

## Certificación de sistemas de gestión

### Informe de resumen de auditoría

Organización:	UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA –UNAD-					
Dirección:	Calle 14 Sur No. 14 - 23					
Estándar(s):	NTC 5555:2011 NTC 5580:2011			Organismo(s) de Acreditación:  ONAC - UNACC		
Representante:	Sr Christian Mancilla (Gerente de Calidad y Mejoramiento Organizacional)					
Sitios auditados:	Bogotá		Fecha(s) de la(s) auditoría(s):		5,6,12 de noviembre de 2024.	
Código EAC:	37	Código NACE:	80.42, 85.32, 85.51, 85.52, 85.59	Código del área técnica:	OH15, 37.3, EM45	
N.º ó n eficaz del Personal:	860		No. de Turnos:		1	
Auditor principal:	Ing. Carlos Augusto Ríos Ramírez		Miembro o miembros adicionales del equipo:		NA	
Asistentes y funciones adicionales:	NA					
<p>Este informe es confidencial, y la distribución se limita al equipo de la auditoría, los asistentes a la auditoría, el representante del cliente, la oficina de SGS y puede estar sujeto a un organismo de acreditación, a los propietarios del programa de certificación o a cualquier otro organismo regulador en línea con nuestra Declaración de privacidad en línea a la que se puede acceder. <a href="#">Aquí</a></p>						

#### 1. Objetivos de la auditoría

<p>Los objetivos de esta auditoría eran:</p> <p>Para determinar la conformidad del sistema de gestión, o de partes del mismo con criterios de auditoría y sus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>capacidad para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables,</i></li> <li>- <i>para asegurar que el cliente pueda esperar razonablemente lograr los objetivos especificados, y</i></li> <li>- <i>capacidad de identificar, según sea aplicable, las áreas que puedan mejorarse.</i></li> </ul>
--

N.º de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n.º:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n.º:	1 De 19

## 2. Ámbito de la certificación

### Alcance:

NTC 5555:2011: LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL DISEÑO Y OFERTA DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO EN EL AREA DE IDIOMAS, PARA AFIANZAR SUS RESPONSABILIDADES SUSTANTIVAS EN AMBIENTES E-LEARNING Y BLENDED LEARNING Y EL DESARROLLO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS ENUNCIADOS A TRAVÉS DE MACHINE LEARNING.

NTC 5580:2011: FORMACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS EN EL IDIOMA INGLES EN LOS NVELES A1, A2, B1, B1+, B2 Y C1, Y EN EL IDIOMA FRANCES EN LOS NIVELES A1, A2, B1, B1+, B2; BAJO EL MARCO COMÚN EUROPEO.

¿Se ha modificado este ámbito como resultado de esta auditoría?	<input type="checkbox"/> Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No
El código o códigos ea indicados en este encabezado del informe ha(n) sido evaluado y se ha encontrado que es el correcto para describir mejor las actividades realizadas en esta organización, en línea con el ámbito de certificación.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	
Se trata de una auditoría de varios sitios y un apéndice que enumera todos los sitios relevantes y/o ubicaciones remotas se ha establecido (adjunta) y se ha acordado con el cliente.	<input type="checkbox"/> Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No

Para auditorías integradas, confirme el nivel actual de integración de IMS del cliente:  N/A  Básica  Alto

## 3. Conclusiones y conclusiones actuales de la auditoría

<p>El equipo de la auditoría realizó una auditoría basada en procesos, centrada en aspectos/riesgos/objetivos significativos exigidos por los estándares. Se utilizó un proceso de toma de muestras a partir de la información disponible en el momento de la auditoría. Los métodos de auditoría utilizados fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de documentación y registros.</p> <p>La estructura de la auditoría se encontraba en conformidad con el plan de auditoría incluido como anexo a este informe resumido.</p>		
El equipo de la auditoría termina que la organización	<input checked="" type="checkbox"/> tiene <input type="checkbox"/> no ha	establecido y mantenido su
<p>sistema de gestión en línea con los requisitos de la norma y demostrado la capacidad del sistema para lograr de forma sistemática los requisitos acordados para los productos o servicios en el ámbito, así como la normativa y los objetivos de la organización.</p>		

