



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

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

Organization/ Organización:	Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD						
Address/ Dirección:	Calle 14 Sur No. 14 –23 Bogotá D.C. Bogotá, Transversal 31 No. 12-38 Sur Bogotá, Calle 53 No. 14-39 Acacias, Meta Kilómetro 1 Vía Acacias - Villavicencio, Contiguo al Complejo Ganadero Puerto Colombia - Barranquilla, Atlántico, Kilómetro 11 Antigua vía Pradomar - Salgar (150 metros adelante del Colegio Los Corales) Tunja, Boyacá, Calle 18 con Carrera 1, Barrio Manzanares Bucaramanga, Santander, Carrera 27 No. 40-43 Palmira, Valle del Cauca, Carrera 28 No. 40-56, Barrio Versalles Medellín, Antioquia, Carrera 45 No. 55-19 Neiva, Huila, Carrera 15 No. 8-05						
Standard(s)/ Norma(s):	ISO 9001:2015		Accreditation Body(s)/ Acreditación(es):		ONAC		
Representative/ Representante:	Sr. Cristian Mancilla (Gerente) christian.mancilla@unad.edu.co oliva.ortiz@unad.edu.co						
Site(s) audited/ Sitio(s) auditados:	Auditoría totalmente remota		Date(s) of audit(s)/ Fecha(s) de Auditoría(s):		15,19, 20 Oct. 2021 (12 días auditor)		
EAC Code/ Código EAC:	37 ; 33		NACE Code/ Código NACE:	80.3,72.20		Technical Area code / Area Técnica	37.2,33.1
Effective No.of Personnel/ Número efectivo de Empleados:	450		No.of Shifts/ Número de Turnos:		1		
Lead auditor/ Auditor Líder:	Ing. Camilo Moreno		Additional team member(s)/ Miembro(s) adicional(es) del equipo auditor:		Ricardo Correa Juan C. Merizalde Julian Ignacio Candelo		
Additional Attendees and Roles / Asistentes adicionales y roles N/A							
<i>This report is confidential, and distribution is limited to the audit team, audit attendees, client representative, the SGS office and may be subject to Accreditation Body, Certification Scheme owners or any other Regulatory Body sampling in line with our online Privacy Statement which can be accessed here/ Este informe es confidencial, y la distribución se limita al equipo de auditoría, a los asistentes de la auditoría, al representante del cliente, a la oficina de SGS y puede estar sujeto al Organismo de Acreditación, a los propietarios del Esquema de Certificación o a cualquier otra muestra del Organismo Regulador de acuerdo con nuestra Declaración de Privacidad en línea la cual puede ser accedida desde aqui.</i>							

1. Audit objectives/ **Objetivos de Auditoría:**

The objectives of this audit were/ **Los objetivos de la auditoría fueron:**

To determine conformity of the management system, or parts of it with audit criteria and its:

Job n°/ Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	1 of 6



- ability to ensure applicable statutory, regulatory and contractual requirements are met,
- effectiveness to ensure the client can reasonably expect to achieve specified objectives, and
- ability to identify as applicable areas for potential improvement

Determinar la conformidad del sistema de Gestión, o partes de ésta con los criterios de auditoría y su:

- Capacidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables
- Eficacia para asegurar al cliente que los objetivos específicos son razonablemente logrados , y
- Capacidad para identificar cuando aplique áreas de mejora potenciales.

2. Scope of certification/ Alcance de la certificación:

La prestación de sus servicios educativos a través de el Sistema de Educación Permanente, el Sistema de Educación Continua, el Sistema Universitario Abierto, el Sistema de Educación Superior y UNAD Global para afianzar sus responsabilidades sustantivas en ambientes e-learning y blended-learning y el desarrollo de software especializado de soporte a los requerimientos de la gestión de los diferentes sistemas enunciados a través del machine-learning.

Has this scope been amended as a result of this audit?/ Ha sido modificado este alcance como resultado de esta auditoría? Yes/Sí No/No

This is a multi-site audit and an Appendix listing all relevant sites and/or remote locations has been established (attached) and agreed with the client/ Esta es una auditoria multisitio y con el cliente se ha establecido y acordado una lista con todos los sitios y/o instalaciones remotas relevantes (anexo). Yes/Sí No/No

Bogotá
Calle 14 Sur No. 14-23
Bogotá
Transversal 31 No. 12-38 Sur
Bogotá
Calle 53 No. 14-39
Acacias, Meta
Kilómetro 1 Vía Acacias - Villavicencio, Contiguo al Complejo Ganadero
Puerto Colombia - Barranquilla, Atlántico
Kilómetro 11 Antigua vía Pradomar - Salgar (150 metros adelante del Colegio Los Corales)
Tunja, Boyacá
Calle 18 con Carrera 1, Barrio Manzanares
Bucaramanga, Santander
Carrera 27 No. 40-43
Palmira, Valle del Cauca
Carrera 28 No. 40-56, Barrio Versalles
Medellín, Antioquia
Carrera 45 No. 55-19
Neiva, Huila

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	2 of 6



Carrera 15 No. 8-05

For integrated audits, confirm the current level of the client's IMS integration / Para auditorías integradas, confirmar el nivel actual de integración del Sistema de Gestión Integrado del cliente.

N/A Basic / High / Alto Básico

3. Current audit findings and conclusions/ Hallazgos y conclusiones de la actual auditoría

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives required by the standard (s). A sampling process was used, based on the information available at the time of the audit. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. El equipo auditor condujo un proceso de auditoría basado y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos como lo requiere la(s) norma(s). Se utilizó un proceso de muestreo, basado en la información disponible a lo largo del tiempo de auditoría. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de documentación y registros.

The structure of the audit was in accordance with the audit plan and audit plan included as an annexe to this summary report. La estructura de la auditoría estuvo de acuerdo con el plan de auditoría incluido como un anexo de este reporte de auditoría.

The audit team concludes that the organization/ El equipo auditor concluye que la organización has/ ha has not / no ha established and maintained its/ establecido y mantenido su

management system in line with the requirements of the standard and demonstrated the ability of the system to systematically achieve agreed requirements for products or services within the scope and the organization's policy and objectives. Sistema de Gestión de acuerdo con los requisitos de la norma y demostrado la capacidad del sistema para alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para los productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización.

Number of nonconformities identified/ Número de no conformidades identificadas: Cero Major/ Mayor Cero Minor/ Menor

Therefore the audit team recommends that, based on the results of this audit and the system's demonstrated state of development and maturity, management system certification be/ Por lo tanto el equipo auditor, basado en los resultados de esta auditoría y el estado de desarrollo y madurez demostrado del sistema, recomienda que la certificación del sistema de gestión sea:

Granted/ Otorgada Continued / Mantenida Withheld / Retenida Suspended until satisfactory corrective action is completed/ Sujeta a que la acción correctiva sea completada satisfactoriamente.

Nota: Se cumplieron los objetivos de la auditoría

4. Previous Audit Results/ Resultados de Auditorías Anteriores

The results of the last audit of this system have been reviewed, in particular to assure appropriate correction and corrective action has been implemented to address any nonconformity identified. This review has concluded that:/ Los resultados de la auditoría anterior de este sistema se han revisado en detalle, para asegurar que la apropiada corrección y acción correctiva ha sido implementada para atender la no conformidad identificada. Esta revisión concluye que:

Any nonconformity identified during previous audits has been corrected and the corrective action continues to be effective. (Refer to section 6 for details) / Cualquier no conformidad identificada durante auditorías anteriores ha sido

N/A corregida y la acción correctiva sigue siendo efectiva: (Consulte la sección 6 para más detalles)

Job n°/ Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

- The management system has not adequately addressed nonconformity identified during previous audit activities and the specific issue has been re-defined in the nonconformity section of this report./ El sistema de gestión no ha tratado adecuadamente la no conformidad identificada durante las actividades de auditoría anteriores y puntos específicos han sido redefinidos en la sección de no conformidades del informe.*
- N/A

5. Audit Findings/ Hallazgos de auditoría

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records./ El equipo auditor realizó la auditoría basado en procesos y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.

The management system documentation demonstrated conformity with the requirements of the audit standard and provided sufficient structure to support implementation and maintenance of the management system./ La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos de la norma de auditoría y provee la estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión.

Yes/Sí No/No

The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system and is capable of achieving its policy objectives, as well as and the intended results of the respective management system(s)./ La organización ha demostrado la efectiva implementación y mantenimiento/ mejora de su sistema de gestión y es capaz de alcanzar los objetivos de su política, así como los resultados esperados para el respectivo sistema de gestión.

Yes/Sí No/No

The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement./ La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento apropiado de los objetivos y metas, así como el monitoreo del progreso de los mismos dirigido a lograrlos.

Yes/Sí No/No

The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system./ El programa de auditorías internas se lleva a cabo y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.

Yes/Sí No/No

The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy, effectiveness of the management system./ El proceso de la revisión por la gerencia demostró su capacidad para asegurar la continua conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión

Yes/Sí No/No

Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard./ A través del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos de la norma de auditoría

Yes/Sí No/No

Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance and the organization is effectively controlling the use of certification documents and marks./ Los reclamos de la certificación son exactos y de acuerdo con las guías de SGS y la organización controla eficazmente el uso de los documentos de certificación y marcas.

N/A Yes/Sí No/No

6. Significant Audit Trails Followed/ Líneas de investigación significativas durante la auditoría

The specific processes, activities and functions reviewed are detailed in the Audit Planning Matrix and the Audit Plan. In performing the audit, various audit trails and linkages were developed, including the following primary audit trails, followed throughout / Los

Job n°/ Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

procesos, las actividades y las funciones específicas revisadas se detallan en la matriz de planeación de auditoría y el plan de auditoría. En el desarrollo de la auditoría se siguieron varias líneas de investigación e interacciones, incluyendo las siguientes líneas de investigación primaria de auditoría:

Relating to Previous Audit Results/ **En relación con los resultados de la auditoría anterior:**

No se encuentran no conformidades menores de auditoría anterior:

N/A

Relating to this Audit; including any significant changes (eg: to key personnel, client activities, management system, level of integration, etc.):/ **En relación con esta auditoría; incluyendo cualquier cambio significativo (ejemplo: personal clave, actividades de los clientes, sistema de gestión, nivel de integración, etc):**

Uso del sello de certificación: Se encuentra el uso del sello en, página WEB y presentaciones y documentos del SGC. Se evidencia cumplimiento

Requerimientos legales se describen en las caracterizaciones y procedimientos

De planificación del SGC Resolución 010784 del 7 de sep. 2018. (MECI)

Marco legal	Muestra verificada
<p>Educación Superior (Titulo). Marco legal. Ley 30 de 1992, ley 1188 de 2008, resolución 12220 junio 20 de 2016, decreto 1330 julio 25 de 2019, resolución 15224 24, ago. 2019, Acuerdo 029 del 12 de ago. 2020; resolución 21795 de nov 2020.</p>	<p>Los programas de educación superior cuentan con el registro calificado. Otorga las resoluciones el ministerio de educación. Registros calificados: Se cuenta con más de 70 registros calificados. Muestra de cumplimiento: Se evidencia en WEB. www.unad.edu.co y WWW.estudios.unad.co</p> <p>Escuela de Ciencias administrativas contables, económicas y de negocios Programa de administración de empresas, Código: SNIES 1688 Registro calificado: Resolución 09260 del 7 de junio de 2018. Acreditación de alta calidad. Resolución 3966 del del 9 de marzo 2018</p> <p>Escuela de Ciencias sociales, artes, y humanidades Programa profesional Psicología Código: SNIES 3274 Registro calificado: Resolución 3443 del 14 de marzo de 2014</p>
<p>Sistema de educación permanente, alfabetización, básica primaria. Básica</p>	<p>Licencia de funcionamiento por las secretarías de educación.</p>

Job n°/ Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6	

secundaria, media vocacional. Decretos. 1075 26 e mayo 2015	Alfabetización primaria y bachillerato, Licencia de la secretaria educación Bogotá. 3175 del 28 de octubre de 2003.
	Resolución N° 15-016 11 / mayo / 2018 Licencia / permiso otorgado por secretaria de educación de Bogotá para ofertar el programa de inglés.
<p>Sede Nacional JCM</p> <p>Planificación Institucional 4.1, 4.2, 4.3, 5, 5.2, 6.2, 6.3, 8.1, 8.5.6</p> <p>Responsable: Dr. Leonardo Urrego</p> <p>Caracterización del proceso C-6</p> <p>Documentos verificados: Elaboración de presupuesto, planes operativos, planifica el sistema de gestión y se encuentra.</p> <p>Procedimiento relacionado con la elaboración, ajustes, y/o modificación al presupuesto. P-6-1 V:03</p> <p>Fuentes de ingresos: Recursos nación / Recursos propios (venta de los servicios académicos) Proyecciones de ingresos y de gastos, y se hace el plan de inversiones (Macroproyectos) liderados por los vicerrectores. En este momento se está revisando el presupuesto para la vigencia 2022. Durante el año se tienen ingreso del plan de desarrollo nacional, se hacen adiciones de Se presenta el presupuesto cerca de medio billón de pesos</p> <p>Acuerdo N° 046 del 24 de nov de 2020. Por el cual se adopta el presupuesto de gastos Donde con ingresos de 85% recursos propios y 15% se encuentra por recursos de la nación.</p> <p>Procedimiento de planes operativos anuales (planes de acción) orientación del hacer de la universidad. P-6-2 V:03 Se encuentra que el logro de los planes se concentra sobre el tercer y cuarto trimestre. Seguimiento se presentan metas. Escuela, Zonas, por gerencias y vicerrectorías Por unidades, por macroproyectos, por proyectos. Consolidado general: Se encuentra a 30 de sep. 2021.</p> <p>Metas proyectadas: 41%, Y el cumplimiento del paso a paso</p>	

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Y el logro se encuentra en un avance de 58%.

Se encuentra que las actividades requieren que se realice una activación de cumplimiento de metas. Se esperaba un cumplimiento de 50% y se va logrando un 41%

En este momento cada uno de los líderes están agilizando para lograr los cumplimientos de metas.

En el macroproyecto 7 (infraestructura física de Turbo y Cali) para lograr que se agilicen la implementación.

Planificación del SGC P-&-4 V:01

Se retoma el análisis de contexto 2019 – 2023

Se encuentra la planificación atendiendo este requerimiento se actualiza partes interesadas, donde se encuentra la metodología para evaluar el impacto de cada parte interesada en la universidad.

Se actualiza la matriz de partes interesadas.

Se actualiza alcance y política de SGC.

Se encuentra que se ratifica la política de calidad en el acuerdo 002 del 26 de enero de 2021. de la política

Dentro de cambios se ha decidido implementar (se encuentra en implementación). El proceso Gestión de innovación y emprendimiento. Para ser incluido dentro del SGC 2022.

Indicadores:

Matriz de indicadores MT-07

Indicador SGC C6 001 Cumplimiento de macroproyectos del plan de desarrollo.

Se encuentra la medición a junio, se encuentra en un 28.5 %

Debe estar por mínimo de 30%. Lo que genera que se realicen seguimientos para lograr la meta y se retomen acciones.

Se hace revisión con el ministerio de Matrícula 0. acciones de avances con planes de acción

Conclusiones: Se encuentra conformidad en el proceso

Gestión de la Oferta Educativa

6.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5, 8.6, 9.13

Dra. Constanza Abadía, Dr. Edgar Guillermo Rodríguez, Dr. Leonardo Yunda, Dra. Julialba Ángel Osorio, Dra. Sandra Cárdenas, Juan Camilo Arévalo

Documentos verificados: Caracterización, C-8 V:04

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Garantizar que se oferten programas, productos y servicios dentro de los parámetros de calidad, de todos los servicio y programas ofertados y de los servicios que se soportan la oferta.

Aplica las escuelas, a la proyección social, a la educación permanente. Y unidades de apoyo.

Se gestionan registros calificados para educción superior. Gestionar licencias para educación básica y media

Diseño de los cursos para oferta de programas, Gestionar el recurso educativo para ambiente virtuales de los recursos. (objetos virtuales para el aprendizaje y de información)

Virtualizar los cursos. Acreditar y certificar los cursos de los sistemas de educación permanente y educación continua y de educación superior.

Ofertar los programas académicos y de formación y el portafolio de educación continua. (no requieren licencia o permiso) Diplomados y cursos libres.

Se evalúan los programas académicos y de formación y de los cursos de formación continua. Gestionar la renovación de los registros calificados, de los programas de alfabetización, educación básica, y media. 78 programas con registro calificados (Educación superior),

Gestionar la modificación de programas de educación superior.

Gestionar la renovación de licencias de funcionamiento en los territorios para el programa licencias de alfabetización y educación básica y media

Implementación de diseño: (8.3)

Procedimientos

P-8-1 Gestión de nuevos registros calificados. V:01

P-8-3 Gestión para la renovación de registro calificado

Procedimiento de Diseño micro curricular de cursos de educación superior P-8-6

Procedimiento Alistamiento Tecno pedagógico de curso académico de educación superior.

P-8-10

Desarrollo de programas académicos de grado y posgrados

Planificación del diseño:

Se formula la propuesta de creación del programa.

Presenta el documento maestro del programa a consejo de escuela.

Se revisa el documento maestro del programa

Ajustar documento maestro del programa

Se presenta a consejo académico para dar el aval y se ajusta si se requiere

Se realiza la acreditación del primer periodo académico que se va a acreditar.

El consejo superior lo aprueba. Para ser ofertado. En paralelo se llevan a cabo los diseños curriculares.

Se carga la información en SACES (Ministerio de educación) evalúa se pueden hacer ejercicios de completitud y se evalúa por pares y se radica y se reciben las visitas de los pares

Donde el ministerio otorga o niega el registro calificado.

Y con ese registro ofertamos.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6



Muestra: Código: SNIES 110183
Registro calificado Resolución 2558 del 19 de febrero.

Entradas al diseño:
Se evidencia las entradas mercado donde se toma como muestra estudiantes de último grado bachiller de 2018.
Se evidencia a través y de las MYPIMES donde se aplica a exportadores.
Se ratifica la necesidad de este programa: Negocios internacionales.
Siendo la primera universidad pública que ofrece este programa. (Como oferta nacional)

El marco legal para lograr el Registro calificado, del programa
Se presenta Plan operativo. Son las estrategias para realizar el programa de desarrollos
Donde se presenta el diseño / formulación de los Syllabus y contenidos.
Asegurar que no se repiten contenidos. Se pasan a simuladores y diseño de cursos de inglés.
Donde se hace el alistamiento.
Creación salas virtuales, ruta del componente práctico, el diseño curricular (ingles).

El documento maestro de sep. de 07. Sep.- 2018
Se presenta el plan de estudios.
Se presenta bench marking. Y tendencias de cursos nacionales e internacionales.
En el marco de libre comercio, CAN, Alianza del sur del pacifico integración al comercio internacional del país.
Y se presenta el plan de estudio.
Se presentan los ambientes virtuales.
Ejemplo, Núcleos Problémicos y donde se toman situaciones reales y de diagnóstico donde el programa responde a estas necesidades.
La importancia del desarrollo económico de las regiones del país.
Se documentan las redes académicas,
Se presenta: El perfil ocupacional. Para el egresado
Plan de estudios (mapa curricular programa de negocios internacionales) donde se contemplan cada asignatura y la conformación de los SILABOS.
Se presenta en el programa las opciones de grado, Acuerdos de pasantía y de intercambios internacionales.
El componen práctico del programa. Con el fin de fortalecer toma de decisiones como herramienta práctica, a través de simuladores. Licenciadas

Se evidencia la aprobación dl consejo de escuela. Del 10 de sep. de 2018
Y aprueba la decana. Sandra Rocío Mondragón.
Se presenta a consejo académico para dar el aval y se ajusta si se requiere
Del 2 de noviembre de 2018.
Firma la secretaria general Esther Constanza vengas
El consejo superior lo aprueba. Para ser ofertado. En paralelo se llevan a cabo los diseños curriculares.
El programa de 148 créditos, metodología virtual
Acuerdo 25 del 30 de octubre de 2018. Y firma Roger Alfonso García (presidente) secretaria

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

general Esther Constanza vengas

Y la validación se presenta para aprobación del ministerio de educación (SACES) Se evidencia la plataforma.

Ejemplo de syllabus: Curso (silabo) Fundamentos de negocios internacionales, Código 12701. 3 créditos.

Se encuentra el proceso de revisión por el ministerio y revisión de pares del ministerio.

Se notificó inicialmente que no fue aprobado auto. De 24 de mayo de 2019.

Que en dos periodos académicos se contaban con 21 créditos (se realizó distribución) se mantuvieron 8 periodos.

Finalmente se encuentra en 9 periodos académicos.

Muestra: Código: SNIES 110183

Registro calificado Resolución 2558 del 19 de febrero. 2021

Desarrollo de currículo

Curso (silabo) Fundamentos de negocios internacionales, Código 127001. 3 créditos.

Se presenta el cuadro del inventario de cursos a diseñar. (Se clasifica como curso teórico obligatorio del primer periodo académico).

Se evidencia reunión para presentar el cuadro de perfiles y del proceso micro curricular.

Se presenta el docente para diseñar y un docente para evaluar.

Dentro de perfil de formación académica.

Diseñador: Dra. Lucia Margarita Salgado González

Evaluadora: Dra. Dora Silvana Velazco.

Se evidencia de 26 de septiembre 2018.

Acta de inicio y lineamientos para la creación del curso, se encuentra la ruta de trabajo, lineamientos curriculares.

Se trabaja muy de cerca con biblioteca para asegurar la textos y bases de datos y libro digitales, revistas disponibles y la herramienta especializada Legis comer.

Se evidencia el curso con su plan de estudios.

Se evidencia el documento SYLABUS (profesional)- El contenido del curso.

Los propósitos del curso.

Se describen las unidades, los capítulos. Textos de referencia para que el estudiante pueda avanzar.

Se consideran los aspectos y criterios de la evaluación y las herramientas a utilizar

Se crea el programa y se crean los códigos ejemplo: 127001. "Fundamento de negocios internacionales".

Se evidencia la información de alistamiento y ruta de trabajo, y se comienza a ejecutar

Se encuentra la oferta donde se evidencia el curso, ofertado.

Finalmente se encuentran las revisiones y las aprobaciones del currículo.

Se encuentra la evaluación académica. Lucia Margarita Salgado de 12 diciembre 2018, Dora Silvana Velasco. de 14 de diciembre,

Y evaluación tecnopedagógica. Divina Barraza 12 de febrero de 2019-

En el aplicativo del sistema oferta académica integrada

Se evidencia la revisión de la calidad de los cursos en este caso: debe pasar por acreditación

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

interna.

Indicadores:

Acreditación: Porcentaje de cursos acreditados oportunamente (periodos académicos a octubre 2021 tenemos 4)

Meta. 84%

Resultados En el primer periodo: 100%, Resultado del segundo periodo 97.73%, Resultado del tercer periodo 89.0%, Cuarto periodo 97.3%

Riesgos:

Riesgo 1839.

Incumplir tiempos en el documento maestro con fines de renovación del registro calificado

Causas: Demora en la entrega de información por parte de las dependencias,

Se recibe información incompleta o inconsistente

Falta de planes de contingencia para atender imprevistos en los cronogramas.

Falta de capacitación del personal y sus equipos.

Efecto Radicar tardíamente en SACES.

Controles:

Modelo de autoevaluación institucional

Decretos 1075 2015, 1280 2018 (se dan los tiempos para renovación).

Impacto catastrófico.

Se generan plan de contingencia.

Se generan capacitaciones y orientaciones,

Capacitaciones en documento maestros.

Tipología: Perdida de imagen.

Catastrófico: Impacto.

Probabilidad del riesgo: Media

Valoración: Importante

Evaluación. Importante.

Efectividad de los controles del riesgo. Alto

Es aceptado y no se ha materializado.

El riesgo no se ha materializado.

Conclusión: Se encuentra conformidad en el proceso.

Gestión de la investigación

6.1, 7.1.4; 7.1.6; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1.3

TIC Zoom, Apoyo: WhatsApp, correo electrónico

Responsable: Dr. Juan Sebastián Chirivi

Documentos verificados: Caracterización C-11 V:06 / Procedimiento de convocatorias de investigación P-11-1 V:02

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Se crea / genera nuevo conocimiento. Se realizan convocatorias de proyectos especiales, de semilleros, se realizan las propuestas de investigación, Seleccionan los proyectos de investigación, avalar los semilleros, editar y publicar libros resultados de la investigación.

Se entregan por ejemplo investigaciones finalizadas.

Se gestiona el certificado presupuestal CDP.

Se elaboran los términos de la referencia de convocatoria y se aprueban términos de referencia de convocatoria. Se publica la resolución (En Universitas 21).

Se presentan las convocatorias formuladas y se presentan a primer filtro.

Se realizan rubricas de aprobación. Aprobación por comité de cada zona.

Pasa a comité de escuela, de ética, y pasa a pares evaluadores externos, reconocidos por min ciencias. Y se obtiene el resultado de si es proyecto aprobado.

Se publican los resultados.

Se evidencia la convocatoria 009 de agosto de 2020. Con aprobación de resolución, 10524 de 14 de ago. 2020. Y donde se hace aprobación por semilleros.

Se encuentra CDP por 251.000.000

El objetivo es atender a necesidades producto de la pandemia.

Se describen los requisitos, las características de la propuesta.

Se solicitan rubros de financiación y cronogramas.

Desde el sistema de información:

Muestra- Rodríguez Puerto Olga Lucia. CC. 52179213 y Angela Viviana García Salamanca.

Solicitud, de 16 de sep. de 2020. Proyecto aprobado. Profesora de escuela de la salud.

El Sistema de información de la investigación Universitas XXI

Título de proyecto: Identificación de los trastornos musculoesqueléticos (TME) ocasionados por de riesgo biomecánico generados por teletrabajo con el fin de establecer estrategias de intervención terapéutica alternativa mediante TIC en los docentes de zona de Boyacá.

Se solicitan documentos y el formato de presentación de propuesta de investigación F-11-1-1

Donde se describe los datos generales y la propuesta de 17 de sep., 2020.

Duración del proyecto se estima de 18. meses y el proyecto solicita 10 Millones.

Se describe el contenido de la propuesta por método específico.

Se describen las horas de investigación, viáticos, servicio técnico. Para un total presupuesto de 10 millones de pesos.

Se compromete a publicar en revista artículo, se encuentra evento científico, ponencia, y generación de publicación medio audio visual.

Se encuentra firmado por los investigadores

Revisión y aprobación de comité de zona: Donde se describe en anexo 5.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Se despliega lista de chequeo con los requerimientos de convocatoria. Se realizó el 22 de sep. 2020

Revisión y aprobación de escuela. (Categoría de investigación) del 13 de octubre de 2020 logrando un puntaje de 89/100 y es aprobado.

Requiere evaluación por comité de técnica de investigación en F-11-7 (por ejemplo, que se contemplen y respeten derechos de autor) 3 de nov. 2020

Se obtiene 71/100 se pasa para correcciones a las investigadoras.

de noviembre 11 2020 se obtienen 90/100 y es aprobado pasa a pares evaluadores

Se encuentra la evaluación de pares. 26 de nov de 2020. Reconocido por min ciencias.

La empresa SCIO hace la selección de los pares y lo asignan para cada proyecto de evaluación "doble ciego".

Se evidencia la evaluación de cada uno de los criterios establecidos.

El resultado es de 92/100 y de recomendaciones finales- y el otro resultado es de 85/100 aprobación.

El resultado es aprobado. Con observaciones.

Se publican los resultados. Resolución 19977 de 14 de diciembre de 2020.

Se aprueban los proyectos (19) Y aprueba con código PS302020-2

El procedimiento de seguimiento. P-11-2 V:02.

Se evidencia:

Acta de inicio, de 3 marzo 2021. Y entrega de 40 % de avance, F-11-2-2 de 2 octubre de 2021.

Se despliegan, objetivo, metas, actividades y la ejecución de presupuesto proyecto. Y se encuentra presupuesta

Se proyecta:

La entrega final del proyecto se encuentra para el 2 noviembre de 2022.Y

paz y salvo para 2 de nov. de 2022

Riesgos.

Códigos 3914.

Inadecuada formulación de propuestas y/o presentación para participar en convocatorias Causas. Los docentes tengan debilidades metodológicas, no se apropien los términos de la convocatoria, falta de aliados pertinentes para una problemática o región, presentación tardía Efecto: baja número de proyecto, Se presente incompleto, demandas, sanciones, pérdidas de imagen

Controles:

Cada proyecto pasa. A Control de revisiones por comité. Zonal. De escuela de ética, y por verificación de pares.

Y las acciones de mitigación. Se encuentran descritas acciones orientadas a prevenir que se materialice el riesgo.

Impacto de riesgo catastrófico. Probabilidad media. Evaluación el riesgo, importante,

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Valoración, Moderado, Efectividad de controles medio. Estado Aceptado.
 Seguimientos: Se encuentra de octubre 2021. El riesgo no se ha materializado y se encuentra cumplimiento de acciones de mitigación.

Medición del proceso:

Proyectos de investigación aprobados sobre proyectos evaluados. Se mide por escuela

Noviembre 2020. Acumulado. 58.02% Meta de 72.21

El proceso realiza análisis y emprende acciones como:

Mantener temáticas específicas. Y Mejorar las convocatorias para lograr mayor aceptación de proyectos. Y se definen estrategias como por ejemplo proyectos aprobados sin financiación, para que desde las escuelas puedan tener financiación por capacidad instalada. Y en mayo 2021 se logra un resultado de 74.65%, con una meta de 72.21%
 Se encuentra cumplimiento.

Conclusión: se encuentra cumplimiento del proceso

Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista

5.3, 7.1.2, 7.2, 7.3, 7.4,

Responsable: Dr. Alexander Cuestas

Documentos verificados: Caracterización C-5 V:06

Para selección se realizan los procedimientos que aseguren el cumplimiento de perfiles y funciones. Y para contratistas se determinan los términos de referencia. Se realizan la contratación.

Se realiza la identificación de necesidades de talento humano, Se adelanta el plan de formación.

Se realiza la evaluación del desempeño.

Vinculación de docentes. Acuerdos de perfiles: de la escuela de administración.

De planta administrativa: Manuales de funciones

Contratistas, términos de referencia,

Muestra:

Nombre / Cargo	Educación	Experiencia y formación
Olga Lucia Rodríguez Puerto / Docente ocasional medio tiempo. (Terapias) Naturales 151050	Acuerdo de perfiles escuela de ciencia de la salud N° 082 de 14 de julio 2020. Pregrado. Fisioterapeuta Fundación universitaria Manuela Beltrán. Año de 1999 de 7 mayo. Tarjeta profesional COLFI	No se encuentra diligenciado. Terapias alternativas. Fundación universitaria Manuela Beltrán. Especialista en terapias alternativas de 2013. Sep. 27

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

	Con CC 52179213	
Angela Viviana García 46457128 / Condiciones de la organización del trabajo código 153010	Psicóloga Egresada de la UNAD. Del 26 de junio de 2009. TP: 114005	Un año de experiencia. De un año-SENA. Acredita 20 meses. Presenta vínculo laboral o experiencia en la corporación para el desarrollo sostenible por 2 años Conocimientos en recursos humanos Especialización en prevención de riesgos laborales de la universidad pedagógica y tecnológica de Colombia del año 2013
Juan Carlos Diaz 12992912 Docente en Fundamentos de negocios internacionales	Profesional en. Administrador de empresa de la universidad cooperativa TP: 85933 año 20 enero de 2016	Especialización En gerencia de negocios internacionales Docente desde año 2016 En El SENA acredita a un año En universidad cooperativa acredita dos años de docente Maestría en comercio internacional. Manejo de herramienta LEGIS COMEX
Docente en Juan Felipe Velásquez cc 86052188 Fundamentos de negocios internacionales	Profesional en. Mercadeo nacional e internacional de la universidad de Manizales. Verificación: Del CONPIA N° 4436 / 2021	Especialización: de la universidad del Rosario. Gerencia de negocios internacionales de nov. 2006 Maestría en comercio internacional. Manejo de herramienta LEGIS COMEX Es valorado en la escuela. Curso de Legis Comex de junio 22021 de 6 horas

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

<p>Sandra Mondragón 52322376 de la escuela de administración de negocios cantables ECACEN / 085 grado 18. Decano de universidad</p>	<p>Resolución 0405 del 9 de marzo de 2007. Profesional y especialista Sistema de hoja de vida, Administradora de empresas. De la UMNG. De 19 de diciembre de 2001. Tarjeta del consejo profesional de administración de empresas. TP: 23267</p>	<p>56 meses de experiencia 7 años en la universidad pedagógica y tecnológica de Colombia. Como jefe de oficina.</p>
---	---	--

Programa de capacitación

Vuelven talleres oportunidad en fortalecimiento en competencias en innovación para docentes UNADISTAS. (INNOVACION de MICROSOFT).

Ejemplo Taller 3- sesión PM: Diseño de ESCAPE ROOMS para el aula desde un enfoque transmedia. Para marzo. 2021

Se evidencia taller de 9 personas. Desde la unidad Vicerrectoría de innovación y de emprendimiento VIEM/ de marzo 3.

Medición del proceso:

Se verifica aprendizaje de capacitación. Valoración de aprendizaje.

Se mide una vez al año a corte a diciembre de 2020. Se realiza medición por zonas.

Meta es 4.0 y los resultados reportan 4.6 y todas las zonas por encima de 4.

Porcentaje de cumplimiento del programa. Se proyectaron realizar 222 y se realizaron 211 se reporta cumplimiento del 95.11% se encuentra meta del 95%

Conclusión: Se encuentra conformidad en el proceso.

Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional

6.1, 8.7, 9.1, 9.2. 9.3.

Responsable: Dr. Rodrigo Puente / Dra. Constanza Venegas/ Andrés Muñoz

Documentos verificados: Caracterización: C-3 V:06

Procedimiento: Se describe el procedimiento de aseguramiento del Sistema Integrado de la Gestión (Revisión del SGC.) P-3-

Se realizan las evaluaciones de gestión en cumplimiento de los objetivos de la organizacional. se presentan los seguimientos en informes.

Se revisa el sistema integrado de gestión.

Se realiza la revisión de ejecución del plan de desarrollo, balance de gestión,

Se realiza la solicitud y reporte y análisis de la información para los procesos.

Se consolida en un informe de la revisión por la dirección que se presenta al comité técnico de gestión integral y MECI. Presido por el rector. Resolución 10784 de 7 sep. de 2018. Describe los integrantes del comité.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6	

Se describen las entradas a la revisión por la dirección. Se realiza dos veces al año la revisión En el periodo 2021, se han realizado en mayo y en octubre 11 de 2021.

Para la revisión por dirección.
El informe de SGC para la revisión,

Estado de las acciones de revisión previa. Ejemplo se hace seguimiento a una oportunidad de mejora "articulación del modelo propio de Gestión con el modelo integrado de planificación y gestión del departamento administrativo de la gestión pública." A la que se aprobó y se adoptó.

Se describen cambios en las cuestiones internas y externas. "Programa del gobierno nacional de matrícula cero".

Se revisa el proyecto de resolución, del Min educación con el fin de regular condiciones de registros calificados.

Desempeño y eficacia del Sistema de gestión de la calidad.

Se realiza seguimiento por PQRS Se formulan planes de mejora, Acceso a cursos no disponibles. De los informes por procesos se reciben resultados de encuestas que realiza el ciclo de vida del estudiante. Y se realiza semestral. Se revisa el periodo de 2020.

Los de menor calificación son adecuadas estrategias de acompañamiento docente son las adecuadas para el óptimo desarrollo del curso. 76% P5.

Se presenta plan de acción.

En promedio se encuentra una satisfacción del 77% **en el periodo 2020 – 1604** y 2020 – 1606 se reporta en 80.5%

Retroalimentación de otras partes interesadas. Los diseñadores de cursos manifiestan satisfacción.

Se encuentra la medición en que se logran los objetivos.

Macroproyectos reportan un 41 % por logro. Se evidencia cumplimiento.

Y por actividad 59.8% Se evidencia cumplimiento y se encuentra proyección para terminar cumplimiento en el último trimestre del año.

Desempeño de los procesos. Se miden en los indicadores de gestión.

8.7 Conformidad de los productos y servicios.

Se verifica las salidas no conformes.

Se encuentra que el proceso de ciclo de vida de estudiante reporta 35 salidas no conformes. En el primer semestre 2021.

Se presentan los no conformes. Se presentan no se homologan cursos que cumplen con los criterios para ser homologados. O que se presentan errores u omisiones en las calificaciones. O errores en los párrafos.

Y se realizó tratamiento desde el 16 de mayo a la fecha. Se evidencia el tratamiento a los no conformes en homologaciones y se encuentra de acuerdo con el procedimiento de no conformes, Instructivo para control de salidas no conformes I-3-1-3 V:01

No conformidades y acciones correctivas. Se encuentra una acción correctiva de auditoría interna en implementación.

Se encuentra en ciclo de vida de estudiante una acción para dar tratamiento a PQRS recurrentes

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Resultados de seguimientos de seguimiento y medición. Se revisa el informe de revisiones de indicadores de proceso de 15 procesos y se verifican 69 indicadores. Y en semestre se revisan 45 indicadores.

Resultados de las auditorías:

A corte se septiembre se encontraba en ejecución (en cierre de auditorías internas)
Se reporta una acción correctiva en la auditoría interna.

Desempeño de proveedores externos en Gestión de recursos físicos. Administrativos y financieros.

Adecuación de recursos se trabaja en el macroproyecto 7 (Gestión organizacional) el proyecto 30 "Calidad con sello UNAD donde se asignan los recursos a la mejora continua del SGC.

Eficacia de las acciones para abordar riesgos oportunidades.

Por cada proceso se presentan los riesgos y se presenta que en ningún proceso se han materializado de un total de 1127 riesgos.

Y se describen acciones para dar tratamiento a oportunidades identificadas en los procesos. Donde se describen 5 planes de mejoramiento en ejecución.

Ejemplo. Desarrollo de la plataforma humana UNADISTA. Donde se asegura la entrega de actas y cierres a docentes ocasionales.

Conclusión: se encuentra conformidad en el proceso.

Gestión de Recursos Físicos, Administrativos y Financieros

7.1, 8.4

Responsables: Dra. Nancy Rodríguez, Dra., Constanza Venegas, Kelly Baquero, José Garzón; Paula Aguirre. Carmen Caicedo, Daniel Rodríguez, Andrea Vega, Constanza Venegas, Viviana Novoa

Caracterización: C- 4 V:03

Procedimiento de contratación de bienes y servicios P-4-4 V:05

Se describe como proceso de apoyo.

Se realiza administración de recursos físicos, administrativos y financieros.

Se realizan las compras y se implementan los controles asociados a la selección y evaluación de proveedores.

Se cuenta con el plan de desarrollo de la universidad. Información financiera, solicitudes de disponibilidad presupuestal, Las necesidades de infraestructura,

El proceso diseña y ejecuta estrategias para la ejecución de recursos físicos, administrativos y financieros. Se recursos físicos, administrativos y financieros.

Desagregar el presupuesto, Realiza las compras que se requieren para la operación misional.

Se realiza la evaluación de cómo se adelantan las ejecuciones del proceso. Se hace el

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

seguimiento a indicadores y a riesgos identificados y tratados.
 Se encuentra el macroproyecto innovación. Se articulan con el plan operativo anual de la UNAD.
 En el comité financiero
 Las unidades solicitan el recurso y en el comité financiero se presenta para revisión y aprobación. De acuerdo con presupuestos y alineación con macroproyectos.

Una vez aprobado pasa a gerencia para realizar control y expedir CDP.
 Y en la secretaria general se realiza la contratación. Para la adquisición de los bienes y / o servicios menor cuantía, media cuantía y mayor cuantía.
 Macroproyecto 6, proyecto 27. Innovación tecno pedagógica para el desarrollo del componente práctico. En la vigencia 2021.
 Orden de servicio ODS 24. Mínima cuantía. Monto: \$69.707. 630 objeto. Prestar servicio de laboratorio con materiales para la realización de cursos académicos de la UNAD correspondiente al componente práctico. N° CDP 228.

Evidencia: Solicitud para realizar desde Puerto Colombia para contratar SCILABS S.A.S. Se evidencia la cotización y estudio mercado presentada por la unidad gestora. F-4-4-23 Y se presenta en 11 de mayo 2021
 Plazo de ejecución desde la fecha de realización del contrato hasta diciembre 2021.
 Se presenta un único oferente.
 Se presenta por la líder de la unidad gestora.
 Estudios previos F-4-4-24 la unidad gestora lo presenta para justificar y asegurar el cumplimiento de la contratación para satisfacer la necesidad del componente práctico. Se evidencia el CDP 228.
 Se encuentra el registro de mínima cuantía F-4-4-19 se describen las factibilidades, técnicas y económicas. Lo presenta el líder de la unidad gestora. Se presenta el certificado de cámara de comercio, formato de información de terceros F-4-4-22
 Se adjunta certificación bancaria. Y cedula de refrendante legal
 Certificados de DAS, procuraduría, contraloría del representante legal y de la razón social.
 Certificación de pago de parafiscales. Cédula de contadora.
 RUT de la empresa.
 Laboratorios y materiales: Química y biología, alimentos, y física.

Contrato / orden de servicio de mínima cuantía
 Para estudiantes de Puerto Colombia y Sahagún. Fecha de suscripción: de 31 de mayo de 2021
 N° OS, 2021 024 se encuentra minuta por Dra. Nancy Rodríguez, y el representante legal y firmado por coordinador de inventarios.
 Registro presupuesta. N° 9545.
 Designación de supervisión: Dra. Yolima Padilla.

Este contrato no se han realizado pagos. Y no se encuentran informes de supervisor.
 Se realiza una vez finalice el contrato y cuando se hagan pagos.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Segunda muestra:
 Gestión de la infraestructura tecnológica.
 Mayor cuantía., Valor \$1551.640. 239 CMM4, CDP 80. Objeto: Renovación de suscripción de ORACLE CLOUD para ejecutar servicio que brinda a la UNAD en la nube. Dos suscripciones a MYSQL, INTERPRISEY.
 Se publica, en invitación pública N°3 para Renovación de suscripción de ORACLE CLOUD
 Se evidencia el CDP 80.
 Se solicita la contratación, se hace el estudio de mercados. F-4-4-23
 Donde se presentan 4 oferentes. Para determinar el valor de la contratación.
 Se evidencian términos de referencia.
 Se realizan evaluaciones de acuerdo con criterios de calificación 7 criterios para un total de 550 puntos para evaluación técnica. Se complementan con criterios jurídicos y financieros.
 Se presentan 3 oferentes, y se selecciona finalmente al oferente: Acta de comité de contratación: F-4-4-16 en el 15 de marzo de 2021. BISINESMIND Colombia S.A. donde obtiene 550/550
 N° de contrato CMM 2021-4 fecha 15 de marzo de 2021. Por UNAD Dra. Nancy Rodríguez y el representante legal de proveedor.
 Supervisor asignado- Andrés -salinas (gerente de la unidad GIDT).
 Se encuentra la evaluación de proveedores.
 Informe de supervisión- F-4-4-18
 Se presenta el informe de cumplimiento (supervisión del contrato)
 Se verifican todo lo descrito contractualmente. Se encuentra de 31 de marzo 2021. La renovación de infra estructura de ORACLE en la nube 18 / 18 cumplimiento del 100% Nivel excelente.
 Segunda evaluación: F-4-4-18 Se evalúa la entrega de licencias. MYSQL, INTERPRISE Edition de 31 marzo 2021. Y se encuentra firmado por el supervisor.
 Andrés Ernesto salinas.

Innovación Teno pedagógica en contenidos recursos y repositorios bibliográficos
 Menor cuantía CMM 43 \$838.540.800 CDP 72 Objeto: Realizar la suscripción a 325 títulos multiusuario en formato e-book para mantener el número de recursos educativos de biblioteca para las actividades de docencia e investigación. De 360 títulos.

Contrato: N° 2021-043

Firma, UNAD Nancy Rodríguez. / Se encuentra Víctor Cortes Castro, representante legal. Del proveedor. La fecha de la firma del 3 de sep. 2021.
 Supervisora: Martha Castellanos.
 Se encuentra informe de supervisión. F-4-4-18 del 4 de octubre de 2021.
 Se encuentra cumplimiento de las obligaciones. Por ejemplo, el acceso a los 360 títulos. A través de la plataforma Stadium.
 Se califica en 18 /18 se reporta en un 100%. Se autoriza pago total. Se reporta cumplimiento.

Indicadores. Medición del proceso.
 Primer indicador:
 Capacidad de pagos a corto plazo. Se mide que la cantidad de obligaciones se cancele en Cada trimestre. Mide la capacidad de pago.
 Se realiza la medición trimestral

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Primer trimestre 97.20 %, segundo trimestre a junio 87.71 %, el tercer trimestre en el 97.26%

Donde se encuentra cumplimiento y capacidad de pago de obligaciones.

Segundo indicador:

Esfuerzo financiero. Los ingresos propios superen el 70%

Trimestre I, 85.95%

Trimestre II 75.07%

Trimestre III Pendiente.

Mejoramiento de la Gestión Organizacional

10

Documentos verificados: Caracterización C-1 V:07

Procedimiento P-1-1 V:13 Gestión de planes de acción y planes de mejora.

Instructivos I-1-1-1 V:17 Registro y formulación de planes

Responsables Ing. Christian Mancilla / Ing. Enyar Cardenas

Se realizan la implementación y seguimiento de acciones correctivas y de mejora.

Se promueve la mejora de los procesos y de los servicios suministrados a las partes interesadas (usuarios- clientes).

Se implementan acciones para ser evaluadas y por ejemplo reconocer las mejores prácticaso implementación de acciones correctivas.

Las acciones correctivas se encuentran e SSAM aplicación WEB se describen los planes, identificación de causas y planes de acción, se encuentran seguimientos y cierres.

En la plataforma se describen en el 2021 un total de 567 acciones

Salidas no conformes 13 acciones.

Resultados de auditoría interna se encuentran 26.

Por PQRS se reportan 92 acciones

Y por autoevaluación de programas académicos se reportan 147 acciones de mejora.

Auditoría interna

Innovación y emprendimiento.

Se solicita acción correctiva al numeral 7.4 comunicación

Nº acción 5257- H

Identificación de causas.

Momento de la socialización de componente de comunicaciones no se contaba con todo el personal y no se conocía este requerimiento

A la fecha no se contaba con la pertinencia ni la identificación de comunicaciones del proceso.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Plan de acción

N° 10544 Gestionar jornada de capacitación del proceso C-15 para sensibilizar y capacitar sobre el requerimiento de comunicación

N° 10545 Proyectar comunicaciones y gestionar el documento matriz de comunicaciones de proceso

Se encuentran cumplidas las acciones se evidencia registros de capacitación por plataforma y se evidencia la matriz de comunicaciones del SIG MT-3 V:14

Donde se evidencia los canales y métodos que usa el proceso para comunicarse por ejemplo para comunicar políticas de innovación y de emprendimiento.

Y la acción se encuentra cerrada por, Gerencia de calidad y mejoramiento organizacional.

Por producto no conforme (salidas no conformes). Del 11 de octubre de 2021.

Procedimiento o instructivo para el control de las salidas no conformes: I-3-1-3 V01

Por errores o fallas en las homologaciones de cursos.

N° de acción correctiva 5429 - H

Identificación de causas:

Insuficiente cualificación de los docentes de realizar los estudios de homologación, Plan de acción.

N° 10863 ECBTI Se realiza reunión de líder nacional con los docentes a comienzo de los periodos académicos para explicar procedimientos de homologación y estudios de homologación.

N° 10864 ECAPMA Se realiza reunión de líder nacional con los docentes a comienzo de los periodos académicos para explicar procedimientos de homologación y estudios de homologación. Para

agronomía N° 10865 ECSAH Se realiza reunión de líder nacional con los docentes a comienzo de los periodos académicos para explicar procedimientos de homologación y estudios de

homologación. Para Psicología.

Para finalizar el 29 de abril 2022

N° 10866 VIACI: Verificar la reducción del 5% de salidas no conformes en el siguiente periodo. Para cierre en junio de 2022.

Se evidencian mejoras. (oportunidades)

En el proceso de Gestión de la oferta educativa.

Con la implementación de medición dispersión de matrículas de 2020 y 2021

Cursos ofertados sin matrículas.

Y tomar los datos como insumo para mejorar la planificación de la oferta.

Y cursos con baja matrícula.

Se listan 10 acciones describen.

Gestionar cierre académico de cursos son matrícula. Cumplida

Formalizar el indicador de dispersión de matrícula. Pendiente.

Transversalizar a todas las escuelas para decidir la oferta de cursos con baja matrícula

Para la oficina asesora de planeación que indique el número de estudiantes por curso.

Se encuentra en curso.

Procedimiento de Reconocimiento de buenas prácticas organizacionales P-1-3 V:05

En el 2021 se han reconocido 3 buenas prácticas y que se encuentran en el banco para consulta.

Se realiza postulación, se hace revisión y si cumplen los criterios iniciales, y pasa a evaluación y valoración independiente.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Se incorpora al banco de buenas prácticas.
 Se toma muestra: Programa para fortalecer habilidades para la vida un compromiso CICA.
 Donde se potencia el uso de herramientas 4.0 para facilitar la educación a distancia.

Muestra de Buena práctica de 2020.
 La tienda UNADISTA modelo socioeconómico alternativo y solidario para estudiantes de educación superior. De Centro Boyacá.
 Se crea una feria para presentar productos y servicios de estudiantes a través de un espacio, se hace presencial o virtual liderado por el nodo Tunja.
 Esta práctica tuvo reconocimiento del ministerio de comunicación.

Indicadores del proceso.

Oportunidad de cumplimiento de ejecución de acciones derivadas de planes de mejoramiento de los procesos del SIG.

La medición se hace mensual.

La meta, 80%

Se encuentra cumplimiento en el último trimestre septiembre 80.4%
 En agosto se encuentra cumplimiento del 74.3 % , En julio el 92.9 % La meta es del 80%.
 Se encuentra cumplimiento en el acumulado del indicador y en el último mes.

Conclusión: Se encuentra conformidad en el proceso

Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional (Quejas cliente, medición de la satisfacción del cliente) - 7.1.6, 7.4, 7.5, 8.2.1, 9.1.2 - Dra. Constanza Venegas - Dr. Edgar Guillermo Rodríguez, Dra. Deisy Avila, Ing. Christian Mancilla, Dr. Leonardo Yunda, Dr. Leonardo Urrego. ZONA: Centro Bogotá Cundinamarca – Sede Principal JCM

Documentos verificados. Informe primer semestre 2021 sobre el análisis final de pqrs de enero a junio 2021

A nivel de PQRS se tienen los controles de:

Confirmación de la respuesta de las pqrs a los clientes o usuarios

Encuesta de satisfacción para evaluar el procedimiento y tratamiento dado en el tratamiento a la pqrs
 Comunicación semanal de las pqrs a los procesos para asegurar su tratamiento y respuesta dentro de los tiempos establecidos, de lo cual se evidencia correo electrónico enviado a todos los procesos informando el estatus de las pqrs a dar respuesta, siendo remitido en fecha del 22 de julio con el asunto "SAU PQRS Pendientes al 22 de julio de 2021", de lo cual se informa: 78 pqrs pendientes por respuesta, y vencimiento en 2 pqrs (con ID de solicitud 217110 y 217214)

Para el ID 21710 se evidencia cierre del primer caso el 20 de agosto del 2021, en el adjunto del registro académico no se evidencia registro de notas de ingles I, introducción a la psicología, sistema de inducción Unadista, y metodología del trabajo académico; siendo parte de la petición presentada por la estudiante. El trámite evidenciado es conforme con lo establecido en el procedimiento atención al usuario nivel 1 y 2, código P-2-16, versión 3 del 14-10-2021

Se tienen de enero a junio 2021 se reportan 4793 pqrs, con el 100% tramitadas y cerradas con eficacia.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

De julio a septiembre 2021 se reportan 2043 pqr, con 19 pqr pendientes de respuesta a nivel nacional reportadas en el mes de octubre 2021.

Obs. Verificar la definición del alcance del procedimiento para atención de pqr nivel 1 y 2 respecto a asegurar la eficacia en el tratamiento y respuesta al cliente.

Obs. Fortalecer la implementación y documentación del control operacional referente a remitir semanalmente a todos los procesos el estatus de las pqr y cuales están con vencimiento en tiempos para dar respuesta.

Se evidencia publicación en página web de la entidad del informe primer semestre 2021 sobre el análisis final de pqr de enero a junio 2021, como aspectos evaluados en las pqr, se reportan: acceso a cursos no disponibles, devolución de derechos pecuniarios, acompañamiento docente, constancias de estudio, curso no disponible para inscripción / matrícula; con su respectivo plan de acción.

El nivel de satisfacción de nuestros clientes se evalúa en dos instancias: En el tratamiento de las pqr, y otra encuesta desde el punto de vista académico, cuyo resultado acumulado en el 2021 es de 4,2/5,0 En el análisis de riesgos, se evidencia:

Riesgo numero 3684 Respuesta inoportuna a pqr, con nivel de riesgo residual de medio (probabilidad moderada e impacto moderado), el control asociado es las alertas automáticas a los responsables de dar respuesta a las pqr.

Obs. Fortalecer la verificación a la eficacia en el tratamiento a las pqr y en la respuesta emitida a los clientes.

Conclusión: La evidencia verificada durante la auditoría y muestreo efectuado, es conforme con lo requerido para la norma ISO 9001:2015 y el SGC establecido por la organización.

Gestión Integral de la Infraestructura Física - 7.1.3, 7.1.4 - Ing. William Jiménez - Ing. Ronald Castro. ZONA: Centro Bogotá Cundinamarca – Sede Principal JCM

Documentos verificados. Procedimiento mantenimiento preventivo, adecuaciones y servicios generales, código P-14-1, versión 2-14-10-2021, plan de mantenimiento, código F-14-1-3, versión 1-18-02-2021

Proceso nuevo, definido en el último trimestre del 2020 e iniciando implementación desde el 2021 en el SGC.

Aplica para la adecuación de espacios físicos a nivel nacional de la Universidad, junto con la realización de mantenimientos correctivos y preventivos, junto con la adquisición y arrendamientos de locaciones para la realización de las actividades de la Universidad.

Acta del 27 de julio del 2021 en formato de registro de reuniones y comités institucionales, código F-2-2-16, versión 0-12-08-2016, con tratamiento a los siguientes temas: seguimiento a los proyectos de nueva sede de Turbo Antioquia y la adquisición de nuevo inmueble para sede en Bucaramanga; también se trató el proyecto sede Arauquita, Curumaní y San Andrés y Providencia, dando a conocer el estatus de cada proyecto y sede respectiva.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Se evidencia análisis de las partes interesadas, código MT-2, versión 3-28-09-2021, como es: Aspirantes, cuyo requisito aplicable es contar con registro calificada para los programas ofertados y en los estudiantes contar con instalaciones adecuadas para la realización de las clases.

Se evidencia plan de mantenimiento de la infraestructura física y equipos para la vigencia 2021 y 2022 versión 11 del 23 de agosto del 2021 con última fecha de actualización en el plan de mantenimiento, código F-14-1-3, versión 1-18-02-2021, del cual se verifican las siguientes actividades efectuadas de mantenimiento, como son:

Para control de plagas y vectores con orden de servicio 0031 del 2021, con su respectivo cronograma de actividades control plagas, limpieza de tanques – recarga de extintores y podas Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, para la vigencia 2021, se tiene contratado el control de plagas a nivel nacional con el proveedor Prevem Ltda., se complementa el cronograma por zonas y sedes a nivel nacional, de lo cual se evidencia como ejecución:

Acta de entrega servicios prestados por Prevem Ltda. (Prevención, Higiene y Seguridad Empresarial), para el nodo de Acacias con cobertura a las zonas o sedes de Amazonía y Orinoquía, en abril 15 de 2021, con relación de las actividades de plan de integral de plagas con aplicación de insecticida, cebos en oficinas, pasillo, baños, y laboratorios de los edificios.

Informe técnico manejo integrado de plagas, de abril 2021, con cobertura a zonas comunes, zona social, basuras, baños, aulas; con el procedimiento de control vectorial empleado de desratización, desinsectación y desinfección por nebulización, junto con la recomendación de no ingreso a las áreas por 3 horas, y próximo control en 6 meses. Para estas actividades se evidencia por parte del proveedor concepto favorable del 05 de marzo del 2021 efectuado por la secretaria distrital de salud pública de Bogotá, con acta 002269; lo cual es acorde con lo establecido con contrato orden de servicio OS-2021-000031 cuyo objeto contractual es realizar control integral de plagas, desinfección, desinfectación, desratización en dos intervenciones durante el presente año en las 72 sedes a nivel nacional, de conformidad con los términos de referencia y la propuesta presentada por el contratista, los cuales hacen parte integral del presente contrato.

Como se evidencia al seguimiento al proveedor, se genera acta de cumplimiento para permitir el pago, con el registro contratación de bienes y servicios, código F-4-4-18, versión 3, para los criterios de calidad del bien – respuesta a requerimientos y cumplimiento.

Se evidencia contrato por orden de servicio OS-2021-000002 con el contratista Camilo Andres Figueroa Salas, cuyo objeto contractual es realizar mantenimiento preventivo y correctivo en puntos, eléctricos – interruptores, cajas de circuitos, cambio de balastos, cambio de tubos fluorescentes y LED; mantenimiento de sillas tipo universitarias, mantenimiento de puestos de trabajo en oficinas de las sedes ubicadas en Bogotá, de conformidad con los términos de referencia y la propuesta presentada por el contratista, los cuales hacen parte integral del presente contrato.

Como soporte a las actividades efectuadas se evidencia: actividades efectuadas de mantenimiento los días 12,13, y 16 de agosto del 2021 en formato de mantenimiento, a nivel correctivo y preventivo, realizado en concha acústica – baños, y pasillos.

Se evidencia registro de cumplimiento por parte del proveedor, en registro de -contratación de bienes y servicios, código F-4-4-18, para el contrato No. 08-2021-000002 de 2021 con resultado de 100/100 Para el mantenimiento de las UPS a nivel nacional, se evidencia:

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

CDP 654 del 03 de junio del 2021 por valor de \$3.175´847.233 para mantenimiento físico 2021-2022 en el cual se disponen de aires, ascensores, redes, CCTV. Extintores, plantas, puertas, talanqueras, UPS, centro de acopio, fumigación, etc.

Contrato CMM-2021-000046 con el proveedor RAC Telecomunicaciones Ltda, por valor de \$258´400.000 incluido IVA del 19% y todos los impuestos tributarios que lleguen a generarse durante el tiempo de ejecución del contrato, cuyo objeto es contratar el mantenimiento del sistema ininterrumpido de potencia UPS a nivel nacional de conformidad con los presentes términos de referencia de la invitación directa No. 35 de 2021 y con la propuesta presentada a. Fecha de adjudicación del 21 de septiembre del 2021, con anexo técnico No.3 centros educativos, donde se requiere el mantenimiento. La fecha de inicio del 21 de septiembre del 2021 hasta el 15 de enero del 2022 acorde con cláusula séptima del presente contrato.

Como evidencia del cumplimiento se tiene:

UPS en el municipio de Valledupar, marca Titan, con capacidad de 50 Kva, color negro, y numero de activo 236207 y de placa 10236207, su estado mecánico – eléctrico – funcionamiento – apariencia externa y pintura, es bueno. Reportado y efectuado en fecha del 30 de septiembre/21

Se evidencia reporte técnico de UPS 0002 para equipo de marca Tripp Lite, con serial 9933CLCP647 y potencia de 20 KVA, efectuando mantenimiento preventivo, ubicado en sede de Sogamoso, y se recomienda cambio de baterías.

Como riesgos asociados al proceso se evidencia:

Riesgo con ID 4070 con desatención de las solicitudes de reparación de los diferentes equipos y planta física, el nivel de riesgo residual es tolerable posterior a controles, cuya evidencia es la aplicación del formato de mantenimientos correctivos F-14-5-3, como es para: solicitud de fecha 27-05-2021 en arreglo de chapas en la unidad afectada JCM.

Otro riesgo es ID 4071 con el incumplimiento a la elaboración y desarrollo del plan de mantenimiento preventivo anual, cuyo control es ejecutar el procedimiento establecido de mantenimiento preventivo, adecuaciones y servicios generales P-14-1, y valoración residual moderada.

Como evidencia a la intervención del riesgo, se tiene: Registro de plan de mantenimiento de la infraestructura física y equipos, para mantenimiento general con CDP 662 del 3-6-21, y estudio previo 270 con centros de alcance Puerto Asís, Dos Quebradas y San Vicente del Caguán.

Los indicadores de gestión definidos para el proceso son:

Mantenimiento correctivo, frecuencia trimestral, meta del 80%, en el 1T con cero por no presentar solicitudes debido al trabajo desde casa, 2T y 3T con el 100%

Mantenimiento preventivo, frecuencia semestral, con tendencia ascendente, y valor obtenido de 4 sobre 4

Conclusión: La evidencia verificada durante la auditoría y muestreo efectuado, es conforme con lo requerido para la norma ISO 9001:2015 y el SGC establecido por la organización.

Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica. 7.1.3, 8.3 - Ing. Andrés Salinas. ZONA: Centro Bogotá Cundinamarca – Sede Principal JCM

Documentos verificados. Contrato de arrendamiento COLooo397 del 4 de diciembre del 2020

El objetivo es diseñar, fortalecer y mantener la infraestructura tecnológica y servicios tecnológicos que soportan la gestión organizacional de la Universidad, que permitan el logro de los objetivos institucionales, y aplica para todos los procesos y prestación del servicio educativo.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Se realiza renovación de elementos tecnológicos mediante contrato de leasing operativo, siendo de forma oportuna, con el proveedor acorde con procedimiento de gestión de elementos tecnológicos, versión 5-8-2021, código P-12-6, lo cual se realiza con el proveedor Venta equipos SAS, del cual se evidencia contrato de arrendamiento COL000397 del 4 de diciembre del 2020, el cual incluye el contrato marco y los anexos técnicos de arrendamiento y pagares respectivos, con vigencia de 5 años. Se evidencia acta de inicio plan de ejecución contrato Marco No. COL000397 del 27 de octubre del 2020

Se establece la entrega de equipos en arrendamiento como son:

Equipo de data center con P/N Po6o11B21 HPE Synergy 12000 Frame ZF para las sedes de Zona Franca y Sede Principal José Celestino Mutis con serial MXQ0480PXB y MXQ0480PPZ, por valor de \$1.487'717.000,00 siendo entregado el 16 de marzo del 2021 acorde con acta de entrega AE.1º143-01-090 y para el equipo con N/P Po6o11-B21 y serial MXQo48oPXB en fecha del 16 de marzo del 2º21; y el servidor con P/N R6A81A para Zona Franca en el nodo principal, siendo entregado el 16 de marzo del 2021 acorde con acta de entrega AE.1º143-o1-198 del 16 de marzo del 2º21, para entrega del servidor simplivity con serial 2M2o49o59Y en Zona Franca.

A nivel de mesa de ayuda, se evidencia:

ID 17046 en estatus abierto, en implementación para solicitud de acceso a reunión por zoom.

ID 17062 con solicitud de enlace para laboratorio virtual, en estado abierto.

En indicadores de gestión, se tiene:

Solución de requerimiento tecnológico, frecuencia mensual y meta del 98%, con los siguientes resultados:

Enero 98,48% - Febrero 100% - Marzo 99,59% - Abril 98,87% - Mayo 99,54% - Junio 99,17% - Julio 98,44% - Agosto 100% - Septiembre en proceso de organización de base de datos para reporte del indicador de gestión.

Disponibilidad de la plataforma tecnológica, frecuencia mensual, y meta del 99,5%

Enero 99, 06% - Febrero 90% - Marzo 99,87% - Abril 100% - Mayo 99,96% - Junio 100% - Julio 99,32% - Agosto 98,45% - Septiembre en proceso de organización de base de datos para reporte del indicador de gestión.

En D&D se evidencia la definición y documentación del procedimiento desarrollo de software, versión o-18-o8-2º2º, código P-12-5, el cual contempla las siguientes etapas:

Solicitud, análisis, viabilidad, levantamiento requerimientos, elaboración del diseño, codificación (revisión y verificación), pruebas (validación), y documentación; esta metodología obliga a la participación de las partes interesadas aplicables para el desarrollo del software, con el fin de avanzar en cada etapa de forma adecuada.

Se verifica el desarrollo del sistema de información SII 4.0 Aplicativo SAI, del cual se evidencia documentación técnica procedimiento desarrollo de software, en el cual se define la funcionalidad, aplicaciones y descripción del cliente.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Como información de entrada, se tiene: Módulos a diseñar para administración y seguimiento a solicitudes, registro y control de tiempos, agendamiento, calificación del servicio, registro y seguimiento por canal de contacto y envíos de información masiva, y el reporte de valoración del servicio que incluye los criterios de valoración de cada canal, junto con el reporte de solicitudes pendientes por responder con los campos de: Id solicitud – canal de atención – estado trámite – tipo – tema, entre otros criterios.

como soporte a la revisión y verificación se evidencia: Bitácora con código de historia para el proyecto SAI-HU-01 con requerimientos del aplicativo, y bitácora SAI – BI-01 con prioridad alta y complejidad media, cuyos resultados son crear grupos de trabajo para seguimiento de cada unidad funcional, de acuerdo con los temas de solicitud.

En cada proyecto, se identifican los riesgos asociados, como son: Riesgo de personal (cantidad personal adecuado, experiencia y habilidades)

En el control y seguimiento al proyecto se define el diagrama de bosquejo del proyecto y diagrama BPMN

Las siguientes bitácoras respaldan las etapas de revisión y verificación del proyecto, como son:

Historias	Iteración	Prioridad	Esfuerzo	Fecha inicio	Fecha fin
SAI-HU-01	1	Alta	2	11-5-20	20-5-19
SAI-HU-02	1	Alta	4	24-5-19	23-6-20
SAI-HU-03	1	Alta	4	26-5-19	23-6-20
SAI-HU-04	1	Alta	4	28-5-19	23-6-20
SAI-HU-05	2	Alta	1	29-6-20	3-7-20
SAI-HU-06	2	Alta	3	3-7-20	21-7-20

En revisión y validación, se evidencia:

Generación del módulo C2-sistema centralizador de calificaciones, con fechas de seguimiento del 10-10-2021, con disponibilidad de instructivo y resumen gráfico de grupos de estudiantes, asignación de tutor y creación de grupos nuevos y directores de curso.

Se evidencia registro de bitácora para las etapas de revisión, verificación, y validación:

Código	Fecha	Resultado	Momento desarrollo	Objetivo	Iteración
SAI-BI-01	7-5-20	Historia usuario	Inicio	Verificación de requerimientos y continuidad proyecto SAI	1
SAI-BI-02	11-5-20	Tarea ingeniería	inicio	Planeación levantamiento de requerimientos	1

SAI-BI-03	24-5-20	Tarea ingeniería	Desarrollo	Desarrollo en la fase de diseño del aplicativo SAI	1
SAI-BI-04	15-6-20	Tarea ingeniería	Pruebas	Desarrollo en la fase de pruebas aplicativo SAI	1
SAI-BI-05	23-6-20	Pruebas de aceptación	Pruebas	Análisis técnico del diseño y funcionalidad del aplicativo	1

Dentro de los resultados obtenidos, se evidencia:

- Análisis técnico del diseño aplicativo, se verifican cambios de tablas, variables.
- Los equipos de trabajo deben ir por sedes
- Se analiza el tipo de solicitud y tema de la solicitud, de lo cual se concluye como articular entre los temas y tipos
- Y se determinan cambios para mejorar la estructura del aplicativo; y se realiza nuevamente prueba con código SAI-PA-02, dando como resultado "aprobada"

En validación, se evidencia: realización de solicitudes vía chat en fecha del 14-5-21, siendo conforme los resultados obtenidos en el aplicativo SAI.

Se evidencia documentación de los códigos fuentes, mediante la plataforma AUREA, mediante el manual Estilo Aurea, versión 1.0 de noviembre 2020, donde se define manual de estilos – y factoría de software

En el análisis de riesgos para el proceso se evidencia:

Instalación no autorizada de software, con nivel de riesgo moderado, con ID 2083, y plan de acción para mitigarlo con el uso de kit de programas utilitarios para soporte técnico y el inventario de software instalados en la institución por medio de la herramienta absolute.

Conclusión: La evidencia verificada durante la auditoría y muestreo efectuado, es conforme con lo requerido para la norma ISO 9001:2015 y el SGC establecido por la organización.

Relaciones Intersistémicas e internacionales. 6.1, 7.1.4; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1.3 - Dr. Leonardo Sánchez. ZONA: Centro Bogotá Cundinamarca – Sede Principal JCM

Documentos verificados. Convenio con la Universidad Oberta de Catalunya de España, de fecha 8 de junio del 2020

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Objetivo. Definir los estándares de relacionamiento interinstitucional del orden nacional e internacional, aportando visibilidad, posicionamiento y afianzamiento de las condiciones e impacto de los programas, proyectos y servicios ofrecidos por la UNAD.

Aplica para todos los sistemas organizacionales, mediante el relacionamiento nacional e internacional que aporte a la visibilidad y posicionamiento de la UNAD.

Se evidencia la definición del estándar bilateral en universidades en España, Argentina, México, entre otras, para permitir la movilidad de los estudiantes, como es con la Universidad de Catalunya, la cual también tiene certificación en su sistema de gestión, de lo cual se evidencia:

Correo con correcciones de las observaciones para el convenio con la Universidad Oberta de Catalunya de España, de fecha 8 de junio del 2020

Se evidencia presentación de propuesta de proyecto vía convenio, efectuado en fecha del 26 de mayo del 2020, código F-13-1-13, versión 2-22-12-2017, con relación del diagnóstico de las necesidades regionales, y solicitud de contacto en fecha del 3 de marzo del 2020 vía e-mail par la oferta en movilidad que realiza la UNAD desde la ciudad de Bogotá, y el resultado obtenido es negociación del convenio marco y específico de movilidad para el proyecto a realizar de programa de movilidad estudiantil.

Se definen los términos de referencia y objeto del convenio: El objeto del presente acuerdo es establecer un marco de actuación para la colaboración entre la UOC y la UNAD en el desarrollo de actividades de interés mutuo para ambas partes, y se definen la conveniencia – justificación y factibilidad (técnica – económica – y operacional); también las obligaciones para ambas partes; este convenio marco aplica para el macroproyecto 5 del plan de desarrollo de la UNAD, dicha vigencia desde la legalización hasta el 12-7-2023.

Se establecen posibles riesgos y garantías para el convenio marco. No se exigen pólizas para este tipo de convenio.

Se genera firma de los términos de referencia en fecha del 26 de mayo del 2020 por el supervisor (profesional de convenios), se firma del convenio marco entre el Rector de la Universidad Oberta de Catalunya y el Vicerrector de Relaciones Internacionales de la UNAD, en fecha del 10 de julio del 2020; se evidencia informe periódico de ejecución para proyectos vía convenio, código F-10-7-16, versión 0-01-10-2020, de fecha de informe del 24 de agosto del 2021 del 1 de abril al 31 de julio con referencia a los resultados obtenidos de los tres estudiantes que realizaron intercambio o movilidad académica.

Nombre del estudiante	Asignatura	Calificación numérica	Situación académica (Supera / No Supera)
Ana María Del Carmen Guzmán Ruíz	Teoría de juegos	8	Supera
Jeimy Carolina Valbuena Nope	Teoría de juegos	2	No Supera
Miguel Santiago Valor Perea	Teoría de juegos	1,3	No Supera

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Se evidencia informe del estudiante Miguel Santiago Valor Perea, del programa de Economía de la escuela de ECACEN, con fecha de inicio y fin del 17-02-2021 al 30-06-2021, en modalidad virtual por 4 meses, en las asignaturas de Teoría de Juegos.

Se tiene informe del 24 de agosto del 2021 para el periodo del 1 de diciembre del 2020 al 31 de marzo del 2021, con relación de los estudiantes aceptados para el intercambio.

Como riesgos asociados al proceso, se evidencia:

Riesgo con ID 3874, disminución de la visibilidad internacional y la gestión de recursos de la UNAD, al desconocer las diferentes alternativas, estrategias y apoyo que se ofrecen desde el sistema de la UNAD Global por parte de la comunidad Universitaria. El nivel de riesgo es moderado, y su plan de acción para mitigar es divulgación de las oportunidades de internacionalización mediante diversos canales de comunicación institucionales; de lo cual se evidencia: 4070 participaciones de estudiantes a nivel nacional y 1922 a nivel internacional en el desarrollo de la interacción académica, y en docentes una interacción 3674 a nivel nacional y 1617 a nivel internacional. Se evidencia convocatoria de movilidad saliente EMOVIES (2021 – II)

Para esta convocatoria se aceptaron 3 estudiantes, de los cuales se verifica el estudiante Pamela Arango, para asistir a la clases de Administración logística, en la Universidad Continental en el Perú, para el semestre I del 2021, ello acorde con registro de inscripción movilidad académica saliente de estudiantes, código F-o-4-2, versión 0-04-04-2018 quien pertenece al programa de administración de empresas de la escuela ECACEN para desarrollar entre febrero – junio 2021, como soportes al proceso se evidencia:

Registro académico del 17 de noviembre del 2021, con código de la estudiante 10200410010
 Notas de la universidad anfitriona, con el boletín de notas 202110 con calificación de 16 (aprobado) – sobresaliente entre la escala de 0 a 20, del 27 de julio del 2021, con boletín numero 2021050476-1
 Informe de intercambio académico, código F-10-4-4, versión 0-04-04-2018, con referencia a los conocimientos adquiridos, como se sintió con la experiencia, aporte a la vida personal y profesional, y que recomendaciones daría a los estudiantes en realizar una movilidad internacional.
 Compromiso de la estudiante del 17 de diciembre del 2021

Se evidencia convocatoria del programa PAME, con el estudiante Juan David Antonio Diaz, para realizar en la Universidad Tecnológica Privada de Santa Cruz en Bolivia, con los siguientes soportes: Solicitud de movilidad académica saliente de estudiantes, efectuada en fecha del 7 de diciembre/2020, para las asignaturas de bases biológicas del comportamiento, y teorías de la personalidad; sin equivalencias. Aplica en modalidad virtual, y se evidencia compromiso del estudiante para realizar el intercambio entre febrero y junio del 2020; y se evidencia el informe de movilidad de junio 2021; y registro de notas del estudiante con código 1032466701 del programa de Psicología.

Las salidas no conformes definidas para el proceso son:

Movilidades y cursos que no correspondan con la expectativa de los usuarios

Programas académicos que no cuentan con el aval de las autoridades académicas nacionales e internacionales

Programas y proyectos con cooperantes nacionales o internacionales que no cumplen con las expectativas de los usuarios finales

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

No se han reportado casos de salidas no conformes en lo transcurrido del 2021

Encuesta de satisfacción de movilidad académica aplicada, con resultados de Informe de evaluación de impacto 2021-I, de la red de relaciones interinstitucionales con corte a julio 2021, cuyos resultados son:

298 convenios firmados a julio 2021 con entidades públicas y privadas
71% sin recursos a suministrar por cada universidad
106 firmados para legalizar las prácticas de los estudiantes

Las conclusiones son: Seguimiento activo a la situación económica y educativa de los beneficiarios, interés en la estabilidad de la comunidad impactada, reconocimiento al impacto y variables de los convenios de matrícula, facilidades de pago, procesos de homologación, metodología de estudio y el reconocimiento en la calidad del servicio.

Conclusión: La evidencia verificada durante la auditoría y muestreo efectuado, es conforme con lo requerido para la norma ISO 9001:2015 y el SGC establecido por la organización.

Ciclo de Vida del Estudiante - 6.1, 7.1.5, 7.1.4; 8.1; 8.2; 8.5; 8.5.5, 8.6; 8.7; 9.1.3; 7.1.5.2 - Dra. Constanza Abadía, Ing. Rafael Ramírez, Dra. Constanza Venegas, Dr. Leonardo Yunda, Dr. Edgar Guillermo Rodríguez. ZONA: Centro Bogotá Cundinamarca – Sede Principal JCM

Documentos verificados. Caracterización del proceso C-7 Ciclo de Vida del Estudiante

El objetivo del proceso es: Consolidar la interacción con aspirantes, estudiantes y egresados para el logro de sus aprendizajes, hasta el otorgamiento de su titulación y el apoyo en su inserción al mercado laboral o productivo, de conformidad con los programas y servicios dados por la UNAD.

Estudiante Miguel Santiago Valor Perea, del programa de Economía de la escuela de ECACEN en Cali, con identificación 1113634058; cuyos soportes de matrícula son:

Copia del documento de identidad, copia de la libreta militar, diploma de bachiller tecnológico en electrónica y sistemas del colegio IE Cárdenas Centro en Palmira – Valle del 16 de julio del 2005, junto con acta de grado de bachiller número 0152, y resultados del examen de estado ICFES de fecha 25 de abril del 2010, y registro de preinscripción y acta de matrícula 2362889 – 2021 II periodo 16-4, para el curso de finanzas públicas con 3 créditos.

Se encuentra matriculado con 150 créditos aprobados y cursa el periodo vigencia 2021-2 periodo 1604, y asiste al curso de finanzas públicas, se evidencia registro académico informativo con el historial de las notas adquiridas por el estudiante, como es: seguimiento en plataforma moodle con calificación de 20,0 en fecha del 3 de septiembre del 2021, y estado finalizado.

Estudiante Pamela Arango, quien pertenece al programa de administración de empresas de la escuela ECACEN, con identificación 1020410010, del cual se evidencia:

Acta de matrícula 2286692 – para el periodo 2021 II 16-4, en los cursos de economía solidaria con 2 créditos, juego gerencial con 3 créditos, prospectiva estratégica con 2 créditos, servicio al cliente con 3 créditos y plan de negocios con 4 créditos, con sus respectivos soportes de examen de estado de octubre 9 de 2005, bachiller técnico de la IE Gabriela Mistral en fecha del 4 de diciembre del 2005 en

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Putumayo, acta de grado número 4 de diciembre 4 de 2005, y título SENA en Tecnólogo en Gestión Comercial de Servicios del 13 de mayo del 2014, con número 5975919 y acta de grado del 13 de mayo del 2014, y se evidencia desde registro y control la homologación con acuerdo número 009 de julio 01 de 2014, con el respectivo seguimiento para el curso plan de negocios, en economía solidaria con nota de 18/25 para el cuestionario de presaberes (aprobada), en juego gerencial con nota de 25/25 para reconocimiento del curso (aprobada) y en prospectiva estratégica con nota de 22/25 (aprobada)

Se evidencia seguimiento y participación mediante el foro como herramienta para generar conocimiento como es en fecha de: 08-20 y 24 de septiembre del 2021, y calificación de 89 puntos; siendo acorde con la rúbrica definida y registrada en moodle.

Estudiante Juan David Antonio Diaz, quien pertenece al programa de psicología de la escuela ciencias sociales, artes y humanidades, con identificación 1032466701, del cual se evidencia: Curso de practica empresarial escenario 1, cuyos soportes son: Registro de identificación de fase 1 en plataforma moodle "identifique las necesidades contextuales – rúbrica de evaluación y entrega de la actividad" - Práctica Profesional Escenario 1 – código 403035A – 954), para 132 créditos académicos y 9 periodos cursados.

Se evidencia registro de la monitoria dada en base de datos general 16-04-2021 por la profesora monitora Jennifer Bonilla, y tutoría 3 a escenario 1 en fecha del 2-10-2021, realizando la práctica en la institución educativa distrital Colegio George Washington, con reporte en moodle del 15 de octubre del 2021

Se evidencia documentado plan de prácticas empresariales para dicha institución educativa, para el programa académico de Psicología, con código de curso 403035.

Se tiene como soporte de matrícula con acta número 2268127, con matrícula en práctica profesional escenario 1 con 4 créditos, e inteligencia y creatividad (plan nuevo) con 3 créditos, dada el 13 de juliodel 2021

Las salidas no conformes del proceso son:

Información incorrecta en el recibo de pago

No aprobar cupo a un estudiante de caso especial, cuando cumple los requisitos para acceder al programa

Incumplir con el cronograma establecido para la convocatoria de monitores, para eventos de inducción, y plan de acción pedagógica especializada

Emitir acuerdo en donde no se homologan cursos que cumplen los criterios para ser homologados que presenta errores u omisiones en las calificaciones o errores en los párrafos

No realizar la práctica de laboratorio en la programación establecida

La calificación asignada no corresponda con la rúbrica establecida

Falta de acompañamiento del director o asesor del trabajo de grado

Emitir títulos y acta de grado con errores en la información del graduado

Egresado sin acceso al portal laboral de la UNAD por no tener la cédula cargada en la plataforma

Como evidencia al tratamiento, se tiene: Caso con identificación del estudiante 74360792, con presentación de inconsistencias en los códigos de los cursos de inglés I y II, siendo aplicada corrección en fecha del 16-7-2021, con códigos correctos para los cursos de inglés I y II.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Se verifica el laboratorio en sede nacional de JCM, el cual es multipropósito 507, para prácticas de biología molecular, farmacotecnia, morfofisiología, entre otros. En este laboratorio se utiliza equipos modelos convencionales, y mesa de disección digital; donde se evidencia plan de calibración, código CMM-2020-000060 equipos calibrados.

Equipo con serial 26006518 y numero de certificado B21-100 y serial 2604577 y numero de certificado B21-099; para las balanzas analítica con referencia TE2145 y CPA4235 respectivamente.

Se evidencia registro de calibración B21-1 y numero de certificado B21-100 y numero de certificado B21-100 para balanza analítica, efectuado por Metrological Center, de fecha 2 y numero de certificado B21-10021-04-14, para rango de y numero de certificado B21-100 a 21^o gramos y rango de operación de y numero de certificado B21-100 a 1 y numero de certificado B21-100 y numero de certificado B21-100 gramos y trazabilidad al patrón utilizado para la calibración MC-085

Conclusión: La evidencia verificada durante la auditoría y muestreo efectuado, es conforme con lo requerido para la norma ISO 9001:2015 y el SGC establecido por la organización.

Gestión del Bienestar Integral Unadista - 6.1, 7.1.4; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1.3 - Dr. Edgar Guillermo Rodríguez - Dra. Elicenia Arias. ZONA: Centro Bogotá Cundinamarca – Sede Principal JCM

Documentos verificados. Procedimiento desarrollo de las líneas de acción del bienestar integral UNADISTA, código P-9-1, versión 4-30-9-2021

El objetivo del proceso es contribuir con la calidad de vida, formación integral, construcción de comunidad, satisfacción laboral a través de la gestión de experiencias significativas para los estamentos que hacen parte de la UNAD. Aplica para estudiantes, docentes, administrativos y docentes.

Se define un documento consolidado de intereses y expectativas y posterior diagnóstico; para definir el plan de bienestar y ejecutar el plan de bienestar, con su respectivo seguimiento.

Se genera informe de impacto del plan de bienestar implementado.

Se evidencia procedimiento desarrollo de las líneas de acción del bienestar integral UNADISTA, código P-9-1, versión 4-30-9-2021; del cual se tienen los siguientes soportes de implementación de la versión 3-23-9-2020.

Se evidencia informe en SNIES para el corte de 16-nov-2020 al 28-05-2021, con relación de las actividades efectuadas desde bienestar, como son:

Se verifica la realización del evento “emociones, pausas activas y teletrabajo en tiempos de pandemia”, realizado en fecha del 26 de mayo del 2021, para Zona Caribe en el CEAD Valledupar, acorde con lo definido en el formato de planeación – ejecución y seguimiento – PES Bienestar Integral Unadista, versión 0-12-03-2020, código F-9-1-1, y realizado de forma virtual por plataforma Zoom, con una sesión de 40 minutos. Se evidencia difusión del evento para el 26 de mayo del 2021, y el link para inscripción.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Se evidencia encuesta con 53 respuestas, donde se considera la experiencia significativa con 4,75 y la calidad de la experiencia en 4,75

Se verifica el evento de "pausas activas gimnasia cerebral", realizado en fecha del 25 de mayo del 2021, realizado en Zona Boyacá, en CEAD Garagoa, y realizado de forma virtual por plataforma Zoom, con una sesión de 40 minutos.

Se evidencia difusión del evento para el 25 de mayo del 2021, y el link para inscripción.

Se tienen 9 respuestas con 78% excelente y 22% bueno, donde fue pertinente el evento y con calidad la experiencia.

La salida no conforme se define en no realizar las experiencias significativas en las condiciones establecidas previamente, del cual se reporta, caso el 4-5-2021 respecto a no realización de evento de experiencias de marketing digital, debido a no posibilidad de traslado del expositor por motivos de orden público durante las manifestaciones de abril y mayo del 2021, y se reprograma para el 29 de junio del 2021, cuyos resultados de satisfacción son: 78 encuestas aplicadas, 20 con respuesta de bueno y 56 de excelente.

En indicadores de gestión, se evidencia:

Efectividad con promedio de 4,5 versus meta del 4,1%, con frecuencia anual al 2020

Ambiente laboral con 73,9% para el 2019 con meta del 74,2% y para el 2020 con el 90,5% y meta de 78,5%, como acción de mejora se establece fortalecer la Subvariable de ausencia de favoritismo.

Se evidencia diagnóstico y definición del plan de bienestar de la plataforma humana UNADISTA para la vigencia de octubre a diciembre del 2021 y 2022, con su respectivo plan de acción.

Conclusión: Se encuentra cumplimiento del proceso

ZONA: Centro Boyacá

Proceso: Inclusión Social para el Desarrollo Regional y proyección comunitaria

6.1, 7.1.4; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1.3

Responsables: Dra. Marelvi Mora, Dra. Luz Martha Vargas

Documentos verificados: Presentación ZCBOY; Presentación del proceso; 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

Notas, evidencias / muestras verificadas:

Realizan presentación de los diferentes componentes del Contexto de la organización en Centro Boyacá relacionando un análisis detallado de los diferentes datos obtenidos del Departamento de Boyacá, incluyen también estadísticas generales de educación superior, cumplimiento del 156.25% en matrícula ZCBOY.

Relacionan retos del departamento y como apoya ZCBOY como:

- Contrarrestar la fuerte tendencia a la disminución de la producción agropecuaria por la migración de campesinos a las ciudades
- Altos costos de la producción
- Eventos climáticos extremos

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

- Falta de planificación del territorio y de la producción
- Poca tecnificación
- Falta de acompañamiento institucional
- Excesiva intermediación en los canales de comercialización
- Falta de incentivos
- Proyectar el turismo regional

Dentro del proceso cuentan con Procedimiento, dentro de la caracterización del proceso incluyen la identificación de las necesidades regionales, establecimiento de proyectos y evaluación y mejora de estos proyectos.

Cuentan con procedimiento Gestión de planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social para el desarrollo regional y la proyección comunitaria donde relacionan diferentes actividades y por cada una de ellas los insumos necesarios, descripción detallada de la actividad, registros de ejecución y resultados de la actividad y encargado de la actividad (responsables), estas actividades son:

- Establecer necesidades para la inclusión social (8.2 Requisitos para los productos y servicios). Se evidencia revisión del Plan Departamental de Desarrollo Secretaría de Agricultura relacionando los diferentes indicadores y línea base meta. Revisan también Plan de Desarrollo del Departamento de Boyacá, Plan de Empleo de Boyacá, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Plan Nacional de Desarrollo
- Revisar la pertinencia y diseño las planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social. Se evidencian entre las propuestas, las siguientes:
 - o Diplomado economía verde. Relacionan muy detalladamente la información relacionada con el diplomado incluyendo proyectos y experiencias, fortalezas UNAD, estructura general de la propuesta con duración, objetivo, competencias, unidades temáticas, metodología y propuesta económica.
 - o Marketing digital para el desarrollo agropecuario
 - o Desarrollo de modelo de negocio rural
 - o Universidad a la finca.
 Estas propuestas están por implementar
- Gestionar alianza para la oferta de planes, programas, proyectos y servicios
- Diseñar los planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social.
- Ejecutar planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social.
- Evaluación y mejora del servicio. Hasta ahora los proyectos están aún en implementación por lo que no tienen evaluación.

Se revisa proyecto que se encuentra en ejecución de UMCITI, se evidencia que cuentan con Estudios Previos de la Alcaldía de Tunja donde están relacionados detalladamente los requisitos del cliente, cuentan con presupuesto del proyecto que hace parte integral de la propuesta, se evidencia que cuentan con el Convenio firmado.

Se evidencia que emiten Informes de Convenio donde relacionan las actividades a ejecutar y realizan seguimiento a las mismas. Este proyecto aún se encuentra en planeación.

Se revisa Convenio Interadministrativo 828 de 2020 con el Municipio de Tunja de Diplomado en Competencias Digitales para docentes de instituciones educativas del Municipio de Tunja.

Dentro de la Presentación de la propuesta tienen el diseño del Diplomado donde incluyen objetivos, competencias, unidades temáticas, metodología y propuesta económica. Esta propuesta tiene la misma estructura de la revisada anteriormente del Diplomado de Economía Verde.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Se evidencian los diferentes informes donde registran el seguimiento a la implementación del convenio, relacionan trazabilidad de las aulas que se desarrollan, retroalimentación de los docentes. Cuentan con informes detallados por cada uno de los pagos que incluyen desarrollo de las unidades, temas desarrollados, programa de cierre del diplomado, se matricularon 120 docentes, estas actas corresponden a las liberaciones para poder realizar los pagos. Se evidencia acta de terminación final del 27/10/2020 con la firma de todas las partes, tienen acta de liquidación y recibo a satisfacción con la cual se evidencia la evaluación satisfactoria por parte del cliente.

Se evidencia un ambiente adecuado para la operación de los procesos teniendo en cuenta que tienen las herramientas tecnológicas apropiadas para dicha operación, además que cuentan con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo implementado.

Relacionan que en el proceso se podría presentar Salida No Conforme de “No alcanzar los objetivos establecidos en los proyectos especiales aprobados”, en registro de Comportamiento de salidas no conformes relacionan que no se han presentado Salidas No Conformes pues los valores están en cero.

Dentro del proceso (C-13) tienen identificado el riesgo con código 3913 de Poca articulación entre las unidades para la implementación de estrategias de proyección social a nivel institucional, se evidencia el establecimiento de causas y efectos. Como controles tienen establecido Acompañamiento y comunicación con las unidades gestoras, brindando información para la toma de decisiones.

Relacionan las siguientes acciones de mitigación:

- Reuniones periódicas con los líderes de las unidades gestoras (en especial los directores zonales)
- Socialización de análisis de indicadores del proceso (VIDER Y ZONAS)
- Seguimiento a la ejecución de los convenios

Periodicidad semestral de los seguimientos, se evidencian informes semestrales de las acciones tomadas para el riesgo, relacionan el detalle de cada una de las acciones con evidencias de su ejecución. Realizan presentación de indicadores en comité de zona, tienen evidencias de reuniones de seguimientos a los convenios.

Las oportunidades están relacionadas con la identificación de las necesidades del territorio de acuerdo a lo revisado anteriormente.

Dentro del proceso tienen relacionados los siguientes indicadores:

- Cobertura de municipios con convenios, Meta 80%, se evidencia medición anual desde el 2014, en el 2020 el resultado fue de 96.88%, relacionan el análisis el cual se hace por todo el proceso a nivel nacional
- Estudiantes educación permanente por convenios, Meta 40%, se evidencia medición semestral desde el 2015, la medición en el primer semestre de 2021 es del 35.37% donde relacionan un nivel medio de calificación en el logro de la meta (88.4%). Se evidencia el análisis del indicador de una manera detallada, normalmente no cumplen la meta el primer semestre debido a que están en etapa de planeación y establecimiento de los convenios.

Como mejora establecen nuevos indicadores por medir como:

- Beneficiarios del SISSU
- Acciones solidarias desarrolladas
- Prestadores del servicio social
- Redes OIR

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

- Red región OIR
- Aliados estratégicos OIR
- Desempeño de los estudiantes en las pruebas saber 11

Conclusión del proceso: el proceso cumple con todos los requisitos evaluados

ZONA: Centro Boyacá

Proceso: Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista
5.3, 7.1.2, 7.2, 7.3, 7.4,

Responsables: Dra. Elsa Guarín, Dr. Alexander Cuestas

Documentos verificados: Atracción y elección de plataforma humana, P-5-10, V. 1-2409-2021

Notas, evidencias / muestras verificadas: cuentan con procedimiento Atracción y elección de plataforma humana el cual aplica a los docentes, donde establecen valorar el perfil donde las unidades remiten el perfil requerido y se valoran las condiciones del perfil, realizan aplicación de pruebas psicotécnicas, verifican idoneidad del candidato de acuerdo a las competencias de la universidad. Todo lo anterior lo relacionan en informe de resultados de las actividades de elección aplicadas a los candidatos.

Cuentan con Plan Institucional de Capacitación donde relacionan cronograma anual de capacitaciones entre las cuales están las siguientes en las que han participado en la zona:

- De la idea al producto
- Desing thinking y game design para la planeación estratégica
- Sistemas panificados de evaluación
- Diseño de escape romos desde el aula para un enfoque transmedia
- Crear objetivos virtuales de aprendizaje

Con relación a la planta administrativa y docentes realizan evaluación de desempeño semestral.

Se toma como muestra a los siguientes trabajadores para verificar Educación, Experiencia y Evaluación del desempeño:

- Danilo Hernando Rodríguez (director CEAD Grado 9 Sogamoso), Educación ok, Experiencia, Evaluación de desempeño ok
- Martha Patricia Martínez (Profesional Universitaria Grado 3), Educación ok, Experiencia no requiere, Evaluación de desempeño ok
- Oscar Salamanca (Técnico Administrativo Grado 9), Educación ok, Experiencia ok, Evaluación de desempeño en el 2020 con resultado de insatisfactoria se dará por terminado su contrato por lo que no se evalúa en el primer semestre de 2021
- Marleny Torres (Docente de Planta), Educación ok, Experiencia ok, Evaluaciones de desempeño ok
- Edwin Manuel Páez (Docente de Planta), Educación ok, Experiencia ok, Evaluaciones de desempeño ok

Se evidencia que la organización cuenta con las personas necesarias para la implementación eficaz de sus Sistema de gestión de Calidad

Se evidencia que el personal entrevistado conoce y sabe cómo acceder a la Política del Sistema Integrado de Gestión, además sabe cómo desde su función aportan al cumplimiento de la misma.

Cuentan con Matriz de comunicaciones del proceso donde establecen Qué comunicar, Cuándo comunicar, A quien comunicar, Cómo comunicar y Quien comunica para diferentes temas como:

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

- Vinculación docente
- Evaluación docente
- Contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión
- Compensación
- Potencial y desempeño de plataformas humanas
- Actividades de SST
- Programa de Engagement y Convicción Unadista
- Certificaciones laborales
- Plan Metasistémico de formación y desarrollo
- Atracción y elección de plataformas humanas
- Convocatoria para vacantes

Conclusión del proceso: el proceso cumple con todos los requisitos evaluados

ZONA: Centro Boyacá

Proceso: Ciclo de Vida del Estudiante
6.1, 7.1.5, 7.1.4; 8.1; 8.2; 8.5; 8.5.5, 8.6; 8.7; 9.1.3

Responsables: Dra. Doris Amalia Alba, Dra. Imelda Torres, Dra. Helen Martínez

Documentos verificados: Caracterización del proceso de Ciclo de Vida del Estudiante, C-7, V. 4-08-07-2020; Evaluación interna del aprendizaje, P-7-4, V.3-15-07-2021

Notas, evidencias / muestras verificadas:

Dentro de la Caracterización del proceso de Ciclo de Vida del Estudiante establecen las siguientes actividades de planeación:

- Definir la programación académica anual mediante acuerdo de programación académica, esta está relacionada con todos los procedimientos del proceso. Se evidencia acuerdo 126 del 06/11/2020 donde tienen relacionado todo el calendario para los diferentes eventos donde para cada uno de ellos relacionan las fechas correspondientes. Entre eventos planeados están Evaluaciones finales nacionales con prueba objetiva abierta (POA), del 10 al 23 de mayo
- Registrar los aspirantes a los programas de oferta
- Gestionar la convocatoria y selección de estudiantes e-monitores mediante la resolución de reconocimiento de los e-monitores
- Gestionar los recursos para la realización del componente práctico de los cursos académicos mediante programación de eventos prácticos

Se revisa Procedimiento de Evaluación interna del aprendizaje en el cual establecen la evaluación del aprendizaje de los estudiantes y el reporte de calificaciones por parte de los tutores y directores de curso en el cual incluyen Revisar las pruebas conceptualmente lo cual incluye Evaluaciones finales nacionales con prueba objetiva abierta (POA), se controla a nivel nacional. Se evidencia en aplicativo Centralizador de Calificaciones que realizan control a estas evaluaciones donde por cada uno de los tutores pueden realizar seguimiento al cumplimiento de las evaluaciones, cumplimiento de las fechas,

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

cuantos aprobaron y reprobaron, igualmente pueden ver la información por cada uno de los estudiantes.

Igualmente, en el sistema para el seguimiento pueden ver el avance por programa y cada uno de los cursos de los diferentes programas, el sistema les arroja información estadística, cuando los periodos se terminan cuentan con módulo de analítica donde pueden mirar como fue el desempeño de un periodo académico, el aplicativo les permite bajar informe de evaluación del aprendizaje por diferentes cursos y centros, el sistema les permite revisar información de diferentes maneras para ser analizada. Estