realizar por cada uno de los equipos de acuerdo al tipo de equipo y en este mismo se realiza el registro de su ejecución, se evidencian los respectivos registros por cada uno de los equipos.

Se evidencia que envían comunicados al personal acerca de los ataques que está sufriendo la organización con las recomendaciones correspondientes, adicionalmente, tienen invitación a evento de ciberseguridad. Además, cuentan con CSIRT donde trabajan los temas relacionados con ciberseguridad para la

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

protección de la información. Cuentan con diferentes circulares para toda la plataforma unad unadista en diferentes temas relacionados con ciberseguridad que está directamente relacionado con seguridad de la información. Envían comunicado al personal informando de los mantenimientos de los equipos y las fechas respectivas en que se van a realizar.

El procedimiento de Atención de incidentes y requerimientos tecnológicos se implementa a través de la mesa de ayuda de la organización a la cual se accede a través de la Intranet, dentro de la mesa pueden visualizar los casos que tienen pendientes y resueltos y el tiempo que lleva el caso comparando contra los acuerdos de niveles de servicio, se evidencia que ara la zona todos los casos abiertos se encuentran dentro de los tiempos teniendo en cuenta estos acuerdos de nivel de servicio. Igualmente, al Espejo del CEAD le llega una notificación a su correo electrónico informando del ticket. Una vez se atiende el requerimiento el usuario realiza una encuesta de satisfacción.

Se evidencian informes mensuales de la mesa de ayuda con análisis de la información relacionada y de sus respectivos indicadores.

El proceso se mide con los siguientes indicadores:

- Solución de requerimientos tecnológicos, se evidencia medición mensual del indicador por cada una de las zonas incluyendo el occidente, con cumplimiento todos los meses
- Solución de incidentes tecnológicos, se evidencia medición mensual del indicador por cada una de las zonas incluyendo el occidente, con cumplimiento todos los meses
- Disponibilidad de la plataforma, se evidencia medición mensual del indicador con cumplimiento todos os meses, este indicador es a nivel nacional
- Oportunidad del servicio de acuerdo a solicitudes, se evidencia medición mensual del indicador por cada una de las zonas incluyendo el occidente, con cumplimiento todos los meses
- Tiempo promedio empleado para la atención de un incidente, se evidencia medición mensual por zona
- Tiempo promedio empleado para la atención de un requerimiento tecnológico, se evidencia medición mensual por zona
- Satisfacción en la prestación del servicio, se evidencia medición mensual por zona

Se evidencia el análisis de todos los indicadores en cada uno de los periodos evaluados.

Dentro del proceso tienen identificado el riesgo de Uso indebido de la información: posibilidad de que se acceda, manipule o divulgue sin autorización la información privilegiada o reservada que se origine, suministre o custodie en os sistemas de información de la universidad. Controles: Políticas institucionales de seguridad informática a los empleados (se evidencia la divulgación de estas políticas), Articulación en el control en el proceso de desvinculación del personal entre la gerencia de Talento Humano y la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico. Tienen definidas las siguientes acciones de mitigación:

- Divulgación de las Políticas de seguridad informática a los empleados. Se evidencian las socializaciones, tienen registro del video de la actividad realizada, tienen registro de capacitación del 05/03/2024 donde asisten 226 personas
- Control en el proceso de desvinculación del personal. Se evidencian actas de devolución de elementos tecnológicos, además, cuentan con formato de Acta de Entrega donde se incluye la verificación de la entrega de los equipos por parte del funcionario y el Jefe de IT firma si entregan a satisfacción.

Se verifica riesgo de LA no oportunidad en el cumplimiento de las solicitudes realizadas por la mesa de ayuda. Control: contacto directo con el responsable de la mesa de ayuda de Bogotá y constante verificación del sistema. Acción de mitigación: Reducir el tiempo de atención de incidentes y requerimientos durante el trimestre y presentar un informe con el análisis de los indicadores en los últimos dos trimestres. Se revisa informe correspondiente al primer trimestre del 2024 donde realizan un análisis completo del cumplimiento del indicador, relacionan sugerencias y recomendaciones de mejoramiento.

SITIO 4 : UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD Neiva - Carrera 15 No. 8 – 05, Neiva, Huila, Colombia

Proceso : C-7 CICLO DE VIDA DEL ESTUDIANTE

Propietario Del Proceso	Auditor
Claudia Jazmín Rodríguez (líder de vicerrectoría académica zona sur) - Liz Montegro (Directora seccional Neiva)	Ext. Juan.Alonso

Resumen

Conclusión de Auditoría ISO 9001:2015 - Universidad Nacional Abierta ya Distancia (UNAD) REGIONAL SUR Y SECCIONAL NEIVA

Tras la auditoría realizada en la Universidad Nacional Abierta ya Distancia (UNAD) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, se ha constatado que la institución cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado de manera eficaz, que respalda sus procesos académicos, administrativos y de apoyo al estudiante. Los procedimientos clave, como la gestión de planos, programas y proyectos, el proceso de titulación de estudiantes y la atención a los requisitos legales y del cliente, han sido debidamente planificados, controlados y documentados.

La UNAD ha demostrado un fuerte compromiso con el cumplimiento de los requisitos normativos y con la mejora continua de sus procesos. Se observaron los siguientes aspectos

Control Documental y Procedimientos

- Gestión Eficiente de Proyectos
- Liberación de Productos y Servicios
- Corrección de Salidas No Conformes

En conclusión, la UNAD demuestra un alto grado de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, asegurando la calidad en la prestación de sus servicios académicos y administrativos. Se recomienda continuar con el enfoque en la mejora continua para mantener y fortalecer la eficacia del sistema de gestión.

Notas

PROCESO - C-7 CICLO DE VIDA DEL ESTUDIANTE.

NORMA: ISO 9001:2015

Requisitos auditados ISO 9001:2015 - 8.1, 8.2, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 9.1.2.

Auditados:

- Claudia Jazmín Rodríguez (Líder de vicerrectoría académica zona sur)

Documentos:

C-7 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CICLO DE VIDA DEL ESTUDIANTE

- (P-7-1) Grados
- (P-7-2) Inscripción y Matrícula
- (P-7-3) Homologaciones
- (P-7-4) Evaluación Interna del Aprendizaje
- (P-7-5) Validación de Suficiencia por Competencias
- (P-7-6) Gestión del Componente Práctico
- (P-7-7) Consejería Académica
- (P-7-8) Egresados Unadistas
- (P-7-9) Opciones Trabajo de Grado
- (P-7-10) Monitoria
- (P-7-11) Gestión de la Evaluación Externa del Aprendizaje – Pruebas Saber
- (P-7-12) Reconocimiento de Saberes y Competencias

Núm. 8.1 – Planificación y Control Operacional

Objetivo:

Consolidar la interacción con aspirantes, estudiantes y egresados, desde la identificación y caracterización de sus necesidades, el acompañamiento y orientación académica, pedagógica, psicosocial y administrativa, para el logro de sus aprendizajes y formación integral, el otorgamiento de su titulación y el apoyo a su inserción en el mercado laboral o productivo, de conformidad con los programas y servicios de los diferentes sistemas de formación de la institución.

Alcance:

Inicia con la orientación profesional, inscripción y matrícula de aspirantes en los diferentes programas de los sistemas de formación, continúa con el acompañamiento de consejería académica, e-monitoria, acompañamiento docente, gestión del componente práctico, evaluación interna y externa del aprendizaje, acompañamiento para el desarrollo del trabajo de grado, gestión de las situaciones académicas y culmina con la graduación de estudiantes y el acompañamiento a egresados buscando establecer un vínculo permanente con la universidad. Aplica para los diferentes sistemas del metasisistema UNAD en todos los multicontextos, considerando los aspectos ambientales y los riesgos de seguridad y salud en el trabajo asociados, los requisitos legales aplicables y demás requisitos suscritos, para la ejecución de las actividades.

Competencias regionales sur Neiva:

- P71 grados
- P72 Inscripción y matricula
- P73 homologaciones
- P76 gestión de componente practico
- P-7-7 PROCEDIMIENTO RELACIONADO: CONSEJERÍA ACADÉMICA
- P78 Egresados
- P79 Opciones de trabajado de grado
- P10 Monitorias

La organización planifica, revisa y controla las actividades relacionadas con la provisión de productos o servicios en cada fase, de manera que se cumpla con la promesa de servicio informada al cliente y puesta en marcha de las acciones determinadas como resultado de la evaluación de riesgos.

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Evidencias de los controles:

Aplicación de procedimiento P72 PROCEDIMIENTO RELACIONADO: INSCRIPCIÓN Y MATRICULA

Auditado: Eliana Fernández (líder local de registro y control)

Oferta de

- Pregrados
- Posgrados
- o Especialización en responsabilidad social y ambiental código SNIES 110184
- o Registro calificado: resolución No. 005835 2021(7 años de vigencia)
- o Acreditación de alta calidad
- o Modalidad virtual
- o Novel de formación
- o Número de créditos 25 créditos

Muestra 1 de estudiante: Yuly Mildreth Cuellar

Fecha de inscripción: 09 de octubre de 2021

Documentos obligatorios para inscripción:

- Acta de grado Ing. Agroforestal del 2016
- Validación de los documentos de ingreso para matrícula
- Hoja de vida Matrícula
- Seguimiento a los pagos de la estudiante
- Ingreso de matrícula

Evidencias de Control Operacional

Planificación del Proceso P72

La organización ha planificado el proceso de inscripción y matrícula de Yuly Mildreth Cuellar.

Preinscripción

Validación de documentos

Prueba de Admisión: Evaluación

Matrícula: Formal

Control Operacional Implementado en la Matriculación

Muestra de Estudiante: Yuly Mildreth Cuellar

Fecha de inscripción:

Documentos validados :

Acta de grado Ing. Agroforestal ingreso 2016

Validación y registro

El proceso de matrícula fue controlado mediante el sistema de gestión académica de la UNAD, que asegura la trazabilidad y actualización en tiempo real.

Evidencias de Control en el Programa de Psicología

Responsable: Jimena Alba

Programa SNIES 3274 , acreditado 012986 de 2022 ,Requisitos de inscripción:

Prueba de Admisión : Sí

Cupos Asignados:

Control Operacional en la Matrícula

El proceso de matrícula se controló rigurosamente, asegurando la recolección y validación de documentos (identificación, diploma, ICFES, fotografía) y generando un historial detallado en el

Evaluación del Cumplimiento Legal y Normativo

Programa de Psicología:

Especialización en Responsabilidad Social y Ambiental: Resolución N° 005835 de 2021).

Cumplimiento del Requisito 8.1 de ISO 9001:2015

Se evidencia que la UNAD planifica, implementa y controladas

Estructura documentada

Control de riesgos: Sí

Trazabilidad y seguimiento

Cumplimiento de requisitos legales y normativos: Todos

Conclusiones

El proceso P72 de Inscripción y Matrícula es 8.1 de ISO 9001:2015.

Recomendaciones

Continuar mejorando el proceso de seguimiento de pagos, automatizando las notificaciones al estudiante para evitarlos

Fortalecer la comunicación de los requisitos de admisión a través de más canales para asegurar que los aspirantes comprendan claramente los pasos necesarios.

8.2 – Requisitos para los Productos y Servicios

Se evidenció que la organización identificó e hizo revisión de sus requisitos legales, del producto o servicios y del cliente dejando evidencia trazable, como:

Evidencia de Pregrados

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Programa de psicología
Responsable: Jimena Alba

Requisitos:

Legales:

- o código SNIES 3274
- o Registro calificado: resolución No. 012986 2022(7 años de vigencia)
- o Créditos: 160

Rutas de admisión: 5 etapas

· Preinscripción:

El aspirante al programa de Psicología deberá tener a mano la siguiente información:

- o Nombres completos: Yeisson Andrés
- o Apellidos completos: Castañeda Cedeño
- o Fecha: 09 de octubre
- o Documento de identidad: se evidencia datos personales
- o Número telefónico de contacto: se evidencia datos personales
- o Correo electrónico (debe ser el del aspirante): se evidencia datos personales
- o Copia legible del documento de identidad: se evidencia datos personales
- o Copia del diploma y el acta de grado de bachillerato: bachiller técnico agropecuario de 2015
- o Certificado pruebas Saber 11 o ICFES: se evidencia datos personales 22 de enero de 2016
- o Para realizar el proceso de preinscripción, el aspirante deberá:
- o Dirigirse al micrositio del programa para hacer un reconocimiento de sus características y visualizar los videos de Presentación del programa y del componente práctico.
- o Acceder al formulario de preinscripción
- o Aceptar Acta de Compromiso
- o Generar el recibo de pago de los derechos pecuniarios que permite la presentación de la prueba de admisión, conforme a lo establecido en el Acuerdo Número 051 del 25 de noviembre de 2021.
- Prueba de admisión - características y condiciones del programa de Psicología
- o Prueba de competencias genéricas: evidencia de aplicación de las pruebas con 2500 puntos.
- o Cupos: 172 admitidos
- o Comunicado con los aprobados 24 de junio de 2024 por la sede nacional
- o Estudio de caso
- o Cuestionario Online de reconocimiento individual. Este cuestionario se desarrolla mediante preguntas de selección múltiple
- CRITERIOS DE SELECCIÓN
- o Con la intención de garantizar la objetividad en la elección de los elegibles en condición de empate, en tanto obtienen la misma posición en la lista de elegibles para ocupar el último cupo por la zona, el comité de la ruta de admisión tendrá como criterios de desempate y en respectivo orden, los siguientes:
- o Se selecciona al aspirante que obtenga el mayor puntaje en la prueba de estudio de caso. Evidencia de cupos
- o Se selecciona al aspirante que obtenga el mayor puntaje en la prueba de lectura crítica.
- o Se selecciona al aspirante con menor tiempo de ejecución en el desarrollo total de las pruebas de admisión.
- o Finalmente, de continuar el empate:
- o se otorgará el cupo en el orden de inscripción generado por el sistema, según el número del consecutivo que asigna para tal fin.
- MATRICULA
- o Copia legible del documento de identidad
- o Copia del diploma y el acta de grado de bachillerato
- o Certificado pruebas Saber 11 o ICFES
- o Fotografía 3X4

8.5.2 – 8.5.3 – 8.5.4 – 8.5.5 – Identificación y trazabilidad – Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos – Preservación – Actividades posteriores a la entrega.

P-7-7 PROCEDIMIENTO RELACIONADO: CONSEJERÍA ACADÉMICA

Auditado: Mario Andrés Barón Castro

Objetivo:

Establecer la ruta de orientación y acompañamiento dirigida tanto a aspirantes para su ingreso a la UNAD, como a estudiantes de primera matrícula en programas de grado y posgrado, desde el servicio de acogida hasta el resultado del acompañamiento integral, con el fin de determinar las acciones que contribuyen en su integración a la modalidad de educación abierta, a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje, favoreciendo la promoción, permanencia y éxito académico estudiantil.

Requisito 8.5.2 - Identificación y trazabilidad

Este requisito exige que la organización asegure la identificación y trazabilidad de los productos o servicios durante el proceso productivo, desde su recepción hasta

Evidencias de cumplimiento:

Evidencia:

Estudiantes:

- o Marcia Alejandra -perdido 16/04 /2023 – Ingeniería de sistema

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Seguimiento a la consejería académica

- o Ingreso a programas de bienestar
- o Acompañamiento 08 de octubre de 2023 por tener un síndrome de soto emitido en la caracterización del estudiante
- o Avance del estudiante satisfactoriamente
- o Los estudiantes cuentan 24/7 para trastornos mentales al estudiante.

Identificación del aspirante en la etapa de preinscripción:

Nombres completos: Yeisson Andrés Castañeda Cedeño.

Fecha de preinscripción: 09 de octubre

Documento de identidad, número de contacto y correo electrónico evidenciados.

Documentos entregados: copia del diploma de bachiller, acta de grado y certificado de ICFES 22 de enero de 2016

Aceptación de Acta de Compromiso y generación del recibo de pago.

Pruebas de admisión:

- Prueba de competencias genéricas con puntaje de 2500 puntos.
- 172 cupos disponibles, comunicado de resultados el 24 de junio de 202
- Sistema de consecutivos

Trazabilidad del proceso:

Cada aspirante tiene un registro en el sistema, con una asignación consecutiva durante la preinscripción.

La trazabilidad de los documentos y el avance del proceso está garantizado mediante la plataforma de gestión

Requisito 8.5.3 - Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Este requisito aborda la correcta gestión y preservación de la propiedad del cliente que se encuentra bajo el control de la

Evidencias de cumplimiento:

Documentación de propiedad del estudiante (cliente):

- Copia legible del documento de identidad, diploma y acta de grado de bachiller, y certificado de ICFES, almacenadas y gestionadas adecuadamente
- Datos personales protegidos conforme a la normatividad de protección de datos
- Los documentos son utilizados exclusivamente para los procesos de admisión

Acciones tomadas:

- Mantenimiento seguro de la propiedad del estudiante, con acceso controlado a la información personal y académica.

Requisito 8.5.4 - Preservación

Este requisito establece que la organización debe preservar los productos durante el procesamiento interno y la entrega, previniendo

Evidencias de cumplimiento:

Preservación de la información del estudiante:

- Protección de datos personales a lo largo del proceso de admisión, desde la preinscripción hasta la matrícula.
- La información de los estudiantes es tratada bajo procedimientos establecidos que aseguran su integridad y confidencialidad.

Seguimiento académico:

- Caso de Marcia Alejandra (16/04/2023) de Ingeniería de Sistemas, quien tuvo un seguimiento especial a través de la consejería académica
- Caso de acompañamiento académico a estudiante con síndrome de Soto (08 de octubre de 2023), con seguimiento:

Consejería:

Es el servicio de orientación, acompañamiento, apoyo y seguimiento que la UNAD dispone para los estudiantes, relacionado con: a) la autogestión del proceso de aprendizaje autónomo, significativo y colaborativo; b) la formación integral y a lo largo de la vida en el marco de la educación abierta, a distancia y en ambientes virtuales; c) la consolidación de actitudes y valores que armonicen su plan de vida y de carrera, para un desarrollo humano y social sostenible y sustentable. (Proyecto Académico Pedagógico Solidario, Versión 3,0, 2011, página 125).

Evidencias:

- o Seguimiento lógico matemático a la estudiante
- o Karen Rivera- estudiante de pregrado
- o Función: apoyo con los tutores de cursos – director de curso se reúnen para las alertas.
- o Evidencia de comunicado a la plataforma SAE:
 - Evidencia: Yaired Tapias (estudia SST)
 - Escuela e ciencias de la salud.
 - Acompañamiento académico, por medio de las alertas
 - Seguimiento a las alertas
 - SIPAS de prime matrícula para temáticas de curso para entender a navegar el campus virtual.
 - Contextualizar el modelo pedagógico
- o Generación de las estrategias
 - Grupos de trabajo formando las regiones
 - Manejo de internet sin costo de acuerdo con la caracterización de la zona.
 - Plan estratégico de docentes (apadrinamiento de estudiante con nivel de riesgo altos)

Evidencia de estrategia: Café con olor academia – evidencia de estudiantes con los decanos.

Preservación en actividades educativas:

- Servicio académico de apoyo mediante planes de acción pedagógica (PAPC) y estrategias didácticas ajustadas a las necesidades del

Requisito 8.5.5 - Actividades posteriores a la entrega

Este requisito exige que la organización asegure el cumplimiento de los requisitos de los productos

Evidencias de cumplimiento:

Consejería Académica y seguimiento posterior a la matrícula:

- Servicio de orientación y acompañamiento ofrecido por la UNAD a estudiantes de primera matrícula.
- Seguimiento a través de programas de bienestar, apoyo 24/7 para trastornos mentales y acceso a recursos como SIPAS para la navegación en el
- Acompañamiento académico personalizado y generación de alerta.

Estrategias de apoyo a estudiantes:

- Estrategias pedagógicas como el conversatorio "Cátedra Unadista", PAPC, y "Café con olor a academia" para
- Acompañamiento a Karen Rivera, estudiante de pregrado, con apoyo del director de curso y tutor en el seguimiento

Plan estratégico de docentes:

- Apadrinamiento de estudiantes con alto riesgo académico p

Requisitos Legales:

- o código SNIES 3274
- o Registro calificado: resolución No. 012986 2022(7 años de vigencia)
- o Créditos: 160

Procedimiento relacionado:

P-7-7 - Procedimiento de Consejería Académica :

Este procedimiento detalla la ruta de orientación y acompañamiento a los estudiantes desde su ingreso hasta el seguimiento integral, garantizando la integración y éxito en la modalidad de educación a distancia.

Plan de acción pedagógica:

ejercicio académico de apoyo que la institución le ofrece al estudiante, con el propósito de contribuir al logro de las competencias requeridas para el óptimo desarrollo de su proceso de aprendizaje. Este servicio se realizará a través de la oferta de estrategias de carácter pedagógico y didáctico, en las áreas requeridas, acorde a los resultados de la prueba de caracterización. (Acuerdo 0029 del 13 de diciembre de 2013, Artículo 20).

- o Actividades pedagógicas :conversatorio catedra UNADISTA
- o PAPC plan de acción pedagógico contextualizado

Este esquema agrupa las evidencias y los procesos conforme a los requisitos de la ISO 9001:2015, asegurando el cumplimiento de los puntos clave relacionados con la identificación, preservación, propiedad del cliente y actividades posteriores a la entrega.

P-7-1 PROCEDIMIENTO: GRADOS

Objetivo:

Definir la ruta documental, académica, administrativa y financiera para oficializar la culminación del proceso formativo de uno de los programas académicos de educación superior, ofertados por la UNAD, mediante la expedición del título correspondiente, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos, por el Programa y la Universidad.

8.1 – Planificación y Control Operacional

La organización planifica, revisa y controla las actividades relacionadas con la provisión de productos o servicios en cada fase, de manera que se cumpla con la promesa de servicio informada al cliente y puesta en marcha de las acciones determinadas como resultado de la evaluación de riesgos.

Evidencias:

Muestra: estudian graduado:

Juan Camilo Lozano – ingeniería de sistemas

Edwin Fernando Yara - ingeniería ambiental

· Requisitos para obtener el título en educación superior. Para obtener el título es necesario cumplir con los siguientes requisitos: evidencia de postulación en la ficha de seguimiento al egresado (por medio de SOFTWARE EDUNAL), validación de la documentación aprobada, opción de grado aprobado:

- o Bachiller académico
- o Acata de grado de bachiller
- o Documentación de identidad
- o Acta de sustentación F-7-9-8 proveimiento de relación opciones de grado (diplomado de profundización)
- o Notas del diplomado cursando por el director asesor del diplomado

· Haber aprobado, la totalidad de los créditos académicos, establecidos por el programa cursado: evidencia de créditos 167 créditos con el historial de notas

b) Haber aprobado, una de las opciones de grado (Diplomado de Profundización- Monografía- Proyecto Aplicado- Proyecto de investigación – Créditos de Posgrado – Pasantía – Judicatura – Creación Obra Artística) establecidas en el reglamento general estudiantil, capítulo 8 art. 65 y- Seminario Especializado, Acuerdo 34 del 26 de mayo de 2020, así como las regulaciones dadas por el respectivo consejo de escuela. c) Haber presentado el Examen de Estado de la

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Educación Superior (SABER PRO y T y T)

o Evidencia de la SABER PRO

- En el caso de estudiantes que durante la vigencia en curso hayan presentado su prueba y aun no cuenten con resultados será válido el certificado de asistencia a las pruebas si no han sido expedidos resultados.
- Para el caso de estudiantes que presentaron pruebas Saber Pro y Ty T, con antelación a la vigencia a la cual están presentando para grado, será de obligatorio cumplimiento el aportar os resultados de los mismos. Nota. Se recuerda a la comunidad estudiantil, que las pruebas SABER PRO y TyT, deben ser presentadas de acuerdo a registro adelantado por medio de los delegados de pruebas SABER PRO y T y T, de cada una de las Escuelas de la universidad Nacional Abierta y a Distancia, no se admiten pruebas presentadas de manera individual.
- Encontrase a paz y salvo, por todo concepto con la Institución: evidencia con la paz y salvo 04 de septiembre de 2024.
- Pagar el valor, por concepto de derechos de grado- pago el mes 24 de agosto de 2024 establecido por el Consejo Superior para la Vigencia en Curso.
- Para los títulos posgraduales no aplica el literal c.
- Para obtener la titulación en más de un programa académico, se deberá cumplir con cada uno de los requisitos establecidos en los respectivos programas y la presente norma.

Auditados: Diana González (vicepresidencia de egresados)

P-7-8 PROCEDIMIENTO: EGRESADOS UNADISTAS

Objetivo:

Fortalecer el acompañamiento a los egresados mediante el apoyo a la inserción laboral, la promoción de la vida universitaria y la vida académica, y la observación de los egresados en el contexto laboral, en busca de identificar oportunidades que aporten a su desarrollo profesional y al mejoramiento de los programas académicos de la UNAD, con miras a afianzar la relación egresado- universidad.

Núm. 8.2 – Requisitos para los Productos y Servicios

Se evidenció que la organización identificó e hizo revisión de sus requisitos legales, del producto o servicios y del cliente dejando evidencia trazable, como:

Evidencias:

- o Seguimiento de los egresados
- o Evidencia de egresados:
- o Iván Fernando – Programa de Ingeniería Electrónica
- o Cuentan con
- o Reporte de usabilidad con el portal laboral
- o 58% corresponde a edades entre 18-25 años
- o Género femenino 59-1% - 29.1 masculino
- o Profesional 51%
- o Análisis de información: informes de impacto (ubicación, géneros, salario)
- o Postulaciones por regiones

Registrar los eventos dirigidos a los egresados:

- o Módulo de SIVISAE para creación de eventos y registro de participantes.
- o Vida académica:
- o Eventos: C9 Bienestar integral
- o Experiencias y expectativas
- o Evidencias:

- o Informe de los eventos macro con fecha de 26 de julio
- o Evidencias fotográficas
- o Con las campañas
- o Recorrido turístico (Florencia, Ibagué, Neiva, Pitalito)
- o Concursos musicales
- o Festivas folclórico de la zona sur

Divulgar la oferta de actividades y servicios dirigidos a los egresados.

Evidencias:

- o Descuento del 30% más el 10% de votación
- o Convenios: ejemplo Ministerio de Defensa, cajas de compensación
- o Boletín quincenal de egresados: evidencia de boletines; evidencia de boletín del mes de diciembre de 2024, evidencia boletín para reconocer el portal laboral para registrar los puntos de egresados y micrositio de eventos de la Universidad ofertados por las vicerrectorías, escuelas y zonas y el Bienestar Integral UNADISTA.
- o Validación de los boletines de octubre de 2024 (Ruta de Empleabilidad)
- o Registro
- o Éxito profesional y personal
- o Lenguaje extranjero
- o Talento UNADISA
- o Ruta de egresados

9.1.2. Satisfacción del cliente

Aplicar encuesta de satisfacción frente al servicio:

Evidencia

- o Formulario para evaluar la satisfacción de los egresados con las actividades y servicios ofertados.
- o Calificación por la plataforma de Microsoft Teams, por evento
- o Escuelas de participación
- o Calificaciones de malo, regular – exente
- o Evento evaluado: folclor de junio y julio de 2024

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

- o Participación 897 estudiantes
- o Análisis: 27 aceptables (3%), bueno (11.9%), excelente (84.3%)
- o Análisis de participación por centro de desarrollo regional sur

Proceso : C13 INCLUSIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO REGIONAL Y LA PROYECCIÓN COMUNITARIA

Propietario Del Proceso	Auditor
Nelly Campos (líder zonal inclusión social desarrollo regional) - Cristina Sedeño Bolaño (vicerrectora inclusión social desarrollo regional) - Liz Montenegro directora inclusión social desarrollo regional	Ext. Juan.Alonso

Resumen

Conclusión de Auditoría ISO 9001:2015 - Universidad Nacional Abierta ya Distancia (UNAD) REGIONAL SUR Y SECCIONAL NEIVA

Tras la auditoría realizada en la Universidad Nacional Abierta ya Distancia (UNAD) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, se ha constatado que la institución cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado de manera eficaz, que respalda sus procesos académicos, administrativos y de apoyo al estudiante. Los procedimientos clave, como la gestión de planos, programas y proyectos, el proceso de titulación de estudiantes y la atención a los requisitos legales y del cliente, han sido debidamente planificados, controlados y documentados.

La UNAD ha demostrado un fuerte compromiso con el cumplimiento de los requisitos normativos y con la mejora continua de sus procesos. Se observaron los siguientes aspectos

Control Documental y Procedimientos
Gestión Eficiente de Proyectos
Liberación de Productos y Servicios
Corrección de Salidas No Conformes

En conclusión, la UNAD demuestra un alto grado de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, asegurando la calidad en la prestación de sus servicios académicos y administrativos. Se recomienda continuar con el enfoque en la mejora continua para mantener y fortalecer la eficacia del sistema de gestión.

Notas

PROCESO: C13 INCLUSIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO REGIONAL Y LA PROYECCIÓN COMUNITARIA

Auditados:

- Nelly Campos (líder zonal inclusión social desarrollo regional)
- Cristina sedeño Bolaño (vicerrectora inclusión social desarrollo regional)
- Liz Montenegro directora inclusión social desarrollo regional
- Shirley (líder zonal inclusión social desarrollo regional)

Requisitos auditados ISO 9001:2015 - 8.1, 8.2, 8.3,8.5, 8.6, 8.7

Documentos:

- (C-13) Inclusión Social Para El Desarrollo Regional Y La Proyección Comunitaria
- (P-13-3) Gestión de Planes, Programas, Proyectos y Servicios de Inclusión Social para el Desarrollo Regional y la Proyección Comunitaria.

Objetivo:

Establecer espacios estratégicos de inclusión social (multicontextos) que faciliten la interacción con las comunidades y el sector externo para generar iniciativas de proyección social y desarrollo regional, pertinentes con las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales.

Alcance:

El proceso inicia con la identificación de necesidades regionales y de entidades aliadas, para el diseño de estrategias y acciones de inclusión social, con el propósito de implementar planes, programas, proyectos y servicios de proyección social comunitaria, que contribuyan con pertinencia al desarrollo regional.; finaliza con la evaluación y mejora de los, planes, programas, proyectos y servicios prestados.

Núm. 8.1 – Planificación y Control Operacional

La organización planifica, revisa y controla las actividades relacionadas con la provisión de productos o servicios en cada fase, de manera que se cumpla con la promesa de servicio informada al cliente y puesta en marcha de las acciones determinadas como resultado de la evaluación de riesgos.

Análisis del alcance:

- o Asesorías de alcaldes y gobernadores
- o Población de accesos

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

- o Proyección social

Establecer necesidades para la inclusión social.

Evidencia de plan de desarrollo de la ciudad de Neiva:

- o Productividad y competitividad i y competitividad
- o Recursos para la educación
- o Necesidad de ciencia y tecnología

Presentación de proyecto STEAM-H estudios de grados 9,10 y 11 del departamento de huila

- o Presentación para las instituciones educativas
- o Evidencia de la formulación de los proyectos
- o Proyecto de 15 meses (ejecutas)
- o Metas de plan de desarrollo
- o Alineación de la planeación de la gobernación del huila
- o Validación de la prueba piloto:
- o La plata
- o Neiva
- o Pitalito

Verificación de informes para las instituciones educativas:

- o Avance de Neiva – Algeciras
- o Coordinador del proyecto: Jonatan López
- o Asistente administrativa: Diana Sepúlveda
- o Supervisora: Gloria Isabel
- o Organizador de gasto: Doc. Salinas
- o Equipo técnico y equipo ejecución:
- o Evidencia cargue ejecución de matriz 191 junio de 20234 – programado – presupuesto gastados - plataforma de GESPROI.
- o Avances de los proyectos
- o Informe de mes del 30 abril a la secretaria de educación del Neiva
- o Proyecto
- o Presupuesto
- o Ejecución actividades – GESPROI
- o IGPR (regalías) 100P
- o Ejecución financiera 45%
- o Estudiantes 108%
- o Logros: equipos de dotación – 500 millones de pesos- estudiantes registrados +1167 – municipios 10
- o Tallerista- ingenierías – tecnologías- psicólogos
- o Acompañamiento de la secretaria de huila

8.3 – Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Documento:

· P-13-3 en versión 0-15-10-2020 procedimiento: gestión de planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social para el desarrollo regional y la proyección comunitaria

La organización tuvo en cuenta:

Metodología MGA

Fecha de creación: 26 de agosto de 2024

Líder nacional de investigación: Juan Sebastián chiribi

Fase del diseño

Planificación: equipo investigador: 3 grupos (GIDESTEC (iban Bonilla), PASOS DE LIBERTAD (Gloria Vargas), CANANGUSCHALES(Shirley Vargas), CIAPSC(Jeison Tobías)

- o Formulación del proyecto
- o Costos
- o Actividades
- o Contrapartida

Elementos de entrada:

- o Plan de desarrollo distrital municipal 10 municipios
- o Algeciras
- o Acevedo
- o Altamira
- o Garzón
- o Isnos
- o La argentina
- o La plata
- o Palermo
- o Palestina san Agustín

Controles:

- o Infirmerías de control de los grupos de investigación
- o GIDESTEC (iban Bonilla), PASOS DE LIBERTAD (Gloria Vargas), CANANGUSCHALES(Shirley Vargas), CIAPSC(Jeison Tobías)
- o Uso de chat: evidencia de planificación de las visitas
- o Validación del informe: periodo de junio -diciembre de 2023 , contexto, talleristas, formatos preliminares aplicables en campo, ubicación de los talleristas, matriz por colegio.
- o Anexos de informe:

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

- o Silabus
- o Instrumento caracterización, evaluación
- o Contenido- H (humana) habilidades blandas, relacionamiento, inclusión
- o Instrumentos.
- o Certificado de contra partida en especie

Salidas

Revisión, Verificación, Validación: evidencias:

- o Aprobación de la mesa técnica fecha octubre de 2022
- o Se envía una carpeta con los documentos aprobados
- o Carta de presentación con la contrapartida – firma de Andrés Ernesto Salinas Vicerrector.
- o Certificado de la secretaria de educación
- o

Control de cambios:

- o Ampliar las especificaciones técnicas
- o Presupuestos – cotización (3 cotizaciones) (proveedor BOTTECH)
- o Equipos: KIT – conjunto de robótica , legos, computador (40.396.000)

Para el diseño: STEAM-H estudios de grados 9,10 y 11 del departamento

8.2 – Requisitos para los Productos y Servicios

Documento:

P-13-3- Procedimiento: Gestión De Planes, Programas, Proyectos Y Servicios De Inclusión Social Para El Desarrollo Regional Y La Proyección Comunitaria

Planes, programas, proyectos

Se evidenció que la organización identificó e hizo revisión de sus requisitos legales, del producto o servicios y del cliente dejando evidencia trazable, como:

Gestionar alianza para la oferta de planes, programas, proyectos y servicios:

Convenios:

Propuestas para el diseño de planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social

- o AGROSAVIA
- o Evidencia de proyecto Investigación y desarrollo de estrategias – resistencia mediante selección genética para recuperar el granadillo PACIFLORA
- o Tiempos del proyecto: 48 meses
- o Co-Ejecutores
- o Presupuesto con el SGR sistema general de regalías – SENA- AGRSAVIA
- o Partición de los proyectos:
- o Informes de avance o de resultados / servicios ofertados: Carlos Andrés moreno Salguero líder de proyecto.

Requisito 8.5: Producción y Provisión del Servicio

Evidencias Relevantes :

La organización ha implementado un sistema de gestión de alianzas para AGROSAVIA.

Proyecto clave: Investigación y desarrollo de estrategias – Resistencia mediante selección genética para recuperar el granadillo (PACIFLORA) .

Tiempos de proyecto: Se estable 48 meses.

Co-ejecutores: SENA ,AGROSAVIA ,Sistema General de Regalías (SGR) .

Presupuesto : Se evidencia presupuesto con el SGR.

Organización del trabajo:

Recursos técnicos : cabina de flujo laminar y autoclave

Control Operacional :

- La organización ha documentado y divulgado instructivos de trabajo .
- Se ha gestionado adecuadamente la entrada de proyectos y la asignación de recursos, tales como personal del grupo de investigación y revisión de contraparte con universidades U minuto y U El Bosque.
- Se evidencia que la ejecución de los proyectos sigue un cronograma de 3 meses para

Requisito 8.6: Liberación de los Productos y Servicios

Descripción :

Evidencias Relevantes :

- Se han establecido mecanismos para liberar productos y servicios derivados de los informes de avance y de resultados son requerimientos legales y del cliente .
- El líder del proyecto ,
- Los informes son evaluados antes de su liberación, asegurando que cumplen con los objetivos definidos, tal como se demuestra en los informes de avance .

Liberación del Servicio :

•

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

>Se confirmará que antes de la publicación de los resultados finales del proyecto, los productos y servicios son evaluados en función de los criterios establecidos, incluidos los legales, de cliente y del proyecto.

El equipo de trabajo, incluido el investigador principal

La organización determinó acciones para llevar a cabo su producto bajo los requerimientos de producto, del cliente, los legales y los no establecidos pero necesarios para la ejecución del producto. Así mismo determinó documentó y divulgó instructivos de trabajo donde fue requerido y el personal lo administra, comprende y aplica como lo demostró por medio de entrevista.

- o Ingreso de proyecto
- o Recursos de proyectos: personal con grupo de investigación
- o 3 meses de ejecución
- o Organización de los planes de trabajo
- o Recursos: Cabina de flujo laminar, autoclave
- o Recursos: investigador principal, revisión de contra partida, estudiante de trabajo
- o U MINUTO
- o U EL BOSQUE

Requisito 8.7: Control de las Salidas No Conformes

Evidencias Relevantes :

- La organización ha implementado un mecanismo para identificar salidas no conformes
- Se han determinado acciones para corregir cualquier salida no conforme, como la revisión de contrapartidas y la supervisión del Investigador principal y
- En caso de detectar un incumplimiento en los tiempos o estándares del proyecto, se ejecutarán acciones correctivas inmediato

Control de Salidas No Conformes :

- La organización asegura la trazabilidad de cualquier no conformidad que se identifique documentación de avances y resultados.
- La existencia de informes de avance período.

Conclusión:

La organización ha implementado exitosamente los requisitos de los apartados de la norma ISO 9001:2015 en el contexto del procedimiento P-13-3 relacionado.

Proceso : C12 GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Propietario Del Proceso	Auditor
Jorge Tapiero (líder zonal de GPIT)	Ext. Juan.Alonso

Resumen

Conclusión de Auditoría ISO 9001:2015 - Universidad Nacional Abierta ya Distancia (UNAD) REGIONAL SUR Y SECCIONAL NEIVA

Tras la auditoría realizada en la Universidad Nacional Abierta ya Distancia (UNAD) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, se ha constatado que la institución cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado de manera eficaz, que respalda sus procesos académicos, administrativos y de apoyo al estudiante. Los procedimientos clave, como la gestión de planos, programas y proyectos, el proceso de titulación de estudiantes y la atención a los requisitos legales y del cliente, han sido debidamente planificados, controlados y documentados.

La UNAD ha demostrado un fuerte compromiso con el cumplimiento de los requisitos normativos y con la mejora continua de sus procesos. Se observaron los siguientes aspectos

Control Documental y Procedimientos

Gestión Eficiente de Proyectos

Liberación de Productos y Servicios

Corrección de Salidas No Conformes

En conclusión, la UNAD demuestra un alto grado de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, asegurando la calidad en la prestación de sus servicios académicos y administrativos. Se recomienda continuar con el enfoque en la mejora continua para mantener y fortalecer la eficacia del sistema de gestión.

Notas

PROCESO: C12 GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.

Documentos:

- o C12 PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
- o P-12-4 - PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Requisitos auditados ISO 9001:2015 - 7.1.5, 6.2

Auditado: Jorge Tapiero (líder zonal de GPIT)

Objetivo:

Diseñar, fortalecer y mantener la infraestructura y servicios tecnológicos que soportan la gestión organizacional de la Universidad, a partir del uso de tecnologías de última generación y de desarrollos tecnológicos que permitan el logro de los objetivos institucionales.

Alcance:

Inicia con la identificación y evaluación de necesidades y/o requerimientos tecnológicos, continua con la selección de las diferentes soluciones tecnológicas a implementar, continua con el alistamiento, adquisición e implementación de las soluciones tecnológicas y finaliza con el monitoreo y soporte de estas

Evidencias:

Núm. 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

Identificar y analizar los requerimientos tecnológicos derivados de las necesidades, objetivos institucionales, servicios, proyectos, visión institucional y nuevas tendencias tecnológicas.

o Uso de la mesa de ayuda

o Software

- El tiempo máximo de respuesta para un incidente Tecnológico, corresponde a 1.440 minutos, es decir 3 días hábiles.
- El tiempo máximo de respuesta para un requerimiento tecnológico, corresponde a 2.880 minutos, es decir 6 días hábiles.
- Calificación por estrellas (después de 3 estrellas se envía en cuesta)

Muestra 1:

- Iván. Quesada
- Fecha de requerimiento: 26 de agosto de 2024
- Caso 51568
- Solicito acceso a plataforma de talento humano, esta plataforma por talento humano nacional.
- Evidencia por la plataforma de mesa de ayuda

Muestra 2:

- Viviana Paola Tovar
- Fecha del incidente: 18 de junio de 2024
- Caso: 49204
- Incidente para espacio para catedra social solidaria
- Tiempo de respuesta 104 minutos.

Muestra 3 mesa de ayuda

- Diana Moreno
- Fecha del incidente: 18 de abril de 2024
- Caso: 46714
- Incidente: falla de los equipos de cómputo de la biblioteca 1,3,4,5, y 6 los cuales que quedan en la pantalla azul
- Tiempo de respuesta 960 minutos.
- Atendido por Jonatan muños
- Calificación: sin calificación

Selección de las diferentes soluciones tecnológicas a implementar:

Equipos de cómputo

o Arrendamiento operativo 12 :

- 66 equipos de computo
- 10 video Beam
- 6 impresoras
- 4 monitores
- 11 Smith
- 1 servidores

Arrendamiento operativo 12 :

- 16 todo en uno
- 30 portátiles

Proveedor: VENTA EQUIPOS

o Hardware

Muestra: 1

- Nelly Campos (líder zonal inclusión social desarrollo regional)
- Equipos asignados: portátil arrendamiento 12
- Entrega de equipo: 09 de febrero de 2024 -evidencia de acta de entrega
- Serial del equipo 5TX1 HP
- Contrato uso de los equipos, con firma de
- Mantenimientos: anual por la empresa – correctivo y proactivo – por medio de la mesa de ayuda.

Muestra: 2

- Cristina sedeño Bolaño (vicerrectora inclusión social desarrollo regional)
- Equipos asignados: portátil arrendamiento 12
- Entrega de equipo: 05 de febrero de 2024 -evidencia de acta de entrega por medio de software de inventario tecnológico, acta de entrega 03 de febrero de 2024
- Serial del equipo 5TCR HP
- Contrato uso de los equipos, con firma

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

- Mantenimientos: anual por la empresa – correctivo y proactivo – por medio de la mesa de ayuda.
- Muestra: 2
- Shirley Roció Vargas (líder zonal inclusión social desarrollo regional)
 - Equipos asignados: portátil arrendamiento 13
 - Entrega de equipo: 2 de julio de 2024 -evidencia de acta de entrega por medio de software de inventario tecnológico, acta de entrega 12 de febrero de 2024
 - Serial del equipo G3CF HP
 - Contrato uso de los equipos, con firma
 - Mantenimientos: anual por la empresa – correctivo y proactivo – por medio de la mesa de ayuda.

Incorporar la nueva infraestructura tecnológica adquirida que soporta los servicios institucionales, e implementar las soluciones tecnológicas previstas.

o Servidores, mantenimientos los servidores

Muestra 1- Servidores

- Servidor ubicado DATACENTER
- Serial: 5103F – 5TB
- Marca HP DL 325
- Mantenimiento: 2022
- Rutinas de mantenimientos: (temperaturas controladas)
- Acta de entrega de equipos para los mantenimientos
- Proveedor VENTA EQUIPOS

Coordinar y ejecutar el servicio de mantenimiento a la infraestructura tecnológica.

o Por medio de los mantenimientos los equipos

6.2 Objetivos de la calidad

Los objetivos miden los resultados del sistema de gestión en función del cumplimiento de los requisitos, de la mejora de la satisfacción del cliente y la medición de los procesos.

- Nivel servicio
- Meta: 90 y 99%
- Cumplimiento: 99.1%
- Mensual

Proceso : C5 GESTIÓN Y DESARROLLO DE LA PLATAFORMA HUMANA UNADISTA

Propietario Del Proceso	Auditor
Andrea Roció Pineda (líder Fractal de plataformas gestión humana zona sur)	Ext. Juan.Alonso

Resumen

Conclusión de Auditoría ISO 9001:2015 - Universidad Nacional Abierta ya Distancia (UNAD) REGIONAL SUR Y SECCIONAL NEIVA

Tras la auditoría realizada en la Universidad Nacional Abierta ya Distancia (UNAD) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, se ha constatado que la institución cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado de manera eficaz, que respalda sus procesos académicos, administrativos y de apoyo al estudiante. Los procedimientos clave, como la gestión de planos, programas y proyectos, el proceso de titulación de estudiantes y la atención a los requisitos legales y del cliente, han sido debidamente planificados, controlados y documentados.

La UNAD ha demostrado un fuerte compromiso con el cumplimiento de los requisitos normativos y con la mejora continua de sus procesos. Se observaron los siguientes aspectos

Control Documental y Procedimientos
 Gestión Eficiente de Proyectos
 Liberación de Productos y Servicios
 Corrección de Salidas No Conformes

En conclusión, la UNAD demuestra un alto grado de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, asegurando la calidad en la prestación de sus servicios académicos y administrativos. Se recomienda continuar con el enfoque en la mejora continua para mantener y fortalecer la eficacia del sistema de gestión.

Notas

PROCESO: C5 GESTIÓN Y DESARROLLO DE LA PLATAFORMA HUMANA UNADISTA

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Auditada:

· Andrea Roció Pineda (líder Fractal de plataformas gestión humana zona sur)

Requisitos auditados: 7.1.6, 7.1.2, 7.2, 7.3, 7.4

Documentos:

- C5 Gestión y desarrollo de la plataforma humana UNADISTA
- P-5-1 PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ENGAGEMENT Y CONVICCIÓN UNADISTA

Objetivo:

Gestionar plataformas humanas altamente calificadas que garanticen trabajo productivo, satisfacción laboral y trabajo significativo, fundamentado en el liderazgo para dinamizar y dar sostenibilidad holística al metasisistema Unad, fortaleciendo el conocimiento e inteligencia institucional para cumplir la misión y visión institucional.

Alcance:

Este proceso inicia con la identificación de las necesidades de vinculación y de contratación de la plataforma humana para el Metasisistema UNAD y finaliza con la desvinculación o liquidación del contrato de este.

7.1.6 conocimiento de la organización

Evidencias:

P-5-1 PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ENGAGEMENT Y CONVICCIÓN UNADISTA

- Se cuenta con un programa Engagement y convicción Unadista.
- Meta- certificar la plataforma 75% de los funcionarios en la plataforma y 100% de los nuevos
- Este programa es un compromiso para la Inducción – la universidad cuenta con cuatro unidades
- Socializar el programa de Engagement y convicción Unadista: se logra evidenciar que la organización cuenta con listado de docentes y contratistas que han sido vinculados – evidencia Liliana Arroyo Morales docente de Neiva – vinculación el 23 de septiembre de 2024 – diciembre de 2024 – certificado de curso UNAD de inducción
- Seguimiento por medio de Excel que la responsable de recursos humanos sede Neiva gestiona.

P-5-5 CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN

Objetivo:

Contratar el personal idóneo, que cumpla a cabalidad los requisitos para cubrir las necesidades del Metasisistema Unadista, mediante contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

Alcance:

El procedimiento inicia con la identificación de la necesidad del servicio por los Sistemas organizacionales de la UNAD, seguido con la revisión de documentos, firma del contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión y finaliza con la liquidación del contrato.

Evidencia:

- Des de la zona sur informa la necesidad de contratación
- Identificar las necesidades de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.
- Diligenciar los estudios previos en el sistema SCAP (estos procesos está a cargo de la líder nacional)
- Diligenciar los términos de referencia en el sistema SCAP (responsable el director de zona): plataforma para generar informes periódicos, por medio del formato términos de referencia para gestionar de la gerencia- perfil de cargo de (líder Fractal de plataformas gestión humana zona sur).

7.1,2 personas

Evidencia:

Muestra 1: Apoyo fractal GPIT

Nombre: Milton Darío Pasos

Identificar las necesidades: fecha de la necesidad 22 de julio de 2024

Participación de tres personas

Pruebas específicas: fecha de 14 de agosto de 2024

Análisis – informe fino de competencias – inteligencia emocional- pensamiento sistémico

Conceto: aprobado para ingreso.

7.2 competencias

P-5-9 -VINCULACIÓN DOCENTES OCASIONALES Y DOCENTES HORA CÁTEDRA

Objetivo:

Vincular el personal docente ocasional y hora cátedra idóneo que cumpla a cabalidad con los requisitos para cubrir las necesidades del sistema misional y operacional contribuyendo con el logro de los objetivos del Metasisistema Unadista.

Alcance:

El proceso inicia con la revisión de hojas de vida de los candidatos, según las necesidades identificadas por las unidades académicas y finaliza con la emisión del acto administrativo de vinculación.

La organización determinó sus Roles, autoridades y responsabilidades del sistema de gestión de manera que se llevan a cabo de manera conforme en todos los sitios revisados.

Así mismo, identificó las necesidades de formación y las proveyó en los niveles de la organización y para personas que trabajan en su nombre, para asegurar una conformidad con el sistema de gestión de la calidad y de la conformidad del producto con el fin de cumplir con los resultados previstos, así como de cumplir con los requisitos del cliente

Evidencia:

Muestra 1 docente: Shirley Roció Vargas Paredes

Vinculada: tiempo completo

periodo 16-01 -2024

Modalidad: tiempo completo

Vicerrectoría académica y de investigación

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Educación: tecnóloga gestión comercial y de negocios- profesional administradora de empresas – especialista en gerencia estratégica de mercadeo – magister en administración de organizaciones – curso de formador de formador de formadores
Experiencia: 2012- 2024 docente
Manual de funciones: resolución 07

Muestra 2 docente: Claudia parra cortes
Vinculada: tiempos completos
periodo 16-01 -2024
Modalidad: tiempo completo
Pertenece a la escuela ECAPMA
Educación: Ingeniera agrónoma- magíster – maestra en ciencias horticultura tropical
Experiencia: 136 meses
Curso: MOCC
Perfil: educación – profesional con posgrado- formación de MOCC- experiencia – 2 años

7.3 Toma de Conciencia

Promedio del curso programa Engagement y convicción Unadista

- Reinducciones zonales
- Curso formador de formadores
- Diplomaturas obligatorias
- Evidencia de certificado – curso mediador AV Noviembre de 2021 -curso valido por 5 años con renovación
- Certificado para la docente investigadora Shirley Roció Paredes enero 12 de 2023 – vigencia por 5 años.

7.4 Comunicación

- Comunicación la necesidad por medio de publicaciones – evidencia publicaciones 09 de septiembre de periodo 16-5 – vinculación de docentes de medio tiempo acuerdo a la necesidad

Muestra 1 loca zona sur de comunicados:

- o Licenciatura en matemáticas
- o Pedagogía infantil
- o Estudios en posgrados
- o Experiencia de 6 meses.
- o Envío de la página oficial de la UNAD
- o Autorización de los comunicados la gerencia nacional de talento huma

Muestra 2 de comunicados desde la dirección de la zona:

- o Convocatoria para escuela de ciencias agrícolas pecuarias y del medio ambiente
- o Perfil: químico, licenciado en química – Neiva – Pitalito – Florencia- Ibagué- la plata.
- o Requisitos mínimos – postgrados
- o Experiencia universitaria: 2 años

Durante la visita en campo se evidenciaron medios para comunicar la información relacionada con el sistema de gestión y por medio de entrevista se evidenció que son eficaces porque las personas que llevan a cabo un trabajo bajo el control de la organización comprenden esta información y son conscientes de la forma en que participan en la consecución de los objetivos de calidad y la política de calidad.

Proceso : C9 GESTIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA

Propietario Del Proceso	Auditor
Alexander (líder zonal de sistema del bienestar integral)	Ext. Juan.Alonso
Resumen	

Conclusión de Auditoría ISO 9001:2015 - Universidad Nacional Abierta ya Distancia (UNAD) REGIONAL SUR Y SECCIONAL NEIVA

Tras la auditoría realizada en la Universidad Nacional Abierta ya Distancia (UNAD) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, se ha constatado que la institución cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado de manera eficaz, que respalda sus procesos académicos, administrativos y de apoyo al estudiante. Los procedimientos clave, como la gestión de planos, programas y proyectos, el proceso de titulación de estudiantes y la atención a los requisitos legales y del cliente, han sido debidamente planificados, controlados y documentados.

La UNAD ha demostrado un fuerte compromiso con el cumplimiento de los requisitos normativos y con la mejora continua de sus procesos. Se observaron los siguientes aspectos

Control Documental y Procedimientos
Gestión Eficiente de Proyectos
Liberación de Productos y Servicios

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Corrección de Salidas No Conformes

En conclusión, la UNAD demuestra un alto grado de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, asegurando la calidad en la prestación de sus servicios académicos y administrativos. Se recomienda continuar con el enfoque en la mejora continua para mantener y fortalecer la eficacia del sistema de gestión.

Notas

PROCESO: C9 GESTIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA

Auditados:

- Alexander (líder zonal de sistema del bienestar integral)
- André pineda (líder de bienestar)
-

Requisitos auditados ISO 9001:2015 - 7.1.4, 6.2

Documentos:

- C9 Gestión del bienestar integral UNADISTA
- P-9-1 -Desarrollo De Las Líneas De Acción Del Bienestar Integral Unadista

P-9-1 -Desarrollo De Las Líneas De Acción Del Bienestar Integral Unadista

Objetivo:

Diseñar e Implementar experiencias significativas de Bienestar que den respuesta a los intereses y expectativas identificadas en los estudiantes y egresados que hacen parte del Metasistema UNAD, buscando dinamizar las dimensiones propias del ser humano mediante las líneas de acción bajo la mediación virtual o in situ.

Alcance:

Aplica para los estudiantes y egresados que hacen parte del Metasistema UNAD y sus familias con un bienestar extendido.

7.1.4 ambiente para la operación de los procesos:

Aplicación de bienestar: estudiantes- docentes- contratistas- administrativos

Evidencia:

- Reunión: 18 de enero de 2024
- Actas de plan de acción de líderes zonales y línea
- Planes de acción aprobados:

- Actividades – experiencias
- Festivales artísticos (zona sur)
- Picnic literario – ejecutado septiembre de 2024
- Karaoke multilingüe – ejecutado 17 de mayo de 2024
- Semana cultural y salud del segundo semestre

Ampliación de Semana cultural y salud del segundo semestre:

- Presentación la metodología
- Aprobación de la directora de zona (Doctora Liz)
- Se muestra la plataforma humana
- Aprobación de líderes zonales
- Actividades:

- Inicio: 21 de octubre de 2024
- Actos protocolarios
- Hábitos alimenticios
- Consumo de agua
- Actividades presenciales: masajes, donación de sangre, uso de gimnasios
- Pausas visuales
- Campamento de liderazgo de la zona
- Foros de salud mental (hibrido – virtual y presencial)
- Día de la fantasía zona sur
- Cuidado de la mascota – participación de las mascotas con programación de veterinarios.
- Tiempo establecido: 6 días

Evidencia de los informes:

- Fecha – 23 de junio de 2024

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

- Participación en las zonas – 3571 participantes
- Zona sur 1965 personas en las campañas
- Evidencias fotográficas
- Análisis estadístico – 85.3 % participación – docentes -66 -5 administrativos- temas expuestos en la experiencia.
- Encuestas de satisfacción de los eventos – 2561 respuestas de los participantes – con los parámetros – arte y cultura, crecimiento personal, medio ambiente, promoción y salud prevención de la salud.
- Nivel de satisfacción de los eventos de bienestar: 4.78/4.7 (cumpliendo)

6.2 objetivos

Evidencia de matriz de indicadores

Satisfacción de los eventos presentados

- Meta:4.7
- Aplicación de las encuestas a nivel nacional 17928
- Análisis de líneas de acción

Cumplimientos de presupuesto:

- Indicador asignación y ejecución de los recursos
- Meta: 100%
- Medición: anual
- 2023- 98.91

Evidencia de análisis de cumplimiento presupuestal por la regional

SITIO 9 : UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - Sede Nacional José Celestino Mutis. - Calle 14 Sur No. 14 - 23, Bogotá, D.C., Colombia

Proceso : C8 GESTIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA.

Propietario Del Proceso	Auditor
CONSTANZA ABADÍA GARCÍA, VICERRECTORA ACADÉMICA Y DE INVESTIGACIÓN.	Ext. Oscar.Arias

Resumen

OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar la gestión efectiva asociada a la oferta de programas, productos y servicios de los diferentes sistemas de educación de la universidad en el marco del cumplimiento de los lineamientos institucionales y de los estándares nacionales e internacionales de calidad, atendiendo a las necesidades educativas de la población en general.

NUMERALES EVALUADOS:

- 7.1.2. Apoyo: personas.
- 8.3.1. Diseño y desarrollo: generalidades.
- 8.3.2/ 8.3.5. Planificación del diseño y desarrollo/ salidas del diseño y desarrollo.
- 8.3.3. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- 8.3.4. Verificación del diseño y desarrollo.
- 8.3.4. Controles al diseño y desarrollo: validación.
- 8.3.6. Cambios al diseño y desarrollo.
- 8.5.1. Control de la prestación del servicio.
- 8.5.2. Identificación y trazabilidad.
- 8.5.4. Preservación.
- 8.6. Liberación del servicio.

CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.

Notas

OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar la gestión efectiva asociada a la oferta de programas, productos y servicios de los diferentes sistemas de educación de la universidad en el marco del cumplimiento de los lineamientos institucionales y de los estándares nacionales e internacionales de calidad, atendiendo a las necesidades educativas de la población en general.

PERSONA ENTREVISTADA: Nubia Rodríguez, Sergio Montero, Francisco Hilarión, Luz Dary Guzmán, Diana Carolina Méndez, Ived Suárez, Helen Martínez,

Sandra Domínguez, etc

ALCANCE EVALUADO: PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE.

MUESTRA ANALIZADA: Diseño y desarrollo del programa de especialización en alta gerencia de desarrollo organizacional/ Gestión de programas de educación permanente: alfabetización, básica y media: implementación del acuerdo número 031 del 12 de octubre de 2023 en el cual se establece el calendario para el año 2024.

NUMERALES EVALUADOS:

7.1.2. Apoyo: personas.

La organización determina y proporciona las personas necesarias para la operación y el control de sus procesos. Se utiliza el aplicativo SII módulo Core, matrículas, director de curso, etc. Evidencia: Asignación del docente Milton Andrés Ramos para el curso 740502 "Ciencias Económicas y políticas I".

8.3.1. Diseño y desarrollo: generalidades.

La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo apropiado para la posterior prestación de sus servicios. Se hace uso del documento "C8 V4 caracterización del proceso de gestión de la oferta educativa" en el cual se incluyen campos para: datos generales del proceso, entradas del proceso, descripción del proceso (número de la actividad, actividades, PHVA, entradas relacionadas, documentación y registros asociados y responsable), salidas del proceso, normatividad y documentos de referencia, desempeño del proceso, etc. Evidencia: dentro de la caracterización se incluye un paso para los cambios al diseño, en particular, el paso 11 sobre "gestionar la modificación de los programas de educación superior".

8.3.2/ 8.3.5. Planificación del diseño y desarrollo/ salidas del diseño y desarrollo.

(8.3.2) Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo la organización ha tenido en cuenta, por ejemplo, los requisitos para la posterior prestación del servicio (8.3.5). Se ha estructurado el documento "P-8-1 V3 Procedimiento: Gestión de nuevos registros calificados" en el cual se incluyen diferentes aspectos de las características que va a tener el registro calificado. Evidencia: en la línea 5 del procedimiento se incluye la estructuración del "documento maestro y proyecto educativo del programa". Se incluyen aspectos relativos a los requisitos para la posterior prestación del servicio (plan de estudios, aspectos operativos e infraestructura necesaria para la realización del mismo).

8.3.3. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

La organización ha determinado los requisitos esenciales para sus servicios. Se han identificado diferentes elementos de entrada en particular "la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares". Dentro del procedimiento "P-8-1 V3 Actividad 1 (Construir la propuesta de creación del programa) "Documento de propuesta de creación de programa académico", se ha establecido el "documento de propuesta de creación del programa académico". Evidencia: Documento maestro del "programa de especialización en alta gerencia y desarrollo organizacional" dentro del cual se incluye el numeral 2.1.1 estado actual de la formación. Se analizan ofertas de otras entidades de educación y de otras latitudes.

8.3.4. Verificación del diseño y desarrollo.

Se han implementado controles para el proceso de diseño y desarrollo, en particular, los orientados a la verificación, con el propósito de asegurar que el resultado del diseño y desarrollo cumpla los requisitos de entrada (requisitos legales y reglamentarios). Dentro del procedimiento "P-8-1 V3 Actividad 10 (Revisar la integralidad del documento en cuanto a la totalidad de los aspectos de calidad definidos en la normatividad vigente para el diseño de programas nuevos y en completitud de soportes)" se han establecido controles de cumplimiento de requisitos de ley. Evidencia: respuesta por observaciones al documento "especialización en Alta Gerencia y Desarrollo Organizacional" en el cual se incluyen comentarios a las observaciones sobre el cumplimiento del decreto 1330.

8.3.4. Controles al diseño y desarrollo: validación.

La organización ha establecido la validación del diseño y desarrollo con el propósito de garantizar que los resultados de la prestación del servicio satisfacen los requisitos para su uso previsto. Se ha implementado el uso del documento "formato de registro de reuniones y comités institucionales". Evidencia: registro de fecha 11 de octubre de 2023 en relación con la "primera reunión del curso gerencia estratégica responsable".

8.3.6. Cambios al diseño y desarrollo.

Se han establecido y se controlan los cambios al diseño y desarrollo. Se ha implementado el uso del documento "formato de registro de reuniones y comités institucionales". Evidencia: registro de fecha 11 de octubre de 2023 en relación con la "primera reunión del curso gerencia estratégica responsable". Se definió "ingresar al foro de la fase tres todos los días".

8.5.1. Control de la prestación del servicio.

La organización lleva a cabo la prestación de sus servicios bajo condiciones controladas. Una de estas condiciones controladas es la disponibilidad de información documentada que describa las actividades de prestación del mismo. Se ha estructurado el "Acuerdo calendario académico SINEP" en el cual se incluyen fechas, responsables, actividades, etc. Evidencia: acuerdo número 031 del 12 de octubre de 2023 en el cual se establece el calendario para el año 2024.

8.5.2. Identificación y trazabilidad.

La organización controla la identificación única de sus servicios y conserva información documentada que permite la trazabilidad. Se hace uso del aplicativo "

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Sistema Integrado de información SII 5.0" en el cual se encuentran cinco módulos (entornos de aprendizaje): información general, momento inicial, intermedio, final y proyecto transversal. Evidencia: trazabilidad del servicio educativo prestado a la estudiante Lizeth Parra Sotelo con número de identificación 103054 5152.

8.5.4. Preservación.

La organización preserva los servicios durante la prestación de los mismos en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos. Se ha estructurado el documento "rúbrica técnico pedagógica de acreditación de curso" en el cual se encuentran criterios relacionados con: agenda del ciclo, plan de curso, presentación acuerdos, problemas, etc. Evidencia: Certificación del curso 1747.

8.6. Liberación del servicio.

Se conserva información documentada sobre la liberación del servicio. Esta información incluye evidencia de conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad las personas que autorizan la liberación. Se emplea el boletín escolar de valoración en el cual se incluyen campos para: áreas, asignatura, desempeño final, etc. También se incluya el nombre de la persona que da fe de cumplimiento. Evidencia: boletín correspondiente al estudiante Adrián Santiago Ruiz Molina del año 2024.

Proceso : C10 RELACIONES INTER SISTÉMICAS E INTERNACIONALES

Propietario Del Proceso	Auditor
LEONARDO SÁNCHEZ, VICERRECTOR DE RELACIONES INTERSISTÉMICAS E INTERNACIONALES.	Ext. Oscar.Arias

Resumen

OBJETIVO DEL PROCESO: Definir la ruta y los estándares para el relacionamiento interinstitucional del orden nacional e internacional, aportando a la visibilidad, posicionamiento y afianzamiento de las condiciones de impacto de los programas, proyectos y servicios ofrecidos por la UNAD.

NUMERALES EVALUADOS:

- 4.4.2.a. Información documentada de apoyo.
- 6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.
- 7.4. Comunicación.
- 7.5.3. Control de la información documentada.
- 8.5.1. Control de la prestación del servicio.
- 8.5.1.c. Control de la prestación del servicio.
- 8.5.5. Actividades posteriores a la prestación del servicio.
- 8.6. Liberación del servicio.
- 9.1.1/9.1.3. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 9.1.2. Satisfacción del cliente.

CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.

Notas

OBJETIVO DEL PROCESO: Definir la ruta y los estándares para el relacionamiento interinstitucional del orden nacional e internacional, aportando a la visibilidad, posicionamiento y afianzamiento de las condiciones de impacto de los programas, proyectos y servicios ofrecidos por la UNAD.

PERSONAS ENTREVISTADAS: Genny Serrano, Constanza Sánchez, Stefany Jiménez, María Juliana Rincón, Miguel Ángel Velásquez, Fabián Valderrama.

ALCANCE EVALUADO: UNAD GLOBAL

MUESTRA ANALIZADA:

Carpeta orientada a conservar la documentación de la egresada Beatriz Ramírez en relación con su participación en el foro de la Unesco.

NUMERALES EVALUADOS:

- 4.4.2.a. Información documentada de apoyo.

La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos. Se ha estructurado el documento "P-10-6 V0 Actividad 2. Formato

para solicitud de movilidad académica de egresados F-10-6-1" en el cual se incluyen campos para: fecha de diligenciamiento, datos básicos del egresado, información de movilidad por curso corto, misión académica o inmersión, observaciones, firmas, etc. Evidencia: registro de fecha 9 de marzo de 2023 en relación con la solicitud de la egresada Beatriz Clemencia Ramírez por participación en el Foro Mundial de derechos humanos de la Unesco.

6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.

La organización ha establecido los objetivos, las actividades, responsables, recursos asociados, etc. Se hace uso del manual de calidad en el cual figuran los "objetivos estratégicos". Evidencia: con respecto al proceso de relaciones inter sistémicas e internacionales se ha establecido el objetivo de "construir socialmente alternativas para futuros eco sostenibles mediante la gestión participativa del conocimiento, el emprendimiento social y solidario con visión glocal y multidimensional y la ejecución de proyectos de transformación social para la innovación que generen impacto positivo en los territorios donde la UNAD hace presencia. Evidencia: en el proceso de gestión inter sistémica e internacional se han definido indicadores asociados a este objetivo de calidad.

7.4. Comunicación.

La organización ha determinado qué se comunica, cuándo, a quién, cómo se comunica, quién comunica, etc. Se ha establecido el procedimiento "P-10-4 V1" en cuya Actividad 1 se establecen criterios para divulgar información sobre las convocatorias de movilidad existentes. Evidencia: página de Internet www.unad.edu.co

módulo de noticias en el cual se incluye información sobre: ¿desea realizar un intercambio académico nacional o internacional?: participa en las convocatorias de movilidad saliente 2024-1"

7.5.3. Control de la información documentada.

La información documentada de origen externo que la organización determina como necesaria para la operación de sus procesos se identifica y se controla adecuadamente. En el procedimiento "P-10-4 V1 Actividad 9 se indican los documentos que se deben conservar como evidencia de la movilidad. Evidencia: certificado del Instituto tecnológico de Sonora en relación con la participación de Adriana Carolina Moreno en el programa de movilidad académica realizado entre enero y mayo del 2023.

8.5.1. Control de la prestación del servicio.

La organización realiza sus servicios bajo condiciones controladas; parte de estas condiciones controladas es la disponibilidad de información que describe las actividades a desarrollar. Se ha estructurado el procedimiento "P-10-4 V1 "Procedimiento de movilidad académica saliente estudiantes". Evidencia: en el paso 10 se establece la necesidad de "verificar el documento de cumplimiento de la movilidad académica por parte de la Vicerrectoría de relaciones inter sistémicas e internacionales"; igualmente en el paso 10 se establece la necesidad de legalizar el registro académico de la movilidad por parte del área de registro y control académico.

8.5.1.c. Control de la prestación del servicio.

La organización controla la prestación de sus servicios. Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento para verificar que se cumplen los criterios de control y los criterios de aceptación de sus servicios. Se ha establecido el documento "P-10-6 V0 Actividad 3" en el cual se establecen criterios para la verificación del cumplimiento de las condiciones de movilidad. Evidencia: carpeta orientada a conservar la documentación de la egresada Beatriz Ramírez en relación con su participación en el foro de la Unesco. Se incluyen documentos relacionados con su cédula de ciudadanía, la invitación al evento, la presentación, la legalización, etc.

8.5.5. Actividades posteriores a la prestación del servicio.

La organización cumple con los requisitos establecidos para las actividades posteriores a la prestación de los servicios. Se tiene en cuenta la vida útil del servicio prestado y la retroalimentación del cliente. Se ha estructurado el documento "P-10-6 V0 Actividad 5". Procedimiento en el cual se hace mención de la entrega de evidencias de participación en la movilidad". Evidencia: informe comisión de desplazamiento de fecha 31 de marzo de 2023 en el cual se incluyen campos para: datos del profesional para apoyar la comisión de desplazamiento, datos de la comisión, actividades desarrolladas, material entregado, Networking, agradecimientos, firmas, etc. Evidencia: informe presentado por la egresada Beatriz Ramírez.

8.6. Liberación del servicio.

La organización ha implementado disposiciones planificadas, en etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios. Se ha establecido el documento "P-10-4 V1 en cuya actividad 3 se establece "recibir y verificar el cumplimiento de las condiciones documentales por parte de la vicerrectoría". Evidencia: Matriz de revisión de requisitos en la cual se incluyen columnas para: nombre completo, datos del estudiante, país de destino, escuela, programa académico de destino, asignatura, formato de movilidad, cédula, hoja de vida, carta intención, etc. Evidencia: verificación del cumplimiento de la documentación del estudiante Juan David Corrales Amaya.

9.1.1/9.1.3. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

La organización ha establecido qué mide y los métodos de medición, también ha establecido las frecuencias de medición y de análisis y, además, conserva información documentada sobre el resultado de los análisis. El análisis de esta información le ha permitido identificar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz. Se hace uso del documento "indicador" en el cual se incluye información sobre: nombre del indicador, código, tipo, fecha de aplicación del indicador, gráficas, periodo de análisis y de medición, metas, desempeño, análisis situacional, etc. Evidencia: indicador relacionado con: "Comunidad UNADISTA de beneficiarios de interacción académica entrante y saliente". El análisis de la información, que se hace de manera semestral, ha demostrado un cumplimiento del 107% con respecto a la meta establecida.

9.1.2. Satisfacción del cliente.

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

La organización realiza el seguimiento de la percepción del cliente sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Se han determinado los métodos para obtener y realizar el seguimiento además de revisar esta información. En el procedimiento "P-10-6 V0 Actividad 6" se menciona la estrategia de aplicar el instrumento para conocer la experiencia del egresado frente a la movilidad y medir la satisfacción frente a esta. Evidencia: encuesta de satisfacción-movilidad de egresados en la cual se encuentran temas relacionados con: tipo de movilidad, respuestas oportunas al proceso de postulación, atención y orientación, acompañamiento, tiempo de entrega de los certificados de participación, aspectos por mejorar, comentarios adicionales, etc. Evidencia: encuesta diligenciada por Beatriz Ramírez en relación con su participación en el foro de la Unesco.

Proceso : C11 GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

Propietario Del Proceso	Auditor
JUAN CHIRIVI (LÍDER NACIONAL DE INVESTIGACIÓN), HAROLD PÉREZ (LÍDER NACIONAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO)	Ext. Oscar.Arias

Resumen

OBJETIVO DEL PROCESO: Desarrollar los procesos, proyectos, programas y servicios de investigación, innovación y emprendimiento institucional para fortalecer escenarios de gestión de nuevo conocimiento, creación artística y/o cultural, desarrollo tecnológico, gestión y transferencia, mediante la implementación de estrategias de formación y socialización en articulación con los diferentes actores de la comunidad UNADISTA y partes interesadas que impacten y/o transformen los territorios.

NUMERALES EVALUADOS:

- 5.3. Roles, responsabilidades y nivel de autoridad.
- 7.1.3. Apoyo: infraestructura.
- 8.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios.
- 8.5.2. Identificación y trazabilidad.
- 8.6. Liberación del servicio: etapas adecuadas.
- 8.6. Liberación del servicio: criterios de aceptación y personas que aprueban.

CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.

Notas

OBJETIVO DEL PROCESO: Desarrollar los procesos, proyectos, programas y servicios de investigación, innovación y emprendimiento institucional para fortalecer escenarios de gestión de nuevo conocimiento, creación artística y/o cultural, desarrollo tecnológico, gestión y transferencia, mediante la implementación de estrategias de formación y socialización en articulación con los diferentes actores de la comunidad UNADISTA y partes interesadas que impacten y/o transformen los territorios.

PERSONAS ENTREVISTADAS: LEIDY GONZÁLEZ, LUZ MYRIAM MORENO, MARTÍN GÓMEZ, JOSÉ EDER CASTELLANOS.

ALCANCE EVALUADO: SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

MUESTRA ANALIZADA: Proyecto PSI170ECACEN2023 "impactos del COVID-19 en la gestión organizacional e innovación en emprendimientos de los estudiantes y egresados de la ECACEN2".

NUMERALES EVALUADOS:

- 5.3. Roles, responsabilidades y nivel de autoridad.

La alta dirección se asegura de que la responsabilidades y nivel de autoridad para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en la organización. Se estructuran acuerdos a través de los cuales se definen las diferentes responsabilidades de las personas que participan en la ejecución de los proyectos de investigación. Evidencia: acuerdo número 030 del 24 de noviembre de 2016 a través del cual se define la responsabilidad del líder de investigación de escuela, en particular, la de "realizar seguimiento a los proyectos de investigación en el ejercicio de su rol según las directrices institucionales"; acuerdo número 024 del 16 de abril de 2012 por el cual se expide el estatuto de investigación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, artículo 7 en el cual se establecen los diferentes componentes del sistema de investigación: comité nacional, comité zonales y locales de investigación, comités de investigación de escuelas, etc.

- 7.1.3. Apoyo: infraestructura.

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

La organización ha determinado, proporciona y hace mantenimiento de la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos. Dentro de la infraestructura se incluyen temas relacionados con el hardware y el software. Se hace uso del aplicativo SIGIIP dentro del cual se incluyen módulos para: convenios, redes o alianzas, convocatorias, gestión de investigaciones, investigación, etc. Evidencia: dentro del módulo de convocatoria se incluyen temas relacionados con sede, nombre de la convocatoria, fecha de inicio, fecha de cierre, tipo de convocatoria, estado la convocatoria, proyectos asociados, etc.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios.

Cuando se determinan los requisitos de los proyectos, la organización se asegura de tener en cuenta todos aquellos legales y reglamentarios aplicables. La organización tiene en cuenta el anexo 1 "Convocatoria nacional para el reconocimiento y medición de grupos de investigación, desarrollo tecnológico o de innovación y para el reconocimiento de investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación del año 2024", documento elaborado por Min Ciencias. Evidencia: la doctora Yolanda González Castro está reconocida por Min Ciencias en la categoría de investigador asociado (I) con vigencia hasta la publicación de los resultados de la siguiente convocatoria.

8.5.2. Identificación y trazabilidad.

La organización controla la identificación única de sus proyectos y conserva información documentada para permitir la trazabilidad. Se hace uso del documento "F 11 2 2 V1 formato de informe de avance proyecto de investigación" en el cual se encuentran campos para: fecha, título del proyecto, código del proyecto, nombre del grupo, porcentaje de avance, investigador principal, investigadores, ejecución del proyecto, descripción del avance y los objetivos del proyecto, etc. Evidencia: registro correspondiente al proyecto PSI170ECACEN2023 "impactos del COVID-19 en la gestión organizacional e innovación en emprendimientos de los estudiantes y egresados de la ECACEN2".

8.6. Liberación del servicio: etapas adecuadas.

La organización ha implementado disposiciones planificadas en etapas adecuadas para verificar que se cumplen los requisitos del servicio. Se ha establecido el documento "F 11 2 1 V3 formato acta de iniciación de proyectos de investigación" en el cual se incluyen campos para: código del proyecto, títulos, tipo de convocatoria, identificación, compromisos de los investigadores, entregables, fecha de entrega, firmas, etc. Evidencia: registro de fecha 6 de febrero del año 2023 en relación con el proyecto "Impactos del COVID-19 en la gestión organizacional e innovación en emprendimientos de los estudiantes y egresados de la ECACEN".

8.6. Liberación del servicio: criterios de aceptación y personas que aprueban.

Se conserva información documentada sobre la liberación del proyecto. Esta información documentada incluye evidencia de conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad de las personas que autorizan la liberación. Se hace uso del documento "F 2 2 16 V1 formato de registro de reuniones y comités institucionales" en el cual se incluyen campos para: verificación del quórum, verificación de la orden del día, aprobación de los diferentes trabajos, participantes (nombre completo, cargo, sigla, ciclo de la unidad, tipo de asistencia), registro comentarios relevantes de la reunión, etc., Evidencia: en el numeral 9 del acta se incluye la "aprobación del informe final y cierre del proyecto PIEI 0801 ECACEN 2023 "Direccionamiento estratégico de las competencias investigativas de los maestros de la Normal Superior de Pamplona y Ocaña desde la Data Analyti". Se incluyen los criterios de aceptación relacionados con: título, identificación y formulación del problema, objetivos generales y específicos... conclusiones del proyecto, etc".

Proceso : C13 INCLUSIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO REGIONAL Y LA PROYECCIÓN COMUNITARIA

Propietario Del Proceso	Auditor
JENY SIERRA, LÍDER NACIONAL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA Y PROYECCIÓN SOCIAL, KAREN RUBIO, LÍDER SISTEMA NACIONAL DE SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE.	Ext. Oscar.Arias

Resumen

OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer espacios estratégicos de inclusión social (multi contextos) que faciliten la interacción con las comunidades y el sector externo para generar iniciativas de proyección social y desarrollo regional pertinentes con las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales.

NUMERALES EVALUADOS:

- 4.2. Partes interesadas: sistema de educación continua.
- 4.2. Partes interesadas: sistema de educación permanente.
- 6.1. Acciones para abordar los riesgos.
- 7.5.3. Control de la información documentada.
- 8.5.1.C Control de la prestación del servicio: seguimiento.
- 8.5.2. Identificación y trazabilidad.
- 8.5.6. Control de los cambios.
- 8.6. Liberación de los servicios.
- 9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 10.1. Mejora continua.

CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.

Notas

OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer espacios estratégicos de inclusión social (multi contextos) que faciliten la interacción con las comunidades y el sector externo para generar iniciativas de proyección social y desarrollo regional pertinentes con las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales.

PERSONAS ENTREVISTADAS: JORGE OLIVELLA, CAROLINA CAMARGO, GRACIELA LEÓN, RUBÉN DARÍO MENECEZ PÁRRA, KAREN ADRIANA RUBIO, YAMILE MEDINA, HÉCTOR TRUJILLO.

ALCANCE EVALUADO: SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE.

MUESTRA ANALIZADA: DIPLOMADO EN LICENCIAS AMBIENTALES ESTRUCTURADO Y REALIZADO PARA LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL CAR: CONVENIO 3212 DEL 2023; PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN, EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA CON CÓDIGO SIMAT 32 PARA LA AGENCIA DE LA REINCORPORACIÓN Y DE LA NORMALIZACIÓN.

NUMERALES EVALUADOS:

4.2. Partes interesadas: sistema de educación continua.

Debido a su efecto en la capacidad de la organización para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente (CAR: Corporación Autónoma Regional) la organización determina cuáles son las partes interesadas, sus requisitos, sus necesidades, etc. Se estructuran propuestas de servicio a las partes interesadas en las cuales figuran el objeto del servicio, presentación institucional, metodología, contenidos temáticos, etc. Evidencia: Sillabus para el programa de educación formal "Diplomado en licencias ambientales".

4.2. Partes interesadas: sistema de educación permanente.

Debido a su efecto en la capacidad de la organización para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente la organización determina cuáles son las partes interesadas, sus requisitos sus necesidades. Se ha estructurado un documento en Excel correspondiente a programa de alfabetización, educación básica y media con código SIMAT 32, en el cual se incluyen columnas para: entidad territorial certificada, observaciones, presencial, virtual, Fractales, fecha de la última novedad, gestión fractal, etc. Evidencia: correo de fecha 22 de noviembre del año 2023 en relación con la solicitud de la propuesta "maestro itinerante" 2024 para la Agencia de la reincorporación y de la normalización.

6.1. Acciones para abordar los riesgos.

Se han determinado los riesgos que es necesario abordar con el propósito de prevenir o reducir efectos no deseados; se han definido las acciones para abordar estos riesgos y se han implementado en los diferentes procesos del sistema de calidad. Se utiliza el aplicativo "sistema de mapas de riesgo" en el cual se incluyen tablas en donde se mencionan campos para: código del riesgo, código del proceso, nombre del proceso, objetivo, descripción del riesgo, causas, efectos, controles existentes, acciones de mitigación, etc. Evidencia: gestión del riesgo número 4188 identificado como "pérdida de la imagen de la organización por el incumplimiento de los objetivos pactados dentro de los términos de los contratos/ convenios suscritos desde la VIDER". Al respecto se han establecido acciones de mitigación relacionadas, por ejemplo, con "elaborar informes periódicos de seguimiento a convenios para asegurar el cumplimiento de lo establecido en las condiciones generales del instructivo 110 7 1 del SIG".

7.5.3. Control de la información documentada.

La información documentada requerida por el sistema de calidad y por la norma ISO 9001 se encuentra controlada con el propósito de que esté disponible donde y cuando se requiere. Se hace uso del aplicativo "Convenios y evaluación de impacto" en el cual se incluyen pestañas para: línea de tiempo, propuestas, documentos, ejecución, plan de pagos, reportes, informes, modificaciones, evaluación del impacto, etc. Evidencia: en la pestaña de "documento" se encuentran todos aquellos relacionados con el convenio realizado con la CAR como, por ejemplo: formato de estudios previos, formato para presentación de la propuesta, términos de referencia, carta de designación de supervisión, etc.

8.5.1.C Control de la prestación del servicio: seguimiento.

La organización realiza las actividades del proceso de prestación del servicio bajo condiciones controladas, estas condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos y para la aceptación de los servicios. Se ha estructurado el uso de documentos correspondientes a "Carta de asignación del supervisor, actas de informe, informes cuatrimestrales", etc. Evidencia: carta de designación del supervisor Giana Aleyda Shaikh Gómez, presentación de informe periódico de ejecución para proyectos vía convenio elaborado en fecha 31 de julio de 2024 en relación con el convenio inter administrativo número 1243 del 2024.

8.5.2. Identificación y trazabilidad.

Se controla la identificación única de los servicios y se conserva información documentada que permite la trazabilidad. Se utiliza el documento "F 2 2 16 V1 registro de reuniones y comités institucionales" en el cual se encuentran con campos para: encabezado, información inicial, agenda, participantes, registros,

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

comentarios, compromisos, etc. Evidencia: acta de fecha 30 de agosto de 2024 en la cual se presenta el avance relacionado con la preparación de las pruebas saber 11.

8.5.6. Control de los cambios.

Se conserva información documentada que describe los cambios, las personas que autorizan el cambio y las acciones que surgen del mismo. Se realizan modificaciones al Syllabus con el propósito de reflejar acciones de mejora que se hayan identificado a través de la prestación del servicio o de la aplicación de encuestas de satisfacción. Evidencia: nueva versión del Syllabus en donde se cumplen exigencias sobre gestión del idioma, numeración en tablas, tamaño/ fuente, títulos y subtítulos, eliminación de números de cédula, listas desplegables, etc.

8.6. Liberación de los servicios.

Se conserva información documentada sobre la liberación de los servicios (convenios). Esta información documentada incluye evidencia de conformidad con los criterios de aceptación (obligaciones y compromisos del convenio) y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación. Se hace uso del documento "informe final de ejecución para proyectos" correspondiente al convenio 3212 del 2023 realizado con la corporación autónoma regional de Cundinamarca. Evidencia: se incluyen columnas para: obligaciones y compromisos pactados en el convenio (supervisión, presentación oportuna de los servicios, suministro de conectividad, ejecución de las actividades objeto del contrato, organización de los 10 diplomados, mantener el valor del contrato durante la vigencia del mismo, etc. También se incluye el nombre de la persona queda fe de cumplimiento (Graciela León Quilcat).

9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

La organización ha determinado que mide, los métodos de medición, las frecuencias de medición análisis y evaluación y, además, conserva información documentada sobre los resultados de la misma. Se ha estructurado el documento "indicador" en el cual se encuentra en campos para: indicador, seguimiento, metas, logros, etc. Evidencia: gestión del indicador "matrícula de estudiantes" que alcanza un logro correspondiente al 84% de cumplimiento. Hay evidencia de identificación de estrategias para mejorar el logro de este desempeño.

10.1. Mejora continua.

La organización identifica oportunidades de mejora necesarias para aumentar la satisfacción del cliente. A través del análisis de los diferentes informes se ha decidido reestructurar la encuesta de satisfacción de los Stakeholders. Evidencia: la nueva encuesta de satisfacción incluye temas relacionados con el componente de "ejecución pedagógica" para el cual se han establecido cinco diferentes elementos. Ejemplo: "la ejecución pedagógica del proyecto fue coherente con lo dispuesto en el modelo educativo flexible de la UNAD?"

Proceso : C4 GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS.

Propietario Del Proceso	Auditor
CARMEN HELENA CAICEDO, COORDINADORA DE ALMACÉN E INVENTARIOS.	Ext. Oscar.Arias

Resumen

OBJETIVO DEL PROCESO: Realizar la correcta administración de los recursos físicos y financieros para el cumplimiento de las metas establecidas por la universidad, llevando un control adecuado de las compras, adquisiciones de bienes y servicios, presupuesto, pago de obligaciones, costos y reconocimiento óptimo de los hechos contables de la universidad para el cumplimiento del objetivo institucional.

NUMERALES EVALUADOS:

4.4.2.B. Información documentada como evidencia.

7.1.1. Apoyo: recursos.

8.4.1. Control de los productos suministrados externamente: generalidades.

8.4.2. Tipo de control.

8.4.3. Información para los proveedores externos.

CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.

Notas

OBJETIVO DEL PROCESO: Realizar la correcta administración de los recursos físicos y financieros para el cumplimiento de las metas establecidas por la universidad, llevando un control adecuado de las compras, adquisiciones de bienes y servicios, presupuesto, pago de obligaciones, costos y reconocimiento

óptimo de los hechos contables de la universidad para el cumplimiento del objetivo institucional.

PERSONAS ENTREVISTADAS: CRISTIAN SÁNCHEZ ROMERO, YOLIMA GARCÍA, DANIEL RODRÍGUEZ.

NUMERALES EVALUADOS:

4.4.2.B. Información documentada como evidencia.

Se conserva información documentada para tener evidencia de que los procesos se realizan según lo planificado. La organización ha establecido, en la actividad número tres del procedimiento P 4 4 V5, que se realizan estudios de mercado antes de proceder a los procesos de contratación. Se utiliza el documento "F 4 4 23 V3 Formato estudios de mercado" en el cual se incluyen temas relacionados con: objeto, necesidad, justificación, conveniencia, perfil del contratista, experiencia, valor y forma de pago, fundamentos jurídicos, obligaciones, cotizaciones, plazo de ejecución, características técnicas, garantías, análisis y conclusiones, etc. Evidencia: registro de fecha 24 OCT 2023 en relación con la adquisición de elementos de papelería y útiles de escritorio.

7.1.1. Apoyo: recursos.

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad y sus procesos. Se ha implementado una estrategia mediante la cual se elaboran certificaciones relativas a los diferentes recursos de los cuales dispone la universidad. Evidencia: certificación de fecha 11 AGO 2023 en la cual se presentan el inventario de UPS de que dispone de la universidad. Plan de compras 2023 versión 1 en el cual figura el ítem: adquisición de elementos de papelería, útiles de escritorio.

8.4.1. Control de los productos suministrados externamente: generalidades.

La organización ha determinado y aplica los criterios para la evaluación de los proveedores externos basándose en su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos. Se conserva información documentada de estas actividades y de las acciones que surgen de la misma. Se ha estructurado del uso del documento F 4 4 18 V3 "Formato de informe periódico de supervisión o interventoría" en el cual se incluyen criterios relacionados con: calidad del bien o servicio y cumplimiento de requisitos, respuesta a los requerimientos por parte del supervisor del contrato, cumplimiento, total de puntos, necesidad de plan de mejoramiento, calificación, firmas, etc. Evidencia: registro de fecha 30 ENE 2024 con calificación de excelente firmado por el supervisor del contrato en relación con la adquisición de elementos de papelería y útiles de escritorio.

8.4.2. Tipo de control.

Se ha determinado la verificación para asegurarse que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos. Se utiliza el documento "factura de venta" en el cual se encuentra un campo para la firma de recibido por parte del supervisor del contrato. Evidencia: factura de fecha 25 ENE 2024 por valor de 1 159 999 570,17 por concepto de adquisición de elementos de papelería y útiles de escritorio.

8.4.3. Información para los proveedores externos.

Antes de comunicarle a los proveedores externos los requisitos de compra, la organización se asegura de que éstos sean los adecuados. Se hace un análisis de el plan de compras y de los certificados de disponibilidad presupuestal antes de proceder a elaborar órdenes de compra. Evidencia: CDP 1915 relacionado con la adquisición de elementos de papelería. Plan de compas 2023.

Proceso : C5 GESTIÓN Y DESARROLLO DE LA PLATAFORMA HUMANA UNADISTA

Propietario Del Proceso	Auditor
ALEXANDER CUESTAS, GERENTE DE TALENTO HUMANO.	Ext. Oscar.Arias
Resumen	

OBJETIVO DEL PROCESO: Gestionar plataformas humanas altamente calificadas que garanticen trabajo productivo, satisfacción laboral y trabajo significativo, fundamentado en el liderazgo para dinamizar y dar sostenibilidad holística al meta sistema UNAD fortaleciendo el conocimiento e inteligencia institucional para cumplir la misión y visión institucional.

NUMERALES EVALUADOS:

4.4.2.B. Información documentada como evidencia.

7.1.2. Apoyo: personas.

7.2. Competencia.

7.2. Competencia: información documentada.

8.2.2. Determinación de los requisitos para el servicio.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes.

8.5.4. Preservación.

CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con

las actividades de la organización.

Notas

OBJETIVO DEL PROCESO: Gestionar plataformas humanas altamente calificadas que garanticen trabajo productivo, satisfacción laboral y trabajo significativo, fundamentado en el liderazgo para dinamizar y dar sostenibilidad holística al meta sistema UNAD fortaleciendo el conocimiento e inteligencia institucional para cumplir la misión y visión institucional.

PERSONAS ENTREVISTADAS: XIMENA CASTILLO, CINDY FORERO, DIANA CASTELLANOS, ESTEFANÍA CASTELLANOS, CAROLINA QUINTANA, MÓNICA CARVAJALINO.

NUMERALES EVALUADOS:

4.4.2.B. Información documentada como evidencia.

Se conserva información documentada para tener confianza en que los procesos se realizan según lo planificado. En el procedimiento "P 5 9 V3" se ha establecido la actividad 3. "Registro de solicitud en el sistema SOCA". Evidencia: aplicativo SOCA con asignación académica en el cual se encuentra la designación de Yedmi Paola Castro para la unidad académica de "Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios", de manera específica para el diplomado código 101008 correspondiente a "Diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial".

7.1.2. Apoyo: personas.

Se determinan y proporcionan las personas necesarias para la operación y el control de los procesos. El procedimiento "P 5 8 V0" incluye en la Actividad 1 el "Formato de requisición de personal en línea F 5 3 3" en el cual se encuentran campos para: requisitos del cargo, datos personales del candidato y validación, etc. Evidencia: Registro de fecha 22 ABR 2024 en relación con la requisición para jefe de Instituto.

7.2. Competencia.

La organización determina la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que influye en el sistema de calidad. La organización ha establecido el procedimiento "P 5 8 V0" Actividad 1. "Manual de funciones y competencias". Evidencia: se ha creado el documento "manual específico de funciones, requisitos mínimos y competencias laborales" a través de la resolución número 001975. Ejemplo: para el cargo de "jefe de Instituto" se han establecido exigencias sobre: educación (título de formación universitaria y título de posgrado en la modalidad de especialización), experiencia profesional de 44 meses.

7.2. Competencia: información documentada.

Se conserva información documentada apropiada como evidencia la competencia. Se ha implementado el procedimiento "P 5 8 V0" Actividad 4. Formato "Hoja de vida persona natural". Se emplea el aplicativo SIGHUM, pestaña de hojas de vida en la cual se incluyen campos para: listado de candidatos, información al detalle, observaciones y aprobación, etc. Evidencia: registro de competencia del jefe de instituto JILL FORTUNE. Se encuentran registros relacionados con su diploma de educación universitaria, sus cursos de posgrado y una experiencia superior a los 44 meses establecida como requisito.

8.2.2. Determinación de los requisitos para el servicio.

Cuando se determinan los requisitos para el servicio, la organización se asegura haber tenido en cuenta cualquier requisito legal y reglamentario aplicable. En el procedimiento "P 5 9 V3" Actividad 4 se ha definido el uso del "registro para expedición del acto administrativo en SOCA". Se incluyen exigencias para la presentación del certificado médico ocupacional. Evidencia: en el manual del SSGT se menciona la resolución 2346 de 2007 del Ministerio de Trabajo sobre el examen médico ocupacional.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes.

La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes (datos personales y propia intelectual) mientras están bajo el uso o control de la universidad. Se ha establecido el procedimiento "P 5 8 V0" Actividad 11. "Compromiso de confidencialidad firmado". Evidencia: Registro de fecha 24 de abril de 2024 firmado por JILL FORTUNE como jefe de instituto.

8.5.4. Preservación.

Se preserva la calidad de los servicios durante la prestación de los mismos es la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. Se ha establecido el procedimiento "P 5 9" V3 Actividad 1. "Información de los candidatos aprobados". Evidencia: hoja de vida correspondiente al candidato Yedmi Paola Castro revisada y aprobada por Adriana Serrano Estrada. La revisión se realizó en fecha 19 de marzo de 2024 y su aprobación en fecha 21 de marzo de 2024.

Proceso : C12 GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Propietario Del Proceso	Auditor
RAFAEL RAMÍREZ, GERENTE DE PLATAFORMA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.	Ext. Oscar.Arias

Resumen

OBJETIVO DEL PROCESO: Diseñar, fortalecer y mantener la infraestructura y servicios tecnológicos que soportan la gestión organizacional de la Universidad a partir del uso de tecnología de última generación y de desarrollos tecnológicos que permitan el logro de los objetivos institucionales.

NUMERALES EVALUADOS:

- 7.1.3. Apoyo: infraestructura.
- 7.4. Comunicación
- 8.3.1. Diseño y desarrollo: generalidades.
- 8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo.
- 8.3.3. Diseño desarrollo: elementos de entrada.
- 8.3.4. Controles al diseño desarrollo. Revisión.
- 8.3.4. Controles al diseño y desarrollo: verificación.
- 8.3.4. Controles al diseño y desarrollo: validación.
- 8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo.
- 8.3.6. Cambios al diseño desarrollo.
- 9.1.1/9.1.3. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.

Notas

OBJETIVO DEL PROCESO: Diseñar, fortalecer y mantener la infraestructura y servicios tecnológicos que soportan la gestión organizacional de la Universidad a partir del uso de tecnología de última generación y de desarrollos tecnológicos que permitan el logro de los objetivos institucionales.

PERSONAS ENTREVISTADAS: IVONNE ACERO, YEIMY FORERO, JAQUELINE DELGADO, JUAN CARLOS BELTRÁN.

ALCANCE EVALUADO: AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING.

MUESTRA ANALIZADA: Diseño y desarrollo del aplicativo compras SII SIGAF.

NUMERALES EVALUADOS:

- 7.1.3. Apoyo: infraestructura.

La organización determina, proporciona y hace mantenimiento de la infraestructura (hardware y software) necesaria para la operación de sus procesos y para garantizar la conformidad de sus productos y servicios. Se dispone de la aplicativo "mesa de ayuda" en el cual se incluyen columnas para: número de identificación, título, requerimiento, fecha apertura, descripción, estado, solicitante, asignación, encuesta de satisfacción, tiempo para resolver, estadísticas, última actualización, etc. Dentro de los diferentes tickets a los cuales se ha hecho gestión figura el del numeral 54646 relativo a la "solicitud de equipos tecnológicos".

- 7.4. Comunicación

La organización ha definido qué se comunica, cuándo, a quien, cómo y quién comunica. A través de la mesa de ayuda se comunican las necesidades de los usuarios y se asignan la gestión a los diferentes espejos o a las personas de la Sede Nacional. Evidencia: gestión del ticket número 54645 establecido por el usuario Florián Bernal Andrea Estefanía, tiquete asignado a la ayuda a la mesa de ayuda de la Sede Nacional en fecha 8 de octubre de 2024.

- 8.3.1. Diseño y desarrollo: generalidades.

La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse la posterior prestación de los servicios. Se ha implementado el documento C12 V2 "Caracterización del del proceso de gestión de servicios de infraestructura tecnológica". Evidencia: se incluyen temas relacionados con los diferentes pasos del diseño y desarrollo, en particular, el paso 9 relacionado con establecer la necesidad de "verificar el correcto funcionamiento de las soluciones tecnológicas y servicios implementados acorde con el propósito o requerimiento solicitado (este paso corresponde a la validación del diseño)".

- 8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo.

Al determinar las etapas y controles para el diseño desarrollo la organización ha considerado "la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo". Se hace uso del documento "Bitácora" en el cual se encuentran campos para: código, fecha, actividades planificadas, actividades realizadas, resultados, resultado de la bitácora (historia de usuario, tarea de ingeniería, prueba de aceptación), momento de desarrollo, participantes, etc. Evidencia: bitácora correspondiente al proyecto ERP COM BI 01 (aplicativo compras). En el campo correspondiente a los

participantes se definen los personajes que van a participar en el proyecto con su cargo el cual refleja las responsabilidades que van a tener en su desarrollo.

8.3.3. Diseño desarrollo: elementos de entrada.

La organización determina los requisitos esenciales para los productos y servicios que diseña, en particular tiene en cuenta requisitos funcionales y de desempeño, requisitos legales y reglamentarios, riesgos asociados, etc. En el procedimiento "P 12 5 V1" Actividad 1 se hace referencia a la "Solicitud de proyecto". Se ha estructurado la tabla correspondiente a la "historia de usuario" en la cual se encuentran campos para: requerimientos de la aplicativo, riesgos, requisitos legales, prioridad del negocio, etc. Evidencia: "historia del usuario" correspondiente al "sistema para gestión de compras de acuerdo con el plan anual de compras y contratación", una herramienta de planeación institucional donde se definen las necesidades que tienen las unidades sobre insumos y productos dentro de un periodo establecido para dar cumplimiento a su misión, etc.

8.3.4. Controles al diseño desarrollo. Revisión.

Se aplican controles durante el diseño y desarrollo, en particular se realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de cumplir los requisitos. Esta revisión corresponde a los primeros pasos de comunicación con el usuario. En el procedimiento "P 12 5 V1 Actividad 3 se menciona la tabla "tarea de ingeniería" en la cual figuran campos para: código de tarea, código de historia, nombre de la tarea, programado responsable, descripción, observaciones, etc. Dentro del campo de descripción se hace mención de que "se elabora el diagrama servilleta del módulo de compras y diagrama BPMN"; el diagrama de servilleta corresponde a la primera al primer bosquejo que se le presenta al usuario con el propósito de identificar la viabilidad del aplicativo a diseñar.

8.3.4. Controles al diseño y desarrollo: verificación.

Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas (requisitos funcionales). Se utiliza el documento "tarea de ingeniería" en el cual se incluye un campo para la descripción. En el campo descripción se establece que "se realizó la prueba unitaria del programador para verificar el funcionamiento del ingreso al módulo". En otras palabras, se está verificando el resultado del diseño y desarrollo contra los requisitos funcionales, estos últimos corresponden a lo que en la norma se llaman elementos de entrada. Ejemplo: tarea ingeniería de fecha 8 de marzo de 2023.

8.3.4. Controles al diseño y desarrollo: validación.

Se realizan actividades de validación con el propósito de asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen su aplicación específica o uso previsto. Se hace uso del documento pruebas de aceptación en el cual se incluyen campos para código de la prueba, código de historia, historia de usuario, condiciones de ejecución, entrada/ pasos de ejecución, resultado esperado, evaluación de la prueba, observaciones. Evidencia: registro de fecha 11 de abril del año 2023. En el documento de prueba de aceptación se incluye un campo final relacionado con evaluación de la prueba y observaciones. Evidencia: con respecto a la aplicación para el proceso de compras se incluye la observación de que "la aplicación funcionó de acuerdo con el diseño, los elementos son funcionales, se puede iniciar con las pruebas de usuario".

8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo.

La organización se asegura de que el resultado del diseño y desarrollo incluya las características que son esenciales para su uso adecuado. Se ha decidido utilizar el documento "manual de usuario" en el cual se incluyen capítulos para: introducción, descripción del manual, información para uso del manual. entorno de trabajo, conceptos importantes, procedimientos, etc. Evidencia: manual de usuario aplicativo compras SII SIGAF.

8.3.6. Cambios al diseño desarrollo.

Se conserva información documentada que describe los cambios, los resultados de su revisión, las personas que autorizan las acciones establecidas para prevenir impactos adversos, etc. Se hace uso del documento historia de usuario en el cual se encuentran campos para código de historia, nombre, código de bitácora, usuario, riesgos, requisitos legales, prioridades, número de interacción, descripción, etc. Evidencia: interacción número dos relacionada con que "se requiere que el sistema para la gestión de compras permita realizar la verificación y aprobación del proceso de compra y dejarla en firme teniendo el aval de planeación y adquisiciones".

9.1.1/ 9.1.3. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

La organización ha determinado qué mide, los métodos de medición, las frecuencias de medición y análisis, además, ha conservado información documentada apropiada como evidencia del cumplimiento de los indicadores. El análisis de la información permite identificar que lo planeado se ha cumplido de manera eficaz. Se manejan indicadores relacionados con el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio. Evidencia: indicador de "solución de requerimientos tecnológicos" en el cual se identifica un cumplimiento sistemático de la meta establecida del 99,6%. Hay evidencia de seguimiento y análisis mensuales.

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Proceso : C14 GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA.	
Propietario Del Proceso	Auditor
WILLIAM JIMÉNEZ, GERENTE DE INFRAESTRUCTURA.	Ext. Oscar.Arias
Resumen	
<p>OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer e implementar los lineamientos para liderar el plan de crecimiento y expansión de la infraestructura física de la universidad a través de la gestión de proyectos de construcción y adquisición de nueva infraestructura, la atención de necesidades de adecuación, mantenimiento y servicios generales de los recursos físicos inmobiliarios de los diferentes centros de la unidad para garantizar la disponibilidad, calidad y pertinencia de la infraestructura física como soporte de los servicios prestados por la universidad asegurando el cumplimiento con los estándares de accesibilidad para las personas con necesidades especiales de educación.</p> <p>NUMERALES EVALUADOS:</p> <p>7.1.3. Apoyo: infraestructura. 8.4.2. Tipo y alcance del control de los servicios contratados externamente. 8.5.1. Control de la prestación del servicio. 8.5.2. Identificación y trazabilidad.</p> <p>CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.</p>	
Notas	
<p>OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer e implementar los lineamientos para liderar el plan de crecimiento y expansión de la infraestructura física de la universidad a través de la gestión de proyectos de construcción y adquisición de nueva infraestructura, la atención de necesidades de adecuación, mantenimiento y servicios generales de los recursos físicos inmobiliarios de los diferentes centros de la unidad para garantizar la disponibilidad, calidad y pertinencia de la infraestructura física como soporte de los servicios prestados por la universidad asegurando el cumplimiento con los estándares de accesibilidad para las personas con necesidades especiales de educación.</p> <p>PERSONAS ENTREVISTADAS: RONALD CASTRO, MARTHA LUCÍA GARCÍA, CAMILO RESTREPO.</p> <p>NUMERALES EVALUADOS:</p> <p>7.1.3. Apoyo: infraestructura.</p> <p>La organización determina, proporciona y hace mantenimiento de la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos. La infraestructura incluye los edificios y servicios asociados. Se ha establecido el procedimiento "P 14 5 V2" en cuya actividad 2 se plantea el uso del "Formato de ejecución de mantenimiento a infraestructura física F 14 5 2" en el cual se incluyen campos para: información del mantenimiento, encargado de dar trámite a la solicitud, código, fechas, actividades de mantenimiento, informe el daño, evidencias, firmas de recibido a satisfacción. Ejemplo: registro de fecha 1 de marzo de 2024 en relación con un mantenimiento correctivo de correspondiente a la revisión y arreglo de cajonería.</p> <p>8.4.2. Tipo y alcance del control de los servicios contratados externamente.</p> <p>La organización ha determinado la verificación para asegurarse de que los servicios suministrados externamente cumplen los requisitos preestablecidos. El procedimiento "P 14 5 V2" en su numeral 3 plantea el uso del "formato de certificación de bienes y servicios por caja menor mantenimientos F14 5 1" en el cual se incluyen campos para: centro/ unidad, nombre completo, cargo, proveedor, fecha, texto de la certificación, firma de la persona que verifica, etc. Evidencia: registro de fecha 5 de abril de 2024 en relación con el mantenimiento de una tubería para el laboratorio de Planta Piloto.</p> <p>8.5.1. Control de la prestación del servicio.</p> <p>La organización realiza sus actividades en condiciones controladas para la prestación de sus servicios, en particular, relacionadas con la implementación de actividades de seguimiento en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios de aceptación de los productos y servicios. Se ha establecido el procedimiento "P 14 5 V2" en cuya actividad 5 se establece un paso para la comunicación oficial de supervisión del contrato. Evidencia: comunicación de fecha 12 de abril de 2024 a través de la cual se designa al ingeniero William Jiménez como supervisor del contrato CMM 2024 -000011 del 10 de Abril de 2024.</p> <p>8.5.2. Identificación y trazabilidad.</p> <p>La organización controla la identificación única de sus servicios y conserva información documentada que permite la trazabilidad. El procedimiento "P 14 5 V2" en su Actividad 1 establece el uso del "Formato de seguimiento a solicitudes de reparación/ mantenimientos correctivos" en el cual se encuentran columnas correspondientes a número de solicitud, fecha de envío, centro o sede, funcionario remitente, tipo de elemento afectado, descripción de la solicitud, forma de abordar la solicitud, observaciones, responsables, contratos relacionados, fecha ejecución, notificación a la unidad, la gestión posterior, etc. Evidencia: registro correspondiente a la fecha 04 de abril 2024 por concepto de arreglo de la tubería galvanizada y el Drywall en la planta piloto de la Sede Nacional.</p>	

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Proceso : C2 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL.	
Propietario Del Proceso	Auditor
DAMARIS CASTILLA, LÍDER ESTRATÉGICA DE GESTIÓN DEL PROCESO.	Ext. Oscar.Arias
Resumen	
<p>OBJETIVO DEL PROCESO: Gestionar el ciclo de vida de la información y del conocimiento organizacional asegurando su generación, recolección, tratamiento, disponibilidad, integridad, oportunidad, confidencialidad, custodia y protección mediante la interacción entre sistemas, unidades, redes y actores, así como el uso de sistemas integrados de información soportados en la automatización que permitan la toma de decisiones en pro de preservar la memoria institucional y la mejora continua de la gestión comunicacional interna y externa que contribuyan al posicionamiento de la imagen institucional.</p> <p>NUMERALES EVALUADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1.6. Conocimientos de la organización. Información 7.1.6. Conocimientos de la organización: disponibilidad. 7.1.6. Conocimientos de la organización: tendencias cambiantes. 7.3. Toma de conciencia. 7.4. Comunicación interna. 7.5.2. Creación y actualización de los documentos. 8.1. Control operacional. 8.2.1. Comunicación con el cliente: gestión de las quejas. 8.2.2. Determinación de los requisitos para el servicio. 8.5.1.C Control de la prestación del servicio. 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes. 10.1. Mejora. <p>CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.</p>	
Notas	
<p>OBJETIVO DEL PROCESO: Gestionar el ciclo de vida de la información y del conocimiento organizacional asegurando su generación, recolección, tratamiento, disponibilidad, integridad, oportunidad, confidencialidad, custodia y protección mediante la interacción entre sistemas, unidades, redes y actores, así como el uso de sistemas integrados de información soportados en la automatización que permitan la toma de decisiones en pro de preservar la memoria institucional y la mejora continua de la gestión comunicacional interna y externa que contribuyan al posicionamiento de la imagen institucional.</p> <p>PERSONAS ENTREVISTADAS: CINDY FORERO, OLIVA ORTÍZ, GLORIA PÁEZ, ANDRÉS MUÑOS, JERSON BASTO,</p> <p>NUMERALES EVALUADOS:</p> <p>7.1.6. Conocimientos de la organización. Información</p> <p>La organización ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios. Se hace uso de la herramienta “Matriz de Marco legal y normatividad aplicable” en el cual se encuentran columnas para: documento del SIG, normatividad, entidad emisora, título, requisitos a cumplir, evidencias, etc. Evidencia: con respecto al proceso C11 se han determinado las exigencias legales relacionadas con el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, aplicables a los procesos de investigación en la universidad.</p> <p>7.1.6. Conocimientos de la organización: disponibilidad.</p> <p>Los conocimientos se mantienen a disposición en la medida en que es necesario para el personal de la universidad. Se emplea el documento “registro de estrategias e instrumentos de los procesos para la gestión del conocimiento” en el cual se incluyen columnas para proceso, unidad que implementa la estrategia, tipo de estrategia o instrumento, nombre de la estrategia o instrumento, temática, descripción de la gestión del conocimiento, dirección electrónica para acceder al mismo, existencia de back ups, etc. Evidencia: dentro del registro se hace mención de manuales del sistema integrado de gestión, listado maestro de procesos y procedimientos, matriz de comunicaciones, página de Internet de la universidad, etc.</p> <p>7.1.6. Conocimientos de la organización: tendencias cambiantes.</p> <p>Cuando se presentan tendencias cambiantes la organización considera sus conocimientos actuales y determina cómo acceder a los conocimientos adicionales o a las actualizaciones requeridas. Se utiliza una metodología mediante la cual se solicita al área de calidad la realización de modificaciones. Evidencia: gestión de la solicitud de fecha 27 de septiembre de 2024 en relación con la actualización de la matriz de marco legal y normatividad aplicable al proceso C6.</p> <p>7.3. Toma de conciencia.</p>	

>La organización se asegura de que las personas tomen conciencia de la política de calidad y de sus objetivos. Se hace uso del curso “Conociendo mi UNAD” que se debe realizar por toda persona que ingrese a trabajar en la organización. El curso incluye temas relacionados con: contexto organizacional y evolución, planeación estratégica UNADISTA, sistema integrado de gestión, grandes logros, impactos sociales, etc. Dentro del módulo del sistema integrado de gestión se encuentra el tema de la política y los objetivos de calidad. Evidencia: registro de fecha 1 de Julio de 2024 por concepto de realización del curso por parte de la JILL FORTUNE.

7.4. Comunicación interna.

Se ha establecido qué se comunica, cuándo, quién, cómo, quién comunica, etc. En el procedimiento “P 2 1 V17” se establece la Actividad 6. “Socializar cambios generados”. Se realizan y envían correos electrónicos a toda la comunidad y también circulares que identifican los cambios de los diferentes procedimientos formatos, instructivos, etc. Evidencia: correo de fecha 30 SEP 2024 en relación con la “actualización del procedimiento de control documental y operacional del sistema integrado de gestión P 2 1”.

7.5.2. Creación y actualización de los documentos.

Al crear y actualizar la información documentada la universidad se asegura de la: identificación y descripción, formato, revisión y aprobación con respecto a la conveniencia de adecuación. Se hace uso del documento “P 2 1 V17” en cuya actividad 1 se hace mención del F 2 1 3 “Formato para el levantamiento de procedimientos”. Se incluyen exigencias relativas a la forma de presentación de los documentos en los procedimientos. Evidencia: se hace uso de una herramienta de Share Point en la cual se incluyen columnas para: nombre, estado de solicitud, estado del documento (aprobación), modificación, persona que modifica, solicitante, tipo de solicitud, nombre del documento, códigos, versión, etc. Evidencia: gestión de la modificación al procedimiento P 7 6 V8 “Gestión del componente práctico”.

8.1. Control operacional.

La organización planifica, implementa y controla los procesos de necesarios para cumplir con los requisitos de elaboración de productos y prestación de servicios. Se ha implementado el documento “caracterización del proceso de ciclo de vida del estudiante”. Evidencia: Se han establecido los requisitos (acta de sustentación de la opción de trabajo de grado como requisito para obtener el título en las opciones en las que aplica la sustentación), criterios (diligenciar un formulario de inscripción por parte del estudiante), recursos (gestión de servicios de apoyo), controles (tener mínimo el 75% de cumplimiento del plan de estudios aprobado para presentar la prueba de estado) e información documentada necesaria para el control operacional (matriz de marco legal).

8.2.1. Comunicación con el cliente: gestión de las quejas.

La comunicación con los clientes (estudiantes) incluye la gestión de su retroalimentación, en particular la relacionada con sus quejas. En el procedimiento “P 2 14 V0” se han establecido estrategias para la respuesta a las solicitudes de los usuarios. Evidencia: gestión de la queja presentada por el estudiante William Yesid Bello Parra en fecha 30 de agosto de 2024. La queja fue resuelta en los tiempos establecidos por la organización.

8.2.2. Determinación de los requisitos para el servicio.

Al determinar los requisitos para el servicio que presta la universidad, ésta se ha asegurado de haber tenido en cuenta cualquier requisito legal y reglamentario aplicable. En la parte de los considerandos que se incluyen dentro de las resoluciones internas de la universidad se identifican los requisitos de ley asociados al tema. Evidencia: resolución número 000367 por la cual se expide el manual de políticas y procedimientos internos para el tratamiento de datos personales en la universidad.

8.5.1.C Control de la prestación del servicio.

La organización presta sus servicios en condiciones controladas. Una de estas condiciones controladas es el establecimiento de puntos de control para la realización de sus actividades. Se ha establecido el procedimiento “P 2 14 V0” en cuya actividad 2 se plantea el uso del formato sobre “Pertinencia de creación de bases de datos F 2 14 2” en el cual se incluyen campos para: fecha de solicitud, unidad solicitante, estudio de pertinencia, aprobación, firma del responsable etc. Evidencia: el formato se encuentra disponible, aunque no ha sido necesaria su utilización en este periodo.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes.

La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes (datos personales). Se ha establecido el uso del procedimiento “P 2 14 V0” en cuya actividad número 6 se exige la “conservación de autorización otorgada (backups de información) que incluyen información sobre estudiante, periodo académico, número del acta, estado, fecha de registro, etc. Evidencia: información relacionada con la autorización para el tratamiento de datos personales del estudiante con cédula 76308694 con fecha de autorización 20240118.

10.1. Mejora.

La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir los requisitos de sus procesos y aumentar la satisfacción del cliente. Dentro del documento “registro de estrategias e instrumentos de los procesos para la gestión del conocimiento” se ha incluido una nueva columna correspondiente a la “descripción de la gestión del conocimiento” orientada a validar cuál es el objetivo al cual aporta la estrategia o instrumento. La columna se encuentra disponible y está en implementación en este momento.

Proceso : C6 PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.

Propietario Del Proceso

Auditor

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

LEONARDO URREGO, JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.	Ext. Oscar.Arias
Resumen	
<p>OBJETIVO DEL PROCESO: Definir las directrices orientadas al logro de la misión institucional mediante la formulación de planes, programas y proyectos en el corto, mediano y largo plazo de forma participativa y concertada con el fin de dar cumplimiento a las responsabilidades sustantivas de la UNAD y la mejora continua en la prestación de los servicios de acuerdo con la normatividad vigente.</p> <p>NUMERALES EVALUADOS:</p> <ul style="list-style-type: none">4.1. Contexto de la organización.4.1. Comprensión del contexto: cambio climático4.2. Partes interesadas.4.2. Partes interesadas: cambio climático4.3. Alcance.4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos.5.2. Política de calidad.6.1. Acciones para abordar los riesgos.6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.6.3. Planificación de los cambios.7.4. Comunicación8.7. Control de las salidas no conformes (desviaciones, oportunidades de mejora)9.3/ 5.1. Revisión por la dirección/ liderazgo y compromiso. <p>CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.</p>	
Notas	
<p>OBJETIVO DEL PROCESO: Definir las directrices orientadas al logro de la misión institucional mediante la formulación de planes, programas y proyectos en el corto, mediano y largo plazo de forma participativa y concertada con el fin de dar cumplimiento a las responsabilidades sustantivas de la UNAD y la mejora continua en la prestación de los servicios de acuerdo con la normatividad vigente.</p> <p>PERSONAS ENTREVISTADAS: HERNÁN CABRALES, ALEXA ROA, OLIVA ORTIZ, RODRIGO PUENTE, CAMILO PÉREZ,</p> <p>Uso del sello: Se cumplen los requisitos establecidos por SGS relativos al uso del sello. Se han tenido en cuenta los colores establecidos para el uso del sello y, en los casos en que se utiliza, la organización incluye siempre referencia número del certificado. Evidencia: Sello publicado en la página de Internet sig.unad.edu.co.</p> <p>Cumplimiento legal: Se cumplen las exigencias legales para la prestación del servicio. Se verificó la vigencia del certificado de existencia y representación legal emitido por el Ministerio de Educación Nacional. Evidencia: certificado número 2024-E e-227019 de fecha 06 AGO 2024.</p> <p>NUMERALES EVALUADOS:</p> <p>4.1. Contexto de la organización.</p> <p>La organización ha determinado las cuestiones externas (oportunidades y amenazas) e internas (fortalezas y debilidades) que son pertinentes para su propósito y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de calidad. Se ha establecido el procedimiento "P 6 4 V1" en cuya actividad número uno se habla de la identificación del contexto. Evidencia: en el plan de desarrollo 2023 2034 se incluye el capítulo "desafíos y oportunidades para el desarrollo de la visión UNAD 2023 2034". Dentro de este capítulo se ha establecido la tabla número 19 dentro de la cual se incluye la identificación de dos oportunidades relacionadas con: aprovechamiento de la de la economía multicolor para el desarrollo de los procesos de aprendizaje y el desarrollo de habilidades para la investigación aplicada y el análisis experimental.</p> <p>4.1. Comprensión del contexto: cambio climático</p> <p>Relevancia del cambio climático. La organización ha establecido que el cambio climático si es relevante para sus actividades y que exige estrategias de gestión. Al respecto se han establecido objetivos de desarrollo sostenible como el de "adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos"</p> <p>4.2. Partes interesadas.</p> <p>La organización ha determinado las partes interesadas pertinentes para su sistema de gestión de calidad, sus necesidades y expectativas. Se hace uso del documento "Matriz de Stakeholders (partes interesadas) en el cual se incluyen columnas para: grupo de interés, Stakeholder, expectativas, necesidades, requisitos a cumplir, riesgos asociados, etc. Evidencia: con respecto al grupo de interés de usuarios, en particular, los egresados, se ha definido la expectativa de "pertenecer a semilleros de investigación, recibir apoyo para visibilidad productos de investigación y participar en escenarios de investigación formativa a nivel</p>	

regional nacional e internacional”.

4.2. Partes interesadas: cambio climático

Las partes interesadas relevantes tienen requisitos relacionados con el cambio climático. La alta dirección, como parte interesada, ha establecido el plan de desarrollo 2023-2034 en el cual se incluyen temas relacionados con el “crecimiento verde”. Al respecto se ha establecido el proyecto número tres: modelo de gestión organizacional con proyección glocal (Global-local) relacionado con el objetivo de desarrollo sostenible número 13: “adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos”.

4.3. Alcance.

El alcance del sistema de gestión de calidad de la organización se encuentra disponible y se mantiene como información documentada. En el manual de calidad se hace referencia a los tipos de productos y servicios proporcionados. Se ha establecido el documento “manual del sistema integrado de gestión” código M1 versión 22. El texto del alcance coincide exactamente con el de la leyenda establecida en el certificado ISO 9001. La organización aplica todos los requisitos de la norma y por esta razón no hay necesidad de presentar ningún tipo de justificación a las exclusiones.

4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos.

La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su sistema de gestión de calidad por medio de los diferentes procesos. Se utiliza el documento “caracterización del proceso” en el cual se incluyen campos para: datos generales del proceso, entradas, descripción (número de la actividad, actividades, PHVA, entradas relacionadas, documentación y registros asociados, responsable), salidas, normatividad y documentos de referencia, desempeño del proceso, etc. Evidencia: C8 V4 caracterización del proceso de gestión de la oferta educativa.

5.2. Política de calidad.

La política de calidad establecida por la organización cumple los cuatro aspectos requeridos: es apropiada al propósito de la organización, proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos, incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y también el compromiso con la mejora continua. Se ha estructurado el documento “política del sistema integrado de gestión” que se encuentra dentro de la página de internet del SIG. Evidencia: se ha establecido el compromiso de “fomentar el bienestar integral” con respecto al cual se pueden establecer y de hecho se han establecido objetivos asociados.

6.1. Acciones para abordar los riesgos.

La organización ha determinado los riesgos que es necesario abordar con el propósito de prevenir o reducir efectos no deseados, también ha establecido las acciones necesarias para su gestión y la manera de implementarlas en los diferentes procesos del sistema de calidad. Se ha estructurado el aplicativo “sistema de mapas de riesgo” en el cual se encuentra cada uno de los riesgos y en los cuales se incluye (código, código del proceso, nombre del proceso, objetivo, sede, unidad, descripción, causas, efectos, controles, etc.). Evidencia: se ha identificado el riesgo número 2 relacionado con el proceso C6 identificado como “que la información para reportes externos no cumpla con las condiciones requeridas”. Se envían correos electrónicos a las diferentes áreas de la organización con el propósito de identificar calendarios y metas fechas límite para la presentación de los mismos; también se ha establecido la figura del pre validador de los diferentes informes. Ejemplo de cumplimiento: se reciben por parte del Ministerio informes que reflejan el hecho de que los indicadores y la información suministrada por parte de la UNAD es idónea.

6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.

La organización conserva información documentada relacionada con los objetivos de calidad (objetivos estratégicos). Se ha utilizado el documento manual de calidad en el cual se incluyen los cuatro objetivos estratégicos (uno de ellos correspondiente a “asegurar el liderazgo tecnológico y la mejora continua de los mecanismos para su adopción y evolución en la UNAD”). También se hace uso del documento “plan de desarrollo 2023-2024 en el cual se incluyen la tabla 43 “estrategias metas, indicadores y seguimiento correspondientes al proyecto número 12. En la tabla se encuentran columnas para: meta centro, meta techo, indicador de resultados, línea base 2020, línea base 2022, metas para los años entre 2023-2026, responsable, etc. evidencia: con respecto a la meta “incremento mínimo del 60% de simuladores y software a partir de la línea base”, se ha hecho una descripción de los porcentajes a cumplir entre los años 2023 al 2026.

6.3. Planificación de los cambios.

Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el sistema de calidad estos se llevan a cabo de manera planificada. Se ha establecido una metodología que permite identificar el propósito del cambio, la integridad del sistema de calidad, los recursos y la asignación de responsabilidades. Se utiliza la plataforma SSAM en la cual se incluyen campos para: descripción del cambio, recursos, responsables, etc. también para cada uno de los procesos del sistema de calidad se ha establecido una matriz de gestión del riesgo que permite garantizar que no impacte adversamente el sistema de gestión de calidad. Evidencia: Plan de cambio C5 Planificar los cambios de la transición en los roles y responsabilidades en el diseño de la estrategia para la implementación de la resignificación de formación y desarrollo de la Plataforma Humana UNADISTA.

7.4. Comunicación

La organización ha establecido qué comunica, cuándo, a quién, cómo y quién comunica. Se ha estructurado el documento matriz de comunicaciones del SIG en el cual se encuentran columnas para tema, preguntas orientadoras (qué comunica, cuándo, quién, etc.), unidad a cargo, etc. Evidencia: matriz de comunicaciones establecidas para los planes operativos gestionados por el proceso C6.

8.7. Control de las salidas no conformes (desviaciones, oportunidades de mejora)

Se conserva información documentada que describe las desviaciones, las acciones tomadas e identifica las personas que realizan el seguimiento y gestión de las diferentes desviaciones. Se hace uso de la aplicativo Sigma 2,0 en el cual se encuentran módulos para gestión de proyectos, gestión de metas vigencia, gestión

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

de productos, informes de avance, revisión por zonas, revisión por escuela, etc. En el aplicativo se encuentra la información relativa al cumplimiento o grado de avance de las diferentes metas. Evidencia: gestión del indicador “aumento en la interacción y movilidad académica” establecido en el marco de eventos nacionales e internacionales con base en la línea base 2022” al respecto se ha identificado un desfase con respecto al cumplimiento de la meta a partir del cual se han definido 22 productos y 77 actividades. Se ha establecido el seguimiento de estas actividades (Gestor de actividades, gestor de productos, administrador de proyecto, líder de proyecto).

9.3/ 5.1. Revisión por la dirección/ liderazgo y compromiso.

(9.3) La alta dirección revisa el sistema de gestión de calidad de la organización a intervalos planificados para asegurarse su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica. (5.1) la alta dirección de la universidad demuestra su compromiso, con respecto al sistema de gestión de calidad, promoviendo el pensamiento basado en riesgos. Con la participación y aporte de la rectoría, se ha establecido el documento “informe del sistema de gestión de la calidad para revisión por la dirección, sistema integrado de gestión”. Se incluyen todos los temas exigidos en el numeral 9,3 de la norma. Evidencia: informe presentado a fecha de corte junio del 2024 en el cual se incluye el tema de “eficacia de las acciones para abordar los riesgos” con respecto a este punto se ha mencionado que “a través de la consolidación de información de uso de la aplicación mapas riesgos al cierre del informe no se han reportado situaciones de materialización de riesgos en los procesos del sistema de gestión de calidad”.

Proceso : C3 EVALUACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL.

Propietario Del Proceso	Auditor
DAMARIS CASTILLA, LÍDER ESTRATÉGICA DE GESTIÓN DEL PROCESO.	Ext. Oscar.Arias

Resumen

OBJETIVO DEL PROCESO: Evaluar la gestión organizacional en los relacionado con el cumplimiento de sus objetivos y propósitos trazados en los diferentes planes, procesos, programas y proyectos mediante el uso de herramientas tecnológicas que permiten realizar monitoreo, seguimiento y control, aportando hacia la mejora continua de la prestación de los servicios académicos y administrativos fomentando una cultura de servicio para los estudiantes, interesados y comunidades atendidas.

NUMERALES EVALUADOS:

- 9.2. Auditoría interna: programación, competencia.
- 9.2. Auditoría interna: criterios de auditoría.
- 9.2. Auditoría interna: información documentada.
- 9.2. Interna: cumplimiento de requisitos.
- 10.2. Acción correctiva.

CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.

Notas

OBJETIVO DEL PROCESO: Evaluar la gestión organizacional en los relacionado con el cumplimiento de sus objetivos y propósitos trazados en los diferentes planes, procesos, programas y proyectos mediante el uso de herramientas tecnológicas que permiten realizar monitoreo, seguimiento y control, aportando hacia la mejora continua de la prestación de los servicios académicos y administrativos fomentando una cultura de servicio para los estudiantes, interesados y comunidades atendidas.

PERSONAS ENTREVISTADAS: RODRIGO PUENTE, ANGIE MÉNDEZ, HERNÁN CABRALES, HENDERSON ESTRADA

NUMERALES EVALUADOS:

- 9.2. Auditoría interna: programación, competencia.

La organización establece un programa de auditoría interna del sistema de gestión de calidad. Se han seleccionado los auditores con respecto a quienes se garantiza la objetividad e imparcialidad. Se utiliza el documento “F 3 5 1 V7 programa de auditoría interna” en el cual se incluyen campos para: objetivo, alcance, recursos, fecha de elaboración, documentos de referencia, elaborado por, aprobado por, también se incluye una tabla en la cual se encuentran campos para proceso, auditor líder del equipo, equipo auditor, auditor y sede auditor, programación de días estimados, fechas de control, etc. Evidencia: programa auditoría interna establecido para el proceso C8 con respecto al cual se definió la participación de la auditora Yesenia Ramírez. Yesenia Ramírez tiene certificado interno de ISO 9001 y no es responsable directa del proceso evaluado.

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

9.2. Auditoría interna: criterios de auditoría.

Se han definido los criterios de auditoría y se utiliza el documento "F 3 5 3 V5 Lista de verificación" en el cual se incluyen campos para: proceso, información general, lista de verificación (requisito para auditar, pregunta, hallazgos o anotaciones), etc. Evidencia: registro de fecha 11 de junio de 2024 en relación con la auditoría interna del proceso C8 "gestión de la oferta educativa" se garantiza el cumplimiento de los criterios de auditoría, en particular, se analizó el tema del numeral 8,3 que es el tema apropiado para este tipo de procesos.

9.2. Auditoría interna: información documentada.

Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las mismas. Se emplea el documento "F 3 5 5 V6 Informe de auditoría" presentado en fecha 28 de junio de 2024 en relación con la evaluación del proceso C8.

9.2. Interna: cumplimiento de requisitos.

La auditoría interna garantiza el cumplimiento de los requisitos establecidos por la propia organización. Se ha establecido el uso de una estrategia para la evaluación del desempeño del auditor interno. Se utiliza la metodología de formularios Forms a través de los cuales se hace la evaluación del auditor líder por parte del jefe de control interno. Evidencia: evaluación de la auditora Yesenia Ramírez en donde se incluyen temas relacionados con: conocimientos del auditor, organización, elaboración del informe puntualidad impacto positivo, etc. La calificación obtenida por la auditora Yesenia Ramírez fue de cinco/cinco.

10.2. Acción correctiva.

Se conserva información documentada de las no conformidades, las acciones tomadas, y los resultados obtenidos. Se ha estructurado el uso del documento F 3 5 10 "formato de solicitud de acción correctiva" en el cual se encuentran campos para: fecha, tipo de no conformidad, lugar y fecha de ejecución de la auditoría, proceso, nombre del auditor interno, correo, detalle de los hallazgos de la no conformidad (tipo de no conformidad, norma o requisito, descripción del hallazgo, reincidencia, evidencia), nombre y firma del auditado y del auditor interno. Evidencia: el formato se encuentra disponible, aunque no fue necesario diligenciarlo como resultado de la auditoría interna realizada en el primer semestre del año 2024.

SITIO 2 : Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD - SEDE Calle 53. - Calle 53 No 14 - 39, Bogotá, D.C., Colombia

Proceso : C9 GESTIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA

Propietario Del Proceso	Auditor
ELICENIA ARIAS, LÍDER NACIONAL DEL SISTEMA DE BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA.	Ext. Oscar.Arias

Resumen

OBJETIVO DEL PROCESO: Contribuir con la calidad de vida, formación integral, construcción de comunidad, satisfacción laboral, ambientes armoniosos y felices para trabajar a través de la gestión de experiencias significativas para los estamentos que hacen parte del meta sistema UNAD.

NUMERALES EVALUADOS:

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4.4.2.B. Información documentada como evidencia.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.

7.4. Comunicación interna.

8.1. Planificación y control operacional.

8.5.1.C. Control de la prestación del servicio.

9.1.2. Satisfacción del cliente.

CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.

Notas

OBJETIVO DEL PROCESO: Contribuir con la calidad de vida, formación integral, construcción de comunidad, satisfacción laboral, ambientes armoniosos y felices para trabajar a través de la gestión de experiencias significativas para los estamentos que hacen parte del meta sistema UNAD.

PERSONAS ENTREVISTADAS: PAOLA DURÁN, LAURA ARIAS, JANNA MEDINA, SONIA MORENO,

>NUMERALES EVALUADOS:

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Debido a la al efecto en la capacidad que tiene la organización de proporcionar productos y servicios que satisfagan a las partes interesadas, la universidad ha identificado y definido con claridad los requisitos pertinentes de las mismas. Se ha estructurado el documento "línea de salud mental, análisis de intereses y expectativas, proyección 2024" en el cual se encuentran temas relacionados con: datos sociodemográficos, riesgo psicosocial, reporte del diagnóstico de salud mental, temas de interés asociados, expectativas, etc. Evidencia: con respecto a los temas de interés se han incluido dos significativos relacionados con la inteligencia emocional y la autoestima.

4.4.2.B. Información documentada como evidencia.

La Universidad conserva información documentada para tener confianza en que los procesos se realizan de acuerdo con lo planificado. Se conservan evidencias en Drive en donde se encuentran, por ejemplo, encuestas de satisfacción, grabaciones, correos electrónicos, formatos de inscripción, etc. Evidencia: documentos cargados en Drive relacionados con la actividad de "conciliación vida laboral y personal".

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.

La Universidad determina, proporciona y hace el mantenimiento del ambiente necesario para sus diferentes procesos (en particular para el proceso de ciclo de vida del estudiante) y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Dentro de este ambiente se considera el tema que figura en la norma como literal b "cuidado de las emociones". Se ha elaborado el documento "Informe de encuesta de satisfacción sistema de bienestar integral UNADISTA" en el cual se incluyen capítulos para: información general, análisis por zona, línea y estamento de las encuestas de satisfacción, análisis de respuestas a la acción, etc. Evidencia: dentro del informe se presenta el resultado de la línea "salud mental" con respecto a la cual se hace el tratamiento de la expectativa la estudiante relacionada con la "inteligencia emocional".

7.4. Comunicación interna.

La Universidad ha determinado las comunicaciones internas pertinentes al sistema de gestión de calidad y a sus diferentes procesos. Se ha establecido qué se comunica, cuándo, a quien, cómo y quién comunica. Se hace uso de la página de Internet de la universidad para presentar los documentos relacionados con el P 9 4 "bienestar para la plataforma humana". Evidencia: plan de bienestar para la plataforma humana UNADISTA encontrado en la página de Internet "unad.edu.co". En el plan se encuentran capítulos para: introducción, justificación, objetivos, alcance (marco institucional, marco normativo, diagnóstico de necesidades de bienestar de la plataforma humana, planeación, etc.).

8.1. Planificación y control operacional.

La Universidad planifica, implementa y controlar los procesos necesarios para sus productos y servicios. Esta planeación se manifiesta a través de, por ejemplo, la determinación de los recursos necesarios, la implementación del control de los procesos (a través de la definición de indicadores) y la conservación de información documentada para demostrar el cumplimiento de los diferentes requisitos de su planeación. Se ha estructurado el documento "plan de acción 2024" en el cual se incluyen columnas para: macroproceso, proyecto, ODS, objetivos, nombre de la experiencia, la justificación, articulación, fecha/ tiempo de ejecución, virtual/in situ, impactos, presupuesto, resultados esperados, etc. Evidencia: documento de "planeación, ejecución y seguimiento-PES" en el cual se incluye la descripción de la experiencia "cuerpo y mente en sincronía/ equilibrio total para tu bienestar".

8.5.1.C. Control de la prestación del servicio.

La universidad realiza la prestación de sus servicios en condiciones controladas. Una de estas condiciones controladas es la de "implementación de actividades de seguimiento y medición en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios de control". Se realiza un seguimiento trimestral de las actividades y se registra a través de un correo electrónico y un anexo con el resultado del seguimiento. Evidencia: correo electrónico de fecha 22 de julio de 2024 en relación con el segundo seguimiento (trimestral) a experiencias del 2024. Anexo al correo se encuentra el documento en Excel de la actividad de "seguimiento al crecimiento personal 2024 periodo de abril a junio" en el cual se encuentran columnas para: código, nombre del evento, fechas, lugar, estamento, línea, ODS, metas, observaciones.

9.1.2. Satisfacción del cliente.

La Universidad realiza el seguimiento de la percepción de los clientes sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Se realizan encuestas de impacto. Se presentan informes sobre el resultado de las mismas. Se ha estructurado el documento "informe de preguntas impacto, tablas de resultados, felicitaciones peticiones, observaciones, aspectos por mejorar, etc. Evidencia: "informe de impacto experiencias significativas" en el cual se encuentran capítulos para: introducción, preguntas, tablas, comentarios, etc. Hay evidencia del comentario de una persona privada de la libertad, estudiante de la universidad, según el cual se dan "felicitaciones, están haciendo una linda labor".

Proceso : C1 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL.

Propietario Del Proceso	Auditor
CHRISTIAN MANCILLA, PERSONA DE CONTACTO.	Ext. Oscar.Arias
Resumen	

OBJETIVO DEL PROCESO: Mejorar la gestión organizacional a partir de la identificación de oportunidades de mejora en los flujos de trabajo y de la implementación de estrategias que permitan fortalecer el desarrollo de los procesos del SIG y la entrega de los servicios a la universidad.

NUMERALES EVALUADOS:

- 4.4.2.B. Información documentada: evidencia de cumplimiento.
- 6.3. Planificación de los cambios.
- 7.1.3. Infraestructura: hardware y software
- 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.
- 7.1.6. Conocimientos de la organización.
- 7.1.6. Conocimientos de la organización: necesidades cambiantes.
- 7.4. Comunicación interna.
- 10.1/ 6.1. Mejora continua/ Acciones para abordar las oportunidades.

CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.

Notas

OBJETIVO DEL PROCESO: Mejorar la gestión organizacional a partir de la identificación de oportunidades de mejora en los flujos de trabajo y de la implementación de estrategias que permitan fortalecer el desarrollo de los procesos del SIG y la entrega de los servicios a la universidad.

PERSONAS ENTREVISTADAS: VIVIANA SIERRA, SANDRA IZQUIERDO, ALEXA ROA, OLIVA ORTIZ

NUMERALES EVALUADOS:

- 4.4.2.B. Información documentada: evidencia de cumplimiento.

La organización conserva información documentada como evidencia de que las actividades planificadas se han implementado adecuadamente. Se utiliza el documento "Plan de mejoramiento por gestión del cambio C11 1153 sistema de gestión de la investigación" en el cual se encuentran campos para: acción, fecha, código, detalle de las acciones, recurso tecnológico, recursos de talento humano, recursos financieros, generación de la orden de servicio, resultados y análisis de la aplicación del instrumento, etc.

- 6.3. Planificación de los cambios.

Cuando la organización identifica la necesidad de cambios, esto se realizan de manera planificada. El aplicativo SSAM en el cual se incluyen las acciones de mejora, presenta algunas relacionadas con gestión del cambio. Se incluyen aspectos relacionados con propósito del cambio, recursos, responsables y se hace referencia a los cuadros de gestión del riesgo de cada uno de los procesos. Evidencia.: Gestión del cambio establecido para el proceso C11 y como responsable la Vicerrectoría académica y de investigación

- 7.1.3. Infraestructura: hardware y software

La organización determina y proporciona la infraestructura necesaria para la ejecución de sus procesos. Esta estructura incluye aplicativos que permiten hacer la gestión, por ejemplo, de las acciones de mejora. Evidencia: aplicación de la herramienta SSAM (Sistema de seguimiento a acciones de mejora) en el cual se incluyen columnas para: Estado, código de la acción, código del plan, fuente, tipo de acción, detalle de la acción, fechas, logros, avances, etc. Evidencia: gestión del plan relacionado con: "se fórmula plan de mejoramiento por el cambio de sistema de gestión de la información de la investigación en la UNAD".

- 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.

La organización determina, proporciona y hace mantenimiento el ambiente necesario para la operación de los diferentes procesos y para lograr la conformidad de sus servicios. Dentro del ambiente identificado por la universidad se encuentran aspectos sociales. Se ha estructurado una metodología según la cual se hace un reconocimiento a las personas que plantean buenas prácticas organizacionales. Evidencia: correo electrónico masivo en el cual se incluye la descripción de un reconocimiento y bono asociado con respecto a la buena práctica de "prevención y promoción de la salud mental, atención psicosocial (tele psicología) y mediación experiencia grupal para la plataforma humana UNADISTA"

- 7.1.6. Conocimientos de la organización.

La Universidad ha establecido metodologías para determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos; estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida en que es necesario. Se ha establecido el "Banco de buenas prácticas" en el cual se encuentran relacionadas en orden cronológico a partir del año 2017. Se incluyen campos para: prácticas vigentes, no vigentes, etc. Evidencia: buena práctica universitaria relacionada con la "atención psicosocial en el centro de investigación y acción psicosocial", práctica identificada en el año 2018 y posteriormente implementada en toda la universidad.

- 7.1.6. Conocimientos de la organización: necesidades cambiantes.

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Cuando se presentan necesidades cambiantes la Universidad considera sus conocimientos actuales y determina cómo acceder a conocimientos adicionales que le permitan enfrentar las situaciones. A raíz de la situación del COVID-19 la organización generalizó la buena práctica organizacional relacionada con "prevención y promoción de la salud mental, atención psico social (tele psicología) y mediación experiencia grupal para la plataforma humana UNADISTA". En el documento se encuentran capítulos relacionados con: información general de la práctica, consistencia, resultados destacados, atributos de innovación, sostenibilidad en el tiempo y capacidad de transferencia, etc. Evidencia: el documento presenta la conclusión de que "se consideran muy sostenibles en el tiempo los beneficios que de manera positiva impactaron en la salud mental y bienestar integral de la plataforma humana".

7.4. Comunicación interna.

La universidad ha determinado las comunicaciones internas en su sistema de gestión de calidad. Se han tenido en cuenta aspectos relativos a qué se comunica, cuándo, quién, cómo y quién comunica. Se hace uso del formulario "postulación de buenas prácticas organizacionales" en el cual se incluyen campos relativos a: nombre de la persona que registra la práctica, relación con la UNAD, ciudad o municipio, sede unidad o programa, teléfono, correo electrónico, etc. La presentación de prácticas debe cumplir con las exigencias establecidas en sig.unad.edu.co/ buenas prácticas/ criterios de postulación.

10.1/ 6.1. Mejora continua/ Acciones para abordar las oportunidades.

(10.1) La organización ha determinado y selecciona oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para aumentar la satisfacción de sus clientes. (6.1) Se han determinado las oportunidades que es necesario abordar con el propósito de aumentar los efectos deseables. Se han definido las acciones para abordar estas oportunidades y la manera de integrarlas en los diferentes procesos del sistema de gestión de calidad. Con respecto a la acreditación en alta calidad del Programa de Artes Visuales se hace uso del documento en Excel "plan de mejoramiento por acreditación en alta calidad" en el cual se incluyen columnas para código, factor, característica, análisis de causa, acción de mejora, producto final, indicador, responsable, avance, etc. Evidencia: análisis de causa relacionado con la oportunidad de mejora de la característica 16 del modelo de autoevaluación. Ejemplo: se estableció una oportunidad de mejora relativa al "seguimiento al desempeño de los egresados del Programa de Artes Visuales"; el análisis de causa permite encontrar que se tenía un desconocimiento del desempeño de los egresados. Se han establecido 3 diferentes planes de acción.

SITIO 6 : UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD José Acevedo y Gómez. - Transversal 31 No. 12 - 38 Sur , Bogotá, D.C., Colombia

Proceso : C9 GESTIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA

Propietario Del Proceso	Auditor
LORENA MUNEVAR, LÍDER DE BIENESTAR ZONA CENTRO BOGOTÁ, CUNDINAMARCA.	Ext. Oscar.Arias

Resumen

OBJETIVO DEL PROCESO: Contribuir con la calidad de vida, formación integral, construcción de comunidad, satisfacción laboral, ambientes armoniosos y felices para trabajar a través de la gestión de experiencias significativas para los elementos que hacen parte en metasisistema UNAD.

NUMERALES EVALUADOS:

5.3. Roles, responsabilidades y niveles de autoridad en la organización.

7.4. Comunicación.

8.2.1. Comunicación con el cliente.

9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.2/ 9.1.3. Satisfacción del cliente. Análisis y evaluación.

CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.

Notas

OBJETIVO DEL PROCESO: Contribuir con la calidad de vida, formación integral, construcción de comunidad, satisfacción laboral, ambientes armoniosos y felices para trabajar a través de la gestión de experiencias significativas para los elementos que hacen parte en metasisistema UNAD.

PERSONA ENTREVISTADA: YESENIA RAMÍREZ, CLAUDIA VARGAS, ZAMIR MENDOZA.

NUMERALES EVALUADOS:

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

5.3. Roles, responsabilidades y niveles de autoridad en la organización.

La universidad se asegura de que las responsabilidades y niveles de autoridad se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. Se ha establecido el documento "plan de acción 2024" en el cual se encuentran columnas para: macro proyecto, proyecto, ODS, meta, objetivo, nombre de la experiencia, justificación, actividades, fechas, líneas de acción, impacto, presupuesto, resultados esperados, evidencias, etc. Acorde con el plan de acción zonal se han definido las "semanas de bienestar-experiencias significativas", cuadro en el cual se encuentran columnas para: semana, fecha y también responsables para la agenda a nivel nacional. Evidencia: para la semana de salud que corresponde al periodo 16 al 20 de septiembre se han establecido como responsables a la gerencia de talento humano, sistema de bienestar integral UNADISTA, el director de Fusagasugá y la Escuela de ciencias de la salud.

7.4. Comunicación.

La Universidad ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes a su sistema de gestión de calidad; se incluyen aspectos relacionados con qué comunicar, cuándo, quién, cómo y quién comunica. Se emplea el gestor de comunicación en el cual se encuentran opciones para el ingreso de: egresados, bienestar, consejería, calidad, administración, etc. Evidencia: publicación de la experiencia significativa "pinta tu mundo de serenidad, el arte de sentirse bien" programado para el periodo del 7 al 12 de octubre.

8.2.1. Comunicación con el cliente.

P 9 1 V5 Actividad 2.8. Informe de encuesta de impacto. La universidad ha establecido estrategias de comunicación con los clientes. Estas estrategias permiten obtener la retroalimentación sobre los productos y servicios que reciben. Se ha implementado el uso del documento "informe de impacto experiencias significativas" en el cual se encuentran temas relacionados con: introducción, participantes, preguntas de impacto (aporte de las experiencias significativas, aporte herramientas útiles motivación alcanzada), etc. Evidencia: informe presentado en fecha julio 21 de 2024.

9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

La organización ha establecido qué mide, los métodos de medición, las frecuencias de medición y análisis, y las estrategias para conservar información como evidencia de los resultados. Se ha establecido el uso del indicador de cobertura (participantes de las experiencias significativas del sistema bienestar integral). El documento incluye campos para: indicador, código, tipo, gráfica, periodo, numerador, denominador, metas, logros, análisis anual. Evidencia: el resultado del indicador correspondiente al año 2023 corresponde al 110% superior al 100% establecido, como meta.

9.1.2/9.1.3. Satisfacción del cliente. Análisis y evaluación.

La universidad analiza y evalúa la información que surge del seguimiento, la medición y la aplicación de las encuestas de satisfacción. El resultado de los análisis permite evaluar si lo planificado se implementó de forma eficaz. Se hace uso del documento "planeación ejecución y seguimiento/ PES bienestar integral UNADISTA. en este documento se encuentran campos para: nombre de la experiencia, lugar, responsable, líneas de acción, objetivos de la experiencia, justificación, descripción metodológica, evidencias, evaluación de la actividad, análisis de cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción y, por último, se encuentra un campo de observaciones. En este campo la organización expresa si las actividades desarrolladas fueron totalmente satisfactorias que corresponde a este caso. Ejemplo documento PES. correspondiente a la fecha 25 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Proceso : C5 GESTIÓN Y DESARROLLO DE LA PLATAFORMA HUMANA UNADISTA

Propietario Del Proceso

YESENIA RAMÍREZ, LÍDER ZONAL DE TALENTO HUMANO.

Auditor

Ext. Oscar.Arias

Resumen

OBJETIVO DEL PROCESO: Gestionar plataformas humanas altamente calificadas que garanticen trabajo productivo, satisfacción laboral y trabajo significativo, fundamentado en el liderazgo para dinamizar y dar sostenibilidad holística al meta sistema UNAD fortaleciendo el conocimiento e inteligencia institucional para cumplir la misión y visión institucional.

NUMERALES EVALUADOS:

6.1. Acciones para abordar los riesgos.

7.3. Toma de conciencia.

7.5.1. Información documentada.

8.3. Diseño y desarrollo.

8.5.1.C. Control de la prestación del servicio.

CONCLUSIÓN: Se encuentra evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicables al proceso. Los documentos establecidos son coherentes con las actividades de la organización.

Notas

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

OBJETIVO DEL PROCESO: Gestionar plataformas humanas altamente calificadas que garanticen trabajo productivo, satisfacción laboral y trabajo significativo, fundamentado en el liderazgo para dinamizar y dar sostenibilidad holística al meta sistema UNAD fortaleciendo el conocimiento e inteligencia institucional para cumplir la misión y visión institucional.

PERSONAS ENTREVISTADAS: CINDY FORERO, LÍDER NACIONAL DEL PROCESO DE ENGAGEMENT Y CONVICCIÓN.

NUMERALES EVALUADOS:

6.1. Acciones para abordar los riesgos.

La organización ha identificado los riesgos que es necesario abordar para prevenir los efectos no deseados; se han establecido acciones para abordar los riesgos y la manera de implementar estas acciones en los diferentes procesos de sistema de gestión de calidad. Se hace uso del documento "Sistema de mapas de riesgos" en el cual se encuentran campos para: código de riesgo, descripción, causas, efectos, etc. Evidencia: con respecto al riesgo de "baja participación del personal en actividades de inducción" se han establecido controles relativos, por ejemplo, al seguimiento de la aplicación de la inducción general e inducción específica. Éstas dos últimas actividades se verificaron en el CEAD José Acevedo Gómez.

7.3. Toma de conciencia.

La universidad se asegura de que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de su contribución a la eficacia del sistema de calidad. Se ha establecido la realización de reinducciones cada dos años dependiendo de las necesidades de la organización. Se conservan registros de la participación del personal y las actividades de reinducción. Se hace uso del documento "Registro de asistencia a inducciones y reinducciones" en el cual se incluyen campos para: hora de inicio, nombres, número de identificación, estamento, cargo, correo electrónico, número de celular, centro al que pertenece, etc. Evidencia: asistencia a la reunión de reinducción realizada fecha 24 de septiembre en el cual participó la docente del CEAD José Acevedo Gómez, Diana Marcela Pinto Parra. Hay evidencia que uno de los temas tratados durante la inducción fue el relativo a "procesos y procedimientos (sistema integrado de gestión UNAD)".

7.5.1. Información documentada.

La información documentada del sistema de calidad de la universidad incluye la solicitada por la norma internacional, pero además, la que la propia universidad considera como necesaria para la eficacia de su sistema de gestión de calidad. Dentro de los documentos que se establecen en los procedimientos del sistema se encuentra el informe de evaluación del programa de Engagement y convicción UNADISTA.

8.3. Diseño y desarrollo.

P 5 1 V11 actividad 1. Programa de engagement y convicción UNADISTA. La universidad realiza actividades de diseño y desarrollo que cumplen los requisitos de la norma relativos a: entradas para el diseño y desarrollo, salidas del diseño y desarrollo, gestión del cambio, etc. En el procedimiento 5 1 versión 11 se incluyen temas relacionados con "actividad, insumos, descripción detallada la actividad", etc. Evidencia: en el primer elemento del procedimiento se habla de que "el líder de inducción y reinducción diseña el programa de engagement y convicción UNADISTA considerando como elementos de entrada la dinámica institucional, resultados del diagnóstico del ambiente laboral, normatividad interna y externa; también incluye el criterio de realizar la actualización cuando se considere pertinente (cambios al diseño).

8.5.1.C. Control de la prestación del servicio.

La universidad realiza la prestación de sus servicios bajo condiciones controladas. Una de estas condiciones controladas es la "implementación de actividades de seguimiento en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios de aceptación de los productos y servicios". se ha estructurado el documento "programa de engagement y convicción UNADISTA" en el cual se encuentran capítulos para: introducción, justificación, objetivo general, alcance, metas, marco normativo, definiciones, recursos, metodologías, socialización, situaciones que originan del proceso, responsabilidades, estrategia, Evidencia: programa elaborado para el año 2024 y aprobado por el gerente de talento humano.

Proceso : C-7 CICLO DE VIDA DEL ESTUDIANTE

Propietario Del Proceso	Auditor
CONSTANZA ABADÍA GARCÍA, VICERRECTORA ACADÉMICA Y DE INVESTIGACIÓN.	Ext. Oscar.Arias

Resumen

OBJETIVO DEL PROCESO: Consolidar la interacción con aspirantes, estudiantes y egresados, desde la identificación y caracterización de sus necesidades, el acompañamiento y orientación académica, pedagógica, psicosociales y administrativa, para el logro de sus aprendizajes y formación integral, el otorgamiento de su titulación y el apoyo a su inserción en el mercado laboral o productivo de conformidad con los programas y servicios de los diferentes sistemas de información de la institución.

SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR:

NUMERALES EVALUADOS:

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

7.1.5.1. Recursos de seguimiento y medición.
7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones
8.2.1. Comunicación con el cliente.
8.2.3. Revisión de los requisitos para los servicios.
8.2.4. Cambios en los requisitos para el servicio.
8.5.1.C. Control de la prestación del servicio.
8.5.6. Control de los cambios

SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA.

NUMERALES EVALUADOS:

8.6. Liberación del servicio.
9.1.2. Satisfacción del cliente
10.3. Mejora continua.

SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE:

NUMERALES EVALUADOS:

4.4.2.A. Información documentada de apoyo
8.5.1. Control de la prestación del servicio.
8.5.2. Identificación y trazabilidad
8.6. Liberación del servicio.

SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO

NUMERALES EVALUADOS:

4.2. Necesidades y expectativas de las partes interesadas
7.1.3. Infraestructura
7.1.6. Conocimientos de la organización.
7.3. Toma de conciencia

Notas

OBJETIVO DEL PROCESO: Consolidar la interacción con aspirantes, estudiantes y egresados, desde la identificación y caracterización de sus necesidades, el acompañamiento y orientación académica, pedagógica, psicosociales y administrativa, para el logro de sus aprendizajes y formación integral, el otorgamiento de su titulación y el apoyo a su inserción en el mercado laboral o productivo de conformidad con los programas y servicios de los diferentes sistemas de información de la institución.

ALCANCE EVALUADO: SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR:

PERSONAS ENTREVISTADAS: NUBIA RODRÍGUEZ, SERGIO MONTERO, FRANCISCO HILARIÓN, LUZ DARY GUZMÁN, DIANA CAROLINA MÉNDEZ, IVED SUÁREZ, HELEN MARTÍNEZ, SANDRA DOMÍNGUEZ, ETC

MUESTRA ANALIZADA: SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR: PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL ESTUDIANTE ALEIXER ALVARADO BERNAL EN EL PERÍODO CORRESPONDIENTE A OCTUBRE 2024 PARA EL PROGRAMA DE ECONOMÍA.

NUMERALES EVALUADOS:

7.1.5.1. Recursos de seguimiento y medición.

La organización ha determinado los equipos de medición que considera necesarios para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados de las mediciones. Se ha estructurado el documento "instructivo para el mantenimiento y calibración de equipos de laboratorio" en el cual se encuentra una tabla correspondiente a "equipos que requieren calibración". Evidencia: dentro de los equipos que requieren calibración se han establecido las balanzas analíticas.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

Cuando la organización considera necesario garantizar la idoneidad de los equipos de medición, éstos se calibran o verifican a intervalos planificados. Se conservan información documentada sobre los resultados de la calibración. Evidencia: certificado de calibración CIP MB 494 correspondiente a la balanza analítica con número 167-2724. El certificado fue emitido por el organismo de certificación Metrocert en fecha 12 MAR 2024.

8.2.1. Comunicación con el cliente.

P 7 2 V8 Inscripción y matrícula; actividad A1. www.unad.edu.co. La organización ha establecido estrategias para informar a sus usuarios las características de sus servicios. Se ha implementado la página en Internet unad.edu.co en la cual se encuentran módulos para: la universidad, estudia en la UNAM, oferta académica, vida académica, centros, correo, etc. En el módulo de oferta académica se encuentra la opción pregrado y posgrado dentro de la cual se incluye información relacionadas con: listado de especializaciones, maestrías, etc. Evidencia: malla curricular correspondiente al plan de estudios de economía se incluyen la descripción de los diferentes periodos con sus asignaturas y el número de créditos.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los servicios.

P 7 3 V8 Homologaciones Actividad 6. Propuesta de acuerdo de homologación F 7 3 2. Antes de comprometerse a proporcionar un servicio al cliente, la organización lleva a cabo una revisión para asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos. Se hace uso del formato F 7 3. 2 "formato de acuerdo de estudio de homologación, procedimiento relacionado homologación". En este formato se encuentran campos para: considerando, acuerdo, cursos académicos homologados, asignaturas o cursos académicos no homologados, docente del programa que realiza la revisión, etc. Evidencia: registro de fecha 3 de noviembre de 2023 en relación con la solicitud del estudiante Lisiel Cuevas Castro. La revisión para presentar la propuesta fue realizada por la docente María Teresa Álvaro Marín del programa de negocios internacionales.

8.2.4. Cambios en los requisitos para el servicio.

P 7 3 V8 Homologaciones Actividad 11. Relación de estudios de homologación aprobados y no aprobados. Cuando se cambian los requisitos para el servicio, la documentación correspondiente se modifica y las personas son conscientes de los requisitos modificados. Se hace uso de las actas de consejo de escuela en las cuales se encuentran campos para: fecha, hora, sitio, miembros del Consejo académico, relación por fecha de las reuniones, invitados a la sesión, orden del día y relación de las votaciones, número de resolución, concepto, identificación de los estudiantes, votación a solicitudes de aplazamiento, firmas, etc. Evidencia: acta de fecha 25 de julio de 2024 en la cual se hace referencia a la homologación del estudiante Blanca Nelly Gil Daza.

8.5.1.C. Control de la prestación del servicio.

P 7 4 Evaluación interna del aprendizaje. Actividad A5. Pruebas tipo POC formato de pruebas Tema D F 7 4 2. La organización presta el servicio bajo condiciones controladas. Se han implementado actividades de seguimiento y evaluación en etapas adecuadas para verificar el cumplimiento de los requisitos. Se ha establecido el uso del formato de pruebas tema D en el cual se incluyen campos para: procedimiento relacionado, información general (código del curso, año, periodo de aplicación, código de la categoría, nombre del curso, nombre del director de curso, documentos de referencia, correo electrónico, escuela), información básica de las preguntas, etc. Evidencia registro correspondiente al código del curso 900-0005 del año 2024 en relación con el curso inglés B2.

8.5.6. Control de los cambios

P 7 2 V8 Inscripción y matrícula; actividad A22. Novedades gestionadas a través del SAI. Se conserva información documentada que describe los cambios, las personas que lo autorizan y las acciones que surgen de las revisiones. Se hace uso del aplicativo CORE en el módulo SAI en el cual se encuentran opciones para novedades de matrícula, revisión de novedades de matrícula, etc. Evidencia: solicitud de aplazamiento extemporáneo presentado por el estudiante Aleixer Alvarado Bernal en fecha 9 de octubre de 2024

SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA.

PERSONAS ENTREVISTADAS: CAROLINA CAMARGO LOMBANA, DIEGO MIGUEL SIERRA, RUBÉN DARÍO MENESES PARRA, GRACIELA LEÓN, JORGE PARRA OLIVELLA, JENNY SIERRA.

MUESTRA ANALIZADA: DIPLOMADO EN CIENCIA DE DATOS PARA LA INDUSTRIA EN PARTICULAR EN RELACIÓN CON EL ESTUDIANTE ANDRÉS FELIPE VARGAS PINEDA DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2024.

NUMERALES EVALUADOS:

8.6. Liberación del servicio.

Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada incluye evidencia de conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación. Se hace uso de la aplicativo SINEC 04 en el cual se incluyen campos para: ítem de calificación, ponderación calculada, calificación, porcentaje, retroalimentación (criterios de verificación correspondiente a la comprensión y aplicación de los diferentes temas, presentación del documento participación en los foros, etc.). Evidencia: rúbrica correspondiente al diplomado en Ciencia de datos para la industria, en particular, en relación con el estudiante Andrés Felipe Vargas Pineda del primer semestre del 2024. También se conserva información documentada que presenta la trazabilidad a las personas que autorizan la liberación del servicio: Julia Alba Osorio Vicerrectora de para inclusión social y el desarrollo regional y proyección social.

9.1.2. Satisfacción del cliente

La organización realiza la evaluación del grado en que se cumplen las necesidades y expectativas de los clientes. Se ha implementado el uso del documento "análisis descriptivo de encuestas de satisfacción para la oferta nacional del sistema nacional de educación continua y previsión social SINEP" en el cual se encuentran capítulos para: análisis por escuela de las encuestas de satisfacción, conclusiones globales de la encuesta de satisfacción, etc. Evidencia: documento elaborado en septiembre del 2024 en el cual se incluyen temas relacionados con aspectos pedagógicos y curriculares, estrategia de acompañamiento docente, plataforma tecnológica, resultados generales de la escuela, etc. Con respecto a los resultados generales hay un desempeño destacado en relación con dos aspectos: estrategia de acompañamiento docente y plataforma tecnológica.

10.3. Mejora continua.

Como resultado de los análisis de las encuestas de satisfacción, la organización establece actividades de mejora continua. En la parte final del documento de satisfacción sobre los cursos y diplomados de educación continua se han establecido diferentes acciones de mejora. Evidencia: se ha decidido "mejorar y cumplir cabalmente los calendarios de los diplomados". A la fecha se realizan reuniones con la Vicerrectoría de Medios para planear las actividades del año 2025.

SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE:

PERSONAS ENTREVISTADAS: DIANA MARCELA HERNÁNDEZ, YAMILE MEDINA PACHECO, JENNY GIRALDO

MUESTRA ANALIZADA: TRAZABILIDAD CORRESPONDIENTE AL ESTUDIANTE NAYRON SLADER MORALES ESPITIA CICLO 6 GRADO 11, CORRESPONDIENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL AÑO 2024.

NUMERALES EVALUADOS:

4.4.2.A. Información documentada de apoyo

Se mantiene información documentada que sirve de apoyo para el desempeño de los procesos. Se hace uso del documento "Circular informativa de derechos de grado" en el cual se incluyen campos para: derechos de grado, ceremonia de grado, aspectos a tener en cuenta como a reunión informativa, condiciones para estudiantes fuera Bogotá, servicio de fotografía y alquiler de Togas y birrete, invitaciones, ubicación de los graduandos invitados, parqueadero, etc. Evidencia: circular enviada en fecha 27 de junio de 2024 en relación en relación con el propio proceso de grado y el pago de derechos de grado.

8.5.1. Control de la prestación del servicio.

La organización realiza la prestación de sus servicios bajo condiciones controladas. Una de estas condiciones controladas corresponde a "la implementación de actividades de seguimiento y medición en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios de aceptación del servicio". Se hace uso del formato de "registro de reuniones y comités institucionales" en el cual se encuentran campos para: encabezado, información inicial, participantes, comentarios relevantes de la reunión, mejores desempeños, nombre de los estudiantes, conclusiones y resultados, relación de estudiantes que aprobaron, estudiantes reprobados, estudiantes que abandonaron el proceso académico, varios, cierre y listado de pendientes, firmas, etc. Evidencia: acta de fecha 19 de junio de 2024 en relación con la evaluación y promoción del ciclo 6 periodo 1746.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

Se controla la identificación única de los servicios y se conserva información documentada que permite la trazabilidad. Se hace uso del documento 1746 ciclos 6 seguimiento en el cual se incluyen pestañas para número del ciclo, área, asignaturas, identificación del estudiante, nombre, mención de honor, estado, zona, correo, teléfono, estado de discapacidad, asignatura (se incluyen las diferentes calificaciones obtenidas), promedio general del curso, estado, seguimiento por parte de los tutores, etc. Evidencia: trazabilidad correspondiente al estudiante Nayron Slader Morales Espitia Ciclo 6 grado 11, correspondiente al servicio prestado en el año 2024.

8.6. Liberación del servicio.

P 7 1 V7 Grados Actividad 2. Verificar el cumplimiento de requisitos académicos. Se conserva información documentada sobre la liberación del servicio. Esta información incluye evidencia de conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación. Se presentan el documento "boletín escolar de valoración año 2024" en el cual se incluyen campos para: nombre del estudiante, área, asignatura, desempeño final, concepto del comité de evaluación y promoción, el nombre del coordinador académico, etc. Evidencia: boletín escolar de valoración correspondiente al estudiante Nayron Slader Morales Espitia código 10523757 de fecha 25 de junio de 2024.

SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO

PERSONAS ENTREVISTADAS: SEBASTIÁN SALAS, HÉCTOR ANDRÉS HERNÁNDEZ, HAMILTON VEGA, BLANCA ESTELA VARGAS.

MUESTRA ANALIZADA: LISTADO DE CURSOS Y DISEÑADORES DE PARA LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN EN EL CUAL FIGURA EL CURSO "DOCENTES COMPETENTES EN AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE".

NUMERALES EVALUADOS:

4.2. Necesidades y expectativas de las partes interesadas

La universidad ha identificado las partes interesadas y sus requisitos. Se ha establecido una metodología en la cual se realizan reuniones con las escuelas, se elabora un informe de cierre matriculados en los cursos y se realizan encuestas de identificación entre otras estrategias. Evidencia: reunión con la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería en la cual se trataron temas relacionados con: normatividad asociada, cursos ofertados y estudiantes inscritos, resultado general de la encuesta de satisfacción, docentes líderes de los cursos MOOC, prospectiva de la escuela, compromisos, etc.

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

>7.1.3. Infraestructura

La organización proporciona la infraestructura necesaria (hardware y software) para la operación de sus procesos. Se ha implementado el aplicativo SUA. Evidencia: Curso MOOC para “docentes competentes en ambientes virtuales de aprendizaje”.

7.1.6. Conocimientos de la organización.

La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para garantizar la conformidad de sus servicios. Los conocimientos se ponen a disposición en la medida en que sea necesario. Se manejan correos electrónicos a través de los cuales las diferentes áreas de la organización reciben el listado de los cursos MOOC proyectados a través de la plataforma externa experta para el año 2024. Evidencia: listado de cursos y diseñadores de para la Escuela de Ciencias de la Educación en el cual figura el curso “docentes competentes en ambientes virtuales de aprendizaje”.

7.3. Toma de conciencia

La organización se asegura de que el personal es consciente de su contribución al sistema de calidad. Se ha creado una presentación en diapositivas sobre el sistema universitario abierto en el cual se incluyen algunas relacionadas con: objetivos estratégicos y participación del sistema universitario abierto en el cumplimiento de los mismos, diapositiva en el cual se incluye el alcance certificado con ISO 9001 y en la cual figuran exactamente aquellos aspectos que tienen que ver con el sistema universitario abierto y una diapositiva en la cual se presenta la política el sistema de gestión integrado y la participación que se tiene en el mismo. Evidencia: dentro de los objetivos estratégicos del sistema de gestión de calidad se incluye uno que tiene que ver con “asegurar el liderazgo tecnológico y la mejora continua de los mecanismos para su adopción y evolución en la UNAD 5,0.

SITIO 7 : UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD - CEAD Bucaramanga. - Carrera 27 No. 40 - 43, Bucaramanga, Santander, Colombia

Proceso : C9 GESTIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA

Propietario Del Proceso	Auditor
Yeni Gómez Quintana (Líder del Sistema de Bienestar Integral Unadista)	Ext.Ricardo Correa
Resumen	
Conclusiones de la auditoría: Sistema de gestión conforme con los requisitos auditados relacionados con el proceso C9 Gestión bienestar integral Unadista.	
Notas	
<p>Requisitos auditados ISO 9001:2015 - 7.1.4, 6.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal auditado: Yeni Gómez Quintana (Líder del Sistema de Bienestar Integral Unadista) - Criterios de auditoría: <ul style="list-style-type: none"> o Caracterización C9 proceso gestión de bienestar integral o Procedimiento P-9-1 “desarrollo líneas de acción de bienestar. o Procedimiento P-9-4 “bienestar de la plataforma humana” - Evidencia/hallazgos de la auditoría: Claridad y coherencia en los elementos que conforman el proceso a saber objetivo, alcance, entradas, actividades, salidas y recursos del proceso, se observa debida aplicación de cada uno de los pasos especificados en los procedimientos referidos; publicaciones fechas y eventos destacados tales como día del docente acompañados de registros fotográficos y registro de asistencia, plan de acción para la plataforma humana 2024 que cubre líneas de crecimiento personal, felicidad organizacional y psicología positiva, deporte y recreación, promoción de la salud y prevención de la enfermedad, perspectiva de género, equidad e inclusión y vínculos y comunidad, 72% el estado de avance de las actividades programadas en dicho plan, esperan dar cumplimiento del 100% al finalizar el período 2024. - Conclusiones de la auditoría: Sistema de gestión conforme con los requisitos auditados relacionados con el proceso C9 Gestión bienestar integral Unadista. 	

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Proceso : C-7 CICLO DE VIDA DEL ESTUDIANTE	
Propietario Del Proceso	Auditor
Edilberto Sierra Gutiérrez (Líder de la Vicerrectoría Académica y de Investigación VIACI)	Ext.Ricardo Correa
Resumen	
<p>Conclusiones de la auditoría: Sistema de gestión conforme con los requisitos auditados relacionados con el proceso C7 proceso ciclo de vida del estudiante.</p>	
Notas	
<p>Requisitos auditados ISO 9001:2015 - 8.1, 8.2, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 9.1.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal auditado: Edilberto Sierra Gutiérrez (Líder de la Vicerrectoría Académica y de Investigación VIACI) - Criterios de auditoría: <ul style="list-style-type: none"> o Caracterización C7 proceso ciclo de vida del estudiante. o Procedimiento P-7-2 "inscripción y matrícula. o Procedimiento P-7-7 "consejería académica". o Procedimiento P-7-8 "egresados Unadistas". o Procedimiento P-/-10 "monitoria". - Evidencia/hallazgos de la auditoría: Claridad y coherencia en los elementos que conforman el proceso a saber objetivo, alcance, entradas, actividades, salidas y recursos del proceso, se observa debida aplicación de cada uno de los pasos especificados en los procedimientos referidos; para el caso de inscripción y matrícula la siguiente evidencia correspondiente a la postulante Maryuri Monterrey: correo de solicitud realizada por el aspirante para matrícula, verificación de documentación del aspirante para matrícula, envío de enlace de matrícula, verificación del pago de matrícula, verificación de legalización de matrícula; para el caso homologación la siguiente evidencia correspondiente al estudiante Hernando Acevedo: solicitud de recibo de pago por concepto de estudio de homologación, emisión del recibo de pago, cancelación derechos pecuniarios, cargue de documentos al sistema de gestión homologaciones, envío de documentos por correo electrónico, revisión de documentos del estudiante, elaboración del estudio de homologación, revisión de la propuesta de acuerdo de homologación, consolidación propuestas de acuerdos de homologación por programa o cadena de formación, formalización y divulgación de acuerdos de aprobación de estudios de homologación, análisis y atención de la solicitud de revisión del estudio de homologación, revisión del estudio de homologación, emisión recibo de pago para legalización créditos homologados, cancelación derechos pecuniarios y solicitud de legalización de créditos homologados, registro de calificaciones de cursos homologados; para el caso grados la siguiente evidencia correspondiente a la estudiante Adriana Páez: inscripción aplicativo grado por parte del estudiante que finaliza su plan académico, verificación datos de inscripción, aprobación solicitud centro para verificación y aprobación del sistema nacional de grados. <p>Conclusiones de la auditoría: Sistema de gestión conforme con los requisitos auditados relacionados con el proceso C7 proceso ciclo de vida del estudiante.</p>	

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Proceso : C13 INCLUSIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO REGIONAL Y LA PROYECCIÓN COMUNITARIA	
Propietario Del Proceso	Auditor
Laura Yaneth Mendoza (Líder zonal de la proyección comunitaria)	Ext.Ricardo Correa
Resumen	
<p>Conclusiones de la auditoría: Sistema de gestión conforme con los requisitos auditados relacionados con el proceso C13 proceso inclusión social para el desarrollo regional y la proyección comunitaria.</p>	
Notas	
<p>Requisitos auditados ISO 9001:2015 - 8.1, 8.2, 8.3,8.5, 8.6, 8.7</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal auditado: Laura Yaneth Mendoza (Líder zonal de la proyección comunitaria) - Criterios de auditoría: <ul style="list-style-type: none"> o Caracterización C13 proceso inclusión social para el desarrollo regional y la proyección comunitaria. o Procedimiento P-13-3 "inclusión social para el desarrollo regional y la proyección comunitaria". - Evidencia/hallazgos de la auditoría: Claridad y coherencia en los elementos que conforman el proceso a saber objetivo, alcance, entradas, actividades, salidas y recursos del proceso, se observa debida aplicación de cada uno de los pasos especificados en los procedimientos referidos; establecimiento de necesidades para la inclusión social con registro respectivo análisis y revisiones realizadas, revisión de la pertinencia y diseño de planes, proyectos, programas y servicios de inclusión social, con registro respectivo propuestas para el diseño de planes, programas y proyectos y servicios de inclusión social, gestionar alianzas para la oferta de planes, programas y proyectos y servicios de inclusión social con registro respectivo contrato o convenio suscrito, diseño planes, programas y proyectos y servicios de inclusión social con registro respectivo planes, programas y proyectos y servicios de inclusión social, ejecución de planes, programas y proyectos y servicios de inclusión social con registro respectivo informes de avance o de resultados de servicios ofertados, evaluación y mejora del servicio con registro respectivo informes de evaluación y planes de mejora; caso concreto auditado fue el informe evidencia objetiva fue el informe # 1 del convenio interadministrativo No. 014 celebrado en el municipio de Betulia y la UNAD. <p>Conclusiones de la auditoría: Sistema de gestión conforme con los requisitos auditados relacionados con el proceso C13 proceso inclusión social para el desarrollo regional y la proyección comunitaria.</p>	

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Proceso : C12 GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
Propietario Del Proceso	Auditor
Ing. Juan Carlos Ortiz Rodríguez (Ing. Sistemas), Ing. Miguel Pinto Aparicio (Coordinador plataforma tecnológica integrada)	Ext.Ricardo Correa
Resumen	
Conclusiones de la auditoría: Sistema de gestión conforme con los requisitos auditados relacionados con el proceso C12 proceso gestión de servicios de infraestructura tecnológica.	
Notas	
<p>Requisitos auditados ISO 9001:2015 - 7.1.5, 6.2</p> <ul style="list-style-type: none">- Criterios de auditoría:<ul style="list-style-type: none">o Caracterización C12 proceso gestión de servicios de infraestructura tecnológica.o Procedimiento P-12-2 "administración de las subplataformas del campus virtualo Procedimiento P-12-4 atención de incidentes y requerimientos tecnológicos.o Procedimiento P-12-5 desarrollo de software.o Procedimiento P-12-6 gestión de elementos tecnológicos.- Evidencia/hallazgos de la auditoría: Claridad y coherencia en los elementos que conforman el proceso a saber objetivo, alcance, entradas, actividades, salidas y recursos del proceso, se observa debida aplicación de cada uno de los pasos especificados en los procedimientos referidos; en cuanto al procedimiento P-12-2 las siguientes actividades: recibir solicitud de necesidad del servicio, análisis y aprobación del servicio, planeación del montaje del servicio solicitado, alistamiento y realización de ajustes operativos de máquinas y servidores de la plataforma, asignación de permisos y roles, habilitación del acceso al campus; en cuanto al procedimiento P-12-4 atención de incidentes y requerimientos tecnológicos las siguientes actividades: realización de la solicitud en mesa de ayuda de un soporte tecnológico, direccionamiento del ticket a la persona encargada de resolverlo, verificación de la correspondencia de categoría y tipo de ticket, verificación de si el tratamiento del ticket es competencia de la GPIT, escalar el ticket a quien corresponda, resolver el ticket o documentar seguimiento, direccionamiento del ticket a persona encargada de resolverlo, calificación y cierre de la solicitud o ticket, realización de informe de seguimiento mensual a la atención en aplicación; caso concreto auditado fue el requerimiento de elementos tecnológicos para el período comprendido entre los años 2021-2023 bajo el radicado # 131 realizado por la directora de la zona ZCORI. <p>Conclusiones de la auditoría: Sistema de gestión conforme con los requisitos auditados relacionados con el proceso C12 proceso gestión de servicios de infraestructura tecnológica.</p>	

LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

Proceso : C11 GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	
Propietario Del Proceso	Auditor
Luis Michael Plazas Rodríguez (Líder zonal de investigación), Jorge Gómez Serpa (Líder zonal vicerrectoría innovación y emprendimiento)	Ext.Ricardo Correa
Resumen	
<p>Conclusiones de la auditoría: Sistema de gestión conforme con los requisitos auditados relacionados con el proceso C11 proceso gestión de la investigación, innovación y emprendimiento.</p>	
Notas	
<p>Requisitos: 7.1.1., 8.1, 8.2, 8.5, 9.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criterios de auditoría: <ul style="list-style-type: none"> o Caracterización C11 proceso gestión de la investigación, innovación y emprendimiento. o Procedimiento P-11-1 "convocatorias de proyectos de investigación, innovación y emprendimiento". o Procedimiento P-11-3 "eventos de investigación" o Procedimiento P-11-5 "semilleros e investigación" - Evidencia/hallazgos de la auditoría: Claridad y coherencia en los elementos que conforman el proceso a saber objetivo, alcance, entradas, actividades, salidas y recursos del proceso, se observa debida aplicación de cada uno de los pasos especificados en los procedimientos referidos; en cuanto al procedimiento P-11-3 las siguientes actividades: propuesta de evento de investigación, revisión de propuesta por el líder de escuela y presentación al CIE, verificación de propuesta y aprobación en el CIE, verificación de propuesta y presupuesto en el CNI, gestión de recursos y logística de divulgación, inscripción, conferencias, desarrollo del evento, registro de asistencia, agenda, evaluación, elaboración de informe final del evento de investigación, revisión de informe final del evento y memorias, verificación de informe final, verificación de informe final de evento con recursos capital semilla; en cuanto al procedimiento P-11-5 semilleros de investigación las siguientes actividades: apertura convocatoria semilleros, aprobación apertura convocatoria en el CIZ, publicación apertura convocatoria página institucional, registro de postulación semilleros F-11-5-1 plan de trabajo, verificación de requisitos en el CIZ a partir de la rúbrica de requisitos, aval de semilleros en CIE a partir de la rúbrica certificado de aval F-11-5-2, publicación de resultados definitivos en página web institucional, desarrollo de actividades del plan de trabajo del semillero F-11-5-1, desarrollo del plan de trabajo, verificación del nuevo plan de trabajo del semillero siguiente vigencia por parte del CIZ, aval de continuidad del semillero por parte del CIE reconocimiento como FIS ante Minciencias; registros que evidencian debida implementación de los procedimientos referidos fueron: registro de reuniones y comités institucionales, publicación de resultados de convocatoria No. 003 de 2022 para el otorgamiento de aval a semilleros que no cuentan con aval institucional y semilleros nuevos de investigación de la zona centro oriente para el año 2023, listado de semilleros de investigación nuevos ECSAH, circular informativa sobre entrega informe ejecutivo de avance de semilleros de investigación antiguos 2023, plan de trabajo de semilleros de investigación firmado por el líder de semillero de investigación, el dinamizador de semillero de investigación y el líder de investigación ZCORI, evaluación del informe final de trabajo de semilleros de investigación F-11-5-4 de fecha 6 de diciembre de 2023. <p>Conclusiones de la auditoría: Sistema de gestión conforme con los requisitos auditados relacionados con el proceso C11 proceso gestión de la investigación, innovación y emprendimiento.</p>	

REQUISITOS ESPECÍFICOS

¿La organización trabaja por turnos? **Sí** . Se trabaja un solo turno entre 07:00 am y 10:00 pm

Cuando sea aplicable, ¿a la hora de realizar el plan de auditoría y la matriz de planificación, se han tenido en cuenta los procesos para gestionar los cambios de turno? Proporcione detalles a continuación **N/A** . Se trabaja un solo turno entre 07:00 am y 10:00 pm

¿Cambios significativos? **No** . No se han presentado cambios significativos que afecten adversamente el sistema de calidad.

¿Las declaraciones sobre la certificación son adecuadas y de acuerdo a las directrices de SGS, y se controla de modo efectivo el uso de las marcas y documentos de certificación? **Sí** . Se cumplen los requisitos establecidos por SGS relativos al uso del sello. Se han tenido en cuenta los colores establecidos para el logo y, en los casos en que se utiliza, la organización incluye siempre referencia número del certificado. Evidencia: Sello publicado en la página de Internet sig.unad.edu.co.

RESUMEN DE LA AUDITORIA

- La documentación del sistema de gestión ha demostrado su conformidad con los requisitos de la(s) norma(s) de auditoría y proporciona la estructura suficiente para respaldar la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión.

Los documentos del sistema de calidad permiten la gestión consistente de la calidad de productos y servicios.

- La organización ha demostrado una implementación y mantenimiento/mejora efectivos de su sistema de gestión y es capaz de lograr los objetivos de su política.

La implementación del sistema de calidad ha permitido alcanzar los objetivos propuestos derivados de la política.

- La organización ha demostrado una implementación y un seguimiento eficaces de la capacidad de su sistema de gestión en relación con el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

Cumplimiento legal: Se cumplen las exigencias legales para la prestación del servicio. Se verificó la vigencia del certificado de existencia y representación legal emitido por el Ministerio de Educación Nacional. Evidencia: certificado número 2024-E e-227019 de fecha 06 AGO 2024.

- La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento de objetivos y metas clave de desempeño apropiados y ha realizado un seguimiento del progreso hacia su logro.

Hay evidencia de una adecuada definición de objetivos y metas. La metodología de seguimiento y verificación establecida en la organización ha permitido verificar el progreso hacia su logro.

- El programa de auditoría interna se ha implementado en su totalidad y demuestra efectividad como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.

La adecuada implementación del sistema de calidad está respaldada por la auditoría interna que se planificó y desarrollo oportunamente.

- El proceso de revisión por la dirección ha demostrado su capacidad para garantizar la idoneidad, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión.

El documento de revisión por la dirección demuestra la idoneidad del sistema de gestión.

- A lo largo del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos de la(s) norma(s) de auditoría.

Hay evidencia de cumplimiento de los numerales de la norma evaluados durante la auditoría.

Número de no conformidades identificadas	0
---	---

- No se identificaron no conformidades en la auditoría anterior

En la anterior auditoría de SGS no se presentaron hallazgos de incumplimiento.

- Se han revisado los informes de auditorías de seguimiento anteriores y la información adicional en las bases de datos de SGS, y el desempeño del sistema de gestión durante el ciclo de certificación se considera adecuado para la renovación de la certificación.

Los informes de auditoría de seguimiento anteriores permiten comprobar que el desempeño del sistema de gestión durante el ciclo de certificación se considera adecuado para la renovación del certificado.

- El alcance de la certificación es adecuado.

El alcance del certificado es acorde con la naturaleza de las actividades desarrolladas por la organización. ALCANCE: LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA, EL SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO, EL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y UNAD GLOBAL PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING, BLENDED LEARNING, Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DEL MACHINE - LEARNING. MUESTRA ANALIZADA: SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR: PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL ESTUDIANTE ALEIXER ALVARADO BERNAL EN EL PERÍODO CORRESPONDIENTE A OCTUBRE 2024 PARA EL PROGRAMA DE ECONOMÍA. MUESTRA ANALIZADA SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA: DIPLOMADO EN CIENCIA DE DATOS PARA LA INDUSTRIA EN PARTICULAR EN RELACIÓN CON EL ESTUDIANTE ANDRÉS FELIPE VARGAS PINEDA DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2024. MUESTRA ANALIZADA SISTEMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE: TRAZABILIDAD CORRESPONDIENTE AL ESTUDIANTE NAYRON SLADER MORALES ESPITIA CICLO 6 GRADO 11, CORRESPONDIENTE AL SERVICIO PRESTADO EN EL AÑO 2024. MUESTRA ANALIZADA SISTEMA UNIVERSITARIO ABIERTO: LISTADO DE CURSOS Y DISEÑADORES DE PARA LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN EN EL CUAL FIGURA EL CURSO "DOCENTES COMPETENTES EN AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE".

- Los códigos EAC indicados en el encabezado de este informe han sido evaluados y se ha encontrado que son los correctos para describir mejor las actividades realizadas en esta organización, de acuerdo con el alcance de la certificación.

- Se han cumplido los objetivos de la auditoría

Los objetivos establecidos para la auditoría realizada por SGS se han cumplido en su totalidad, no es necesario tiempo adicional en la próxima evaluación.

- Se ha seguido el plan de auditoría.

Las actividades realizadas durante la auditoría cumplen el plan preestablecido.

- El programa de auditoría es adecuado.

El programa de auditoría establecido para el ciclo de la auditoría es acorde con la naturaleza de las actividades desarrolladas por la organización.

- Se ha resuelto cualquier cuestión.

No se presentaron problemas que impidieran el normal desarrollo de la actividad.

RESUMEN EJECUTIVO

n/a

RESUMEN EJECUTIVO

Nombre	Posición	Reunión de apertura	Reunión de cierre
ALEXANDER CUESTAS, GERENTE DE TALENTO HUMANO.	Gerente de Talento humano	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Andrea Roció Pineda (líder Fractal de plataformas gestión humana zona sur)	Líder fractal de plataformas gestión humana	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

RESUMEN EJECUTIVO

Nombre	Posición	Reunión de apertura	Reunión de cierre
CARMEN HELENA CAICEDO, COORDINADORA DE ALMACÉN E INVENTARIOS.	Coordinadora de almacén inventarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CHRISTIAN MANCILLA, PERSONA DE CONTACTO.	Gerente de calidad y mejoramiento organizacional	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Claudia Jazmin Rodríguez (líder de vicerrectoría académica zona sur) - Liz Montegro (Directora seccional Neiva)	Vicerrectora académica y de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DAMARIS CASTILLA, LÍDER ESTRATÉGICA DE GESTIÓN DEL PROCESO.	Líder estratégica de gestión del proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ELICENIA ARIAS, LÍDER NACIONAL DEL SISTEMA DE BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA.	Líder nacional del sistema de bienestar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Edilberto Sierra Gutiérrez (Líder de la Vicerrectoría Académica y de Investigación VIACI)	Líder de la vicerrectoría académica y de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
JENY SIERRA, LÍDER NACIONAL SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA Y PROYECCIÓN SOCIAL, KAREN RUBIO, LÍDER SISTEMA NACIONAL DE SISTEMA DE EDUCACIÓN	Líder nacional del sistema de educación continua	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Jorge Tapiero (líder zonal de GPIT)	Líder zonal de GPIT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
LEONARDO URREGO, JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.	Jefe de la oficina asesora de planeación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
LEONARDO SÁNCHEZ, VICERRECTOR DE RELACIONES INTERSISTÉMICAS E INTERNACIONALES.	Vicerrector de relaciones inter sistémicas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
LORENA MUNEVAR, LIDER DE BIENESTAR ZONA CENTRO BOGOTÁ, CUNDINAMARCA.	Videos de bienestar zona centro Bogotá	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Laura Yaneth Mendoza (Líder zonal de la proyección comunitaria)	Líder Zonal de proyección comunitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Luis Michael Plazas Rodríguez (Líder zonal de investigación), Jorge Gómez Serpa (Líder zonal vicerrectoría innovación y emprendimiento)	Líder Zonal de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nelly Campos (líder zonal inclusión social desarrollo regional) - Cristina Sedeño Bolaño (vicerrectora inclusión social desarrollo regional) - Liz Montenegro directora inclusión	Líder zonal inclusión social	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RAFAEL RAMÍREZ, GERENTE DE PLATAFORMA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.	Gerente de plataforma de infraestructura	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
WILLIAM JIMÉNEZ, GERENTE DE INFRAESTRUCTURA.	Gerente de infraestructura	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
YESENIA RAMÍREZ, LÍDER ZONAL DE TALENTO HUMANO.	Líder zonal de talento humano		

ASISTENTES A LA REUNION DE CIERRE

n/a

INFORMACION ADICIONAL / COMENTARIOS

N.A.

INFORMACIÓN INTERNA

N.A.

CONCLUSIONES

El equipo auditor recomienda, con base en los resultados de esta auditoría, que la certificación para el sistema de gestión sea

NORMA Y ACREDITACIÓN	CONCLUSIONES
ISO 9001:2015 - ONAC	Mantenida

La continuidad de la certificación está condicionada al tratamiento adecuado de las no conformidades.

En el caso de una organización multi-emplazamiento, ésta debe verificar en el análisis de la causa raíz de las no conformidades si pueden afectar a otros emplazamientos. Cuando proceda, deben adoptarse medidas correctoras tanto a nivel de las funciones centrales como en cada uno de los emplazamientos afectados.