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	2 De 19

Número de no conformidades identificadas:	0	Destacado	0	Menor
<p>Por ello, el equipo de auditorías recomienda que, en función de los resultados de esta auditoría y del estado demostrado de desarrollo y madurez del sistema, la certificación del sistema de gestión sea:</p> <p><input type="checkbox"/> Concedido/ <input checked="" type="checkbox"/> Continuó/ <input type="checkbox"/> Retenido/ <input type="checkbox"/> Se suspenden hasta que se completen las acciones correctivas satisfactorias.</p>				

#### 4. Resultados de la auditoría anterior

<p>Los resultados de la última auditoría de este sistema han sido revisados, de manera concreta para asegurar la corrección adecuada y se han implementado medidas correctivas para hacer frente a cualquier no conformidad identificada. Esta revisión ha finalizado que:</p>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Cualquier no conformidad identificada durante las auditorías anteriores ha sido corregida y la acción correctiva sigue siendo eficaz. (Consulte la sección 6 para obtener más información)
<input checked="" type="checkbox"/>	El sistema de gestión no ha abordado adecuadamente la no conformidad identificada durante las actividades de auditoría anteriores y el problema específico se ha definido de nuevo en la sección de no conformidad de este informe.

#### 5. Hallazgos de la auditoría

<p>El equipo de la auditoría realizó una auditoría basada en procesos, centrada en aspectos/riesgos/objetivos significativos. Los métodos de auditoría utilizados fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de documentación y registros.</p>		
La documentación del sistema de gestión demuestra la conformidad con los requisitos de la norma de auditoría y proporciona la estructura suficiente para apoyar la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
La organización ha demostrado una implementación y mantenimiento/ mejora eficaces de su sistema de gestión, y es capaz de lograr sus objetivos político., así como los resultados esperados de los respectivos sistemas de gestión.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
'La organización ha demostrado una implementación y un seguimiento efectivos de la capacidad de su sistema de gestión en relación con el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
La organización ha demostrado el establecimiento y el seguimiento de los objetivos y objetivos de rendimiento clave adecuados, así como ha supervisado el progreso hacia su logro.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
El programa de auditoría interna se ha implementado plenamente y demuestra la eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	3 De 19

El proceso de revisión de la gestión demuestra la capacidad para asegurar la idoneidad, adecuación y eficacia continuadas del sistema de gestión.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
A lo largo del proceso de auditoría, el sistema de gestión mostró una conformidad general con los requisitos de la norma de auditoría.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Las reclamaciones de certificación son exactas y de acuerdo con la orientación de SGS, y la organización controla eficazmente el uso de documentos y marcas de certificación.	<input checked="" type="checkbox"/> N/A	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

## 6. seguimiento de auditorías significativas seguidas

<p>Los procesos, actividades y funciones específicas revisados se detallan en la Matriz de planificación de la auditoría y en el plan de auditoría. En la realización de la auditoría, se desarrollaron varios seguimientos de auditorías y vínculos, incluyendo el siguiente seguimiento de auditoría principal, seguido a través de:</p> <p>En relación con los resultados de auditorías anteriores:</p> <p><b>En la auditoría anterior no se presentaron no conformidades.</b></p> <p>En relación con esta auditoría; incluyendo cualquier cambio significativo (por ejemplo: al personal clave, las actividades de los clientes, el sistema de gestión, el nivel de integración, etc.):</p>
---

**Claudia Duque Henao, Líder Nacional de Programa UNAD Francés**

**Luz Aleida Prada Guevara: Líder Nacional programa UNAD English**

**Oscar Pulido González - Secretario Académico INVIL**

**Lika Gobronidze: Docente TC programa UNAD English**

## PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### 5. Liderazgo

#### Política de calidad

- Mejoramiento y modernización continua
- La gestión ecológica ambiental
- Proporcionar condiciones seguras saludables
- Fomentar cultura de innovación

#### Objetivos estratégicos

- Capacitaciones institucionales el aprendizaje organizacional y el desarrollo de la plataforma humana
- Retar el modelo educativo de manera permanente buscando liderar la vanguardia formativa e investigativa
- Construir socialmente alternativas para futuros ecosostenibles
- Asegurar el liderazgo tecnológico y mejora continua de los mecanismos para su adopción y

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	4 De 19

evolución en la UNAD 5.0

- Metas distribuidas por trimestre.

## 5.6 Revisión por la dirección

### Revisión por la dirección

- Comité de octubre de 2024
- Cambios en cuestiones internas y externas
- Desempeño y eficacia de las salidas
- Resultados de auditorías integrales
- Reporte de administración del riesgo
- Oportunidades de mejora
- Retroalimentación de los asistentes al comité
- Acciones para emprender
- Solicitudes resueltas del módulo PQRS SAI FEBRERO A JUNIO DE 2024
- oportunidades de mejora
- Resultado de auditorías internas
- Resultados

## 6. Recursos

### 4.7 Sostenibilidad

#### Provisión de recursos

- Evaluación de cumplimiento plan de desarrollo
- Provisión de recursos
- Presupuesto
- Estados financieros

## GESTIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA

### 7.1 Planificación del servicio. NTC 5555

### 7.5 Control producción y prestación del servicio. NTC 5555

### No 4. Requisitos del programa académico. NTC 5580

Proceso de gestión de la oferta educativa

Procedimiento Gestión de programas de formación en lenguas extranjeras

- Revisar tecno pedagógicamente el curso de formación en lengua extranjera
- Ofertar el curso de formación en lengua extranjera
- Solicitar publicación de la oferta
- Publicar el curso de formación en lengua extranjera
- Ejecutar los cursos de formación en lengua extrajera

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	5 De 19

- Aplicar la encuesta de satisfacción
- Generar informe de ejecución del programa de lengua extranjera
- Ejecutar plan de mejoramiento para el programa

### 7.3 Diseño y desarrollo UNAD ENGLISH NTC 5555

- Certificación y acreditación
- B1+UPPER INTERMEDIATE Certificado 09 de mayo de 2024 Alistamiento
- Programa de oferta externa invil 2024 regular 3
- Ofertado
- Referencia 63831
- Proceso certificación
- Origen de la oferta OAI
- Fecha de alistamiento marzo de 2024
- Certificado
- No de revisiones 2
- Numero de devoluciones 0
- Numero de ajustes 1
- Jill Fortune
- Secretario académico
- Puntaje 100
- Evaluación referencia 151643 cumple al 100%
- Ajustes finales
- Luz Aleida Prada Guevara

### Gestión de la oferta educativa

- 7.3 Diseño y desarrollo UNAD FRANCES
- Programa de oferta externa invil 2024 regular 5
- Invil instituto virtual de lenguas
- 903001 A1 DEBUTANT CREDITOS 3 Tipo de curso metodológico
- Fecha de inicio de alistamiento 03 de julio de 2024
- Certificado
- Decano Jill Fortune
- Secretario académico
- Oscar Arnold pulido
- Líder del programa
- Claudia Janeth Duque
- 31 de julio de 2024 Liliانا Rodríguez Reyes en certificación
- 30 de julio de 2024 Claudia Janeth Duque Henao En alistamiento

N.º de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n.º:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n.º:	6 De 19

### 8.3 Control de las no conformidades ETDH NTC 5555

- Matriz de salidas no conformes
- Gestión de la oferta educativa.
- No se han presentado productos no conformes
- Sin embargo, en la matriz de salidas no conformes se encuentran identificadas dos salidas no conformes: Aplazamiento de la fecha de oferta de programa y trámite para la reanudación de la oferta.
- Actualizar el sitio web de la universidad con la información correcta del programa de educación para el trabajo y desarrollo humano.
- Curso ofertado sin estar totalmente diseñado
- Curso del sistema de educación permanentemente ofertado sin estar acreditado.
- Curso de educación continua por oferta nacional en oferta sin estar acreditado o certificado.

### 8.2.1 Satisfacción del cliente NTC 5555

- Encuesta de satisfacción
- Tratamiento de datos
- Correo electrónico
- Escenarios prácticos
- Acompañamiento del tutor
- Componentes de fácil accesibilidad
- Diligenciamiento voluntario
- Pertinencia de las actividades
- Intención de continuar con los programas de idiomas 71%
- Razones de retiro
- Falta de tiempo para acceder al curso
- Complejidad del campo virtual

### 8.2.3 Seguimiento y medición del proceso. NTC 5555

### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto. NTC 5555

- Promoción de estudiante UNAD inglés 117.6%/75%

## CICLO DE VIDA DEL ESTUDIANTE

### 7.1 Planificación de los servicios de formación para el trabajo NTC 5555

- Oferta que se hace anualmente
- 6 periodos académicos
- Acuerdo de consejo académico
- Periodo de los programas Unad inglés y francés
- 6 periodos académicos

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	7 De 19

- Fechas de inducción
- Las fechas se publican de manera oficial en el micrositio del instituto virtual de lenguas
- Periodos académicos donde se va a hacer la oferta
- Oferta académica integrada
- Aprobación de la oferta es responsabilidad del secretario académico

## 7.2 Procesos relacionados con el cliente NTC 5555

### 7.5.1 Control del proceso educativo y de la prestación del servicio. NTC 5555

90301 a1 francés

- Análisis de oferta
- 5to periodo de oferta anual
- A1 DEBUTANT
- 1804 Peraca
- Docente: Claudia Duque.
- 3 créditos académico
- 37 estudiantes

901001 a1 ingles

- Lika Gobronidze
- Análisis de oferta
- 5to periodo de oferta anual
- Nombre del curso BREAKTHROUGH
- Curso certificado
- Periodo regular 5
- 352 Estudiantes

A2 Frances

- 8 Estudiantes
- 5to periodo de oferta anual
- Curso certificado
- Docente: Claudia duque

A2 Ingles

- 267 estudiantes
- 5to periodo de oferta anual
- Docente: Jorge Luis Uribe Parra
- Curso certificado

B1 Ingles

- 361 Estudiantes
- 5to periodo de oferta anual

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	8 De 19

- Curso certificado
- Alexandra Moreno Castillo 151 estudiantes.
- Rene López Alarcón 210

## B1 francés

- 8 Estudiantes
- 5to periodo de oferta anual
- Curso certificado
- Docente: Claudia duque

## B1+ francés

- 2 Estudiantes
- 5to periodo de oferta anual
- Curso certificado
- Docente: Claudia duque

## B1+ Ingles

- 327 Estudiantes
- 5to periodo de oferta anual
- Curso certificado
- Docente: Jorge Armando Castilblanco 270 estudiantes
- Docente: Alexandra Moreno Castillo 26 estudiantes

## B2 Ingles

- 263 Estudiantes
- 5to periodo de oferta anual
- Curso certificado
- Docente: Lika Gobronidze

## B2 Frances

- 3 Estudiantes
- 5to periodo de oferta anual
- Curso certificado
- Docente: Claudia duque

### 7.5.2 Validación de los procesos ETDH NTC 5555

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad NTC 5555

#### Matriculas

## B2 Frances

- 3 Estudiantes
- 5to periodo de oferta anual
- Curso certificado

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	9 De 19

- Docente: Claudia duque
- David Morales Alarcón matricula activa peraca 1804, aceptación de matrícula 02 de septiembre de 2024.
- Aida Vanessa zapata Carmona Alarcón número de acta 281821 matricula activa peraca 1804, aceptación de matrícula 09 de septiembre de 2024.
- Lina Sofia Martínez Bermúdez número de acta 279524 matricula activa peraca 279540, aceptación de matrícula 02 de septiembre de 2024.
- Formulario de matrícula.
- Política de tratamiento de datos personales.
- Notas respectivas de acuerdo con el nivel académico

#### Estudiantes graduados Frances

- Ivone Lorena Rey B2 Superior
- Periodo regular 3.
- Eliana Quiñonez No aprobó
- Anayibe Vásquez Beltrán Aprobó

#### Estudiantes graduados Ingles

- Lina Marcela Luna Vera C2
- Laura Silva Mendoza C1
- Valery Alejandra Corzo

#### 7.5.4 Propiedad del cliente NTC 5555

#### 7.5.5 Preservación del producto ETDH NTC 5555

- Política de tratamiento de datos personales.
- Matricula del estudiante.

### GESTIÓN DEL BIENESTAR INTEGRAL UNADISTA

#### 6.4 Ambiente de trabajo

##### Elaborar plan de bienestar

##### Actividades del proceso

- Diagnostico psicosocial
- Revisar y aprobar plan de acción.
- Evaluación great place to World. (Credibilidad, ecuanimidad, orgullo, compañerismo, respeto)
- Olimpiadas UNADISTAS
- Evaluación ambiente laboral, anclado al plan de desarrollo institucional. Meta de ser el mejor lugar para trabajar en América latina.
- Medición de riesgo psicosocial

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	10 De 19

- Estudio de condiciones de salud.

## **GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS**

### **6.1 Provisión de recursos NTC 5555**

Comité de sostenibilidad financiera, informe base para el ejercicio, avances en las metas respectivas, y toma de correcciones, reuniones quincenales. Reuniones de ejecución, avances, perspectivas y estrategias respectivas.

Formato de reuniones y comités institucionales, F2216, Aprobación del acta no 05 del 22 de mayo de 2023. Informe de flujo de caja proyectado, informe de proyección de ingresos vigencia 2023. INVIL.

### **6.3 Infraestructura NTC 5555**

#### **7.4 Compras NTC 5555**

##### **Mantenimiento preventivo**

- Rc redes y construcciones
- Vigencia del 4 de diciembre de 2023
- Registro presupuestal
- Formato para aprobación de pólizas
- Póliza de responsabilidad contractual
- Avances e informes de los avances
- Acta de liquidación
- Adición de 64.000.000
- Firmas correspondientes
- Ampliar cobertura del sistema contra incendios y alarmas, detectores de humo direccionables.
- Disposición de residuos
- Alambrada en la garita

## **DESARROLLO DE LA PLATAFORMA HUMANA UNADISTA**

### **Karen Calderón - Apoyo Vinculación Docente**

### **Sandra Moffa - Nomina**

#### **6.2.2 Talento humano ETDH. NTC 5555**

Instructivos y/o documentos

- Caracterización del proceso
- Engagement
- Compensación

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	11 De 19

- Contratación de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión
- Procedimiento de gestión de seguridad en el trabajo
- Procedimiento nombramiento planta global
- Procedimiento de vinculación ocasionales y hora catedra.
- Atracción y elección plataforma humana
- bienestar plataforma humana Unadista.

Personal observado:

Sandra Motta

- Claudia Duque Henao (Frances)
- Profesional
- DALF C2
- Contrato de trabajo
- Evaluación de desempeño 4.4

Luz Aleida Prada Guevara (Ingles)

- Resolución de contratación
- Contrato de trabajo
- B2 Nivel de idiomas
- Evaluación de desempeño 4.8

Jorge Armando Ramírez (Ingles)

- Profesional en idiomas
- Magister en español y segunda lengua
- Certificado aptis C1

Diana Marcela cruz Castañeda (Ingles)

- Resolución de vinculación
- Licenciada en educación
- Magister en educación
- IELTS C1
- Evaluación de desempeño 5.0

Jorge Luis Uribe Parra (Ingles)

- Licenciado en filología e idiomas
- ITEP C1.
- Evaluación de desempeño 4.7

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	12 De 19

## GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Ivonne Acero (Líder estratégica de gestión)

### 6.3 Infraestructura ETDH NTC 5555

#### Administración de las subplataformas

#### Programa de francés e inglés

Curso 90301

Debutante

Revisiones 1

Proceso de alistamiento

Claudia Duque Henao

Liliana Rodríguez

Cronograma de alistamiento

Solicitud de oferta

Revisión de los roles

Evaluador asignado

Migración del curso

Ruta de alistamiento

Plazos máximos

#### Atención de incidentes y requerimientos tecnológicos

- Brindar atención oportuna a todos los incidentes de los usuarios de la universidad
- Mesa de ayuda
- Tiquete
- 6 días hábiles
- Diferentes estados
- Mesa de ayuda registra todos los tiquete
- 48415
- Calificación 5 estrellas
- 39644
- Tiquete óscar julio Gonzales
- Solución 27 de octubre de 2024
- Información de convenio
- Usuario responder especificaciones
- Cuenta creada al custodio respectivo

#### Desarrollo de software

- Procedimiento de desarrollo de la plataforma tecnológica

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	13 De 19

- Equipo de factoría de software
- Solicitud de desarrollo de software
- Evaluación de viabilidad
- Secuencia
- Historial base de datos
- Pruebas de aceptación
- Puesta de producción de software
- Análisis de especificación del proyecto
- 4 primeros pasos
- Historias de usuario
- Estructura de base de datos como tal
- Pruebas internas
- Despliegue de software
- Elaboración técnica de los manuales

### **Gestión de elementos tecnológicos**

- Equipos registrados al área de invil
- Sistema de inventario tecnológico
- Serial de portátil
- Arrendamiento operativo
- Garantía con la marca
- Revisión especializado
- Afectación del equipo
- Cubrimiento de la marca

## **GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA**

### **6.3 Infraestructura ETDH NTC 5555**

**Andrés Mendieta (Líder sst de la gerencia de infraestructura)**

### **Solicitud de mantenimiento correctivo**

#### **Mantenimiento preventivo**

- Rc redes y construcciones
- Vigencia del 4 de diciembre de 2023
- Registro presupuestal
- Formato para aprobación de pólizas
- Póliza de responsabilidad contractual
- Avances e informes de los avances

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	14 De 19

- Acta de liquidación
- Adición de 64.000.000
- Firmas correspondientes
- Ampliar cobertura del sistema contra incendios y alarmas, detectores de humo direccionables.
- Disposición de residuos
- Alambrada en la garita

## MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

### 4.1 Procesos

- Caracterizaciones por cada proceso, entradas, salidas, responsables.
- Mapa de procesos.

### 4.2.2 Manual de calidad

#### 4.2.2 Manual de calidad M1 22, 28.08.23

- Generalidades del sistema de gestión.
- Definiciones
- Alcance del sistema de gestión
- Responsabilidades
- Análisis de contexto
- Gestión del cambio
- Política y objetivos del sistema integrado de gestión.
- Mapa de procesos de la organización.
- Control de cambios de documentos.

### 4.2.3 Control de documentos

### 4.2.4 Control de registros

Instrucciones de cómo va codificado, como se identifican los documentos, lineamientos para estandarizar documentos, codificación de los documentos, estructura de los documentos, generalidades, encabezado, descripción de cada uno de los documentos

Procedimiento control documental y operacional del sistema integrado de gestión. P2.1 V16. 31 de julio de 2023. Estandarización y aprobación de los documentos, antes de ser publicados. Aplica para todos los documentos del sistema integrado de gestión, generación, solicitud y control de cambios, solicitud de estandarización del documento. Herramienta de gestión, solicitudes documentales. Aval generado por el gerente para los procedimientos y caracterizaciones. Solicitud de ajustes, estandarización de documentos, socialización de cambios.

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	15 De 19

### 8.2.2 Auditoría interna NTC 5555

#### 4.8.1 Evaluación de los programas NTC 5580

#### 4.9 Disposiciones legales vigentes NTC 5580

Revisión del programa de francés y de inglés

Mónica Bolaños

Constanza Motta

Programa de auditoría, procesos, auditor líder, equipo auditor, auditado y sede a auditar, elaboración y entrega del plan de auditoría, ejecutar la auditoría, presentación formato de acción correctiva, auditoría de procesos procedimientos, consolidar informe nacional, informe de auditoría en situ, consolidar informe nacional, realimentar informe nacional, líder del equipo o equipo auditor.

Plan de auditoría 18 y 22 de julio de 2024.

Lista de verificación

Procedimiento de auditorías internas

Formato de informe de auditoría interna. (No se presentaron no conformidades).

Obs: Seguimiento y aplicación al mapa de riesgos.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos NTC 5555

#### 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio ETDH NTC 5555

#### 8.4 Análisis de datos NTC 5555

- Promoción de estudiante UNAD inglés 117.6%/75%

### 8.3 Control de las no conformidades ETDH NTC 5555

Matriz de salidas no conformes

Gestión de la oferta educativa.

No se han presentado productos no conformes

Sin embargo, en la matriz de salidas no conformes se encuentran identificadas dos salidas no conformes: Aplazamiento de la fecha de oferta de programa y trámite para la reanudación de la oferta.

Actualizar el sitio web de la universidad con la información correcta del programa de educación para el trabajo y desarrollo humano.

Curso ofertado sin estar totalmente diseñado

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	16 De 19

Curso del sistema de educación permanentemente ofertado sin estar acreditado.

Curso de educación continua por oferta nacional en oferta sin estar acreditado o certificado.

## 8.5 Mejora NTC 5555

### 4.8 Requisitos sobre la evaluación y mejoramiento continuo NTC 5580

#### 4.8.3 Mejora continua NTC 5580

##### Gestión de planes de acción y planes de mejora

- Planes de acción y planes de mejora
- Descripción del plan
- Relación de hallazgos
- Relación de acciones
- Concertación de acciones
- Confirmación del envío del plan
- Revisión y aprobación del plan

##### Plan de mejoramiento institucional

- Reporte de PQRS
- Renovación de los instructivos
- Escenarios de speaking, producción oral. Ejercicio de encuentro semanal, se ha duplicado además de los espacios de tutoría.
- Mayor seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos.
- Ejercicio pleno de renovación
- Restructuración vigencia 2025, materiales renovados.
- Adquisición de nuevo material tecno pedagógico.

#### 4.8.2 Evaluación de la satisfacción de los estudiantes

##### Encuesta de satisfacción

- Tratamiento de datos
- Correo electrónico
- Escenarios prácticos
- Acompañamiento del tutor
- Componentes de fácil accesibilidad
- Diligenciamiento voluntario
- Pertinencia de las actividades
- Intención de continuar con los programas de idiomas 71%
- Razones de retiro

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	17 De 19

- Falta de tiempo para acceder al curso
- Complejidad del campo virtual

## 7. No conformidades

<b>Inconformidad</b>	N° ___ de ___	<input type="checkbox"/> Destacado	<input type="checkbox"/> Menor
Departamento/función:	NA	Ref. estándar:	NA
Ref. de documento:	NA	Estado de la edición/rev. :	NA
Detalles de la no conformidad:	NA		

Acción propuesta por parte del cliente para hacer frente a los menores incumplimientos planteados en esta auditoría:

- **NA**

Las no conformidades detalladas aquí se abordarán mediante el proceso de acciones correctivas de la organización, de acuerdo con los requisitos pertinentes de las acciones correctivas de la norma de auditoría, y tendrán que incluir acciones para analizar la causa de la no conformidad y prevenir que recurrente, y se mantengan los registros completos.

<input type="checkbox"/> NA	Las acciones correctivas para hacer frente a las graves no conformidades identificadas se llevarán a cabo inmediatamente, incluyendo un análisis de las causas, y SGS notificado de las acciones adoptadas en el plazo de 30 días. Un auditor de SGS realizará una <b>seguimiento de la visita</b> en 90 días para confirmar las acciones adoptadas, evaluar su eficacia y determinar si la certificación puede otorgarse o continuar.
<input type="checkbox"/> NA	Las acciones correctivas para abordar las graves no conformidades identificadas se llevarán a cabo inmediatamente, incluyendo un análisis de las causas, y se deberá llevar un registro con las pruebas que apoyen el envío al auditor de SGS para que el cierre se cierre en el plazo de 90 días.
<input type="checkbox"/> NA	Las acciones correctivas para abordar los menores no conformidades identificados, incluyendo un análisis de las causas, se documentarán en un plan de acción y el cliente los enviará al auditor en el plazo de 90 días para su revisión. Si se considera que las acciones son satisfactorias, serán seguidas en la próxima visita programada.
<input type="checkbox"/> NA	Las acciones correctivas para abordar los menores no conformidades identificados, incluyendo un análisis de las causas, han se ha detallado en un plan de acción y la acción prevista revisada por el auditor, que se considera que es satisfactorio y se le hará un seguimiento en la próxima visita programada.

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	18 De 19

<input type="checkbox"/> NA	Análisis de causas apropiados y acciones preventivas y correctivas inmediatas adoptadas en respuesta a cada falta de conformidad según sea necesario.
<p>Nota: - Auditorías iniciales, de re-certificación y de extensión - recomendación para la certificación no se puede hacer a menos que se haya completado la casilla 4. Con el fin de garantizar una re-certificación, las escalas de tiempo indicadas pueden ser reducidas con el fin de garantizar una re-certificación antes de que caduque la certificación actual.</p> <p>Nota: en la próxima visita a la auditoría programada, el equipo de auditorías de SGS realizará el seguimiento de <i>todo</i> identificar no conformidades para confirmar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas.</p>	

## 8. Observaciones generales y Oportunidades de mejora

- Analizar la posibilidad de aumentar las metas de los indicadores que ya se han cumplido.

N. ° de # Contrato	CO/BOG/2000010647	Fecha del informe:	12/11/24	Tipo de visita:	SUR	Visita n. °:	4.2-4.3
<b>CONFIDENCIAL</b>		Documento:	GSO-304-CO	Version	1	Página n. °:	19 De 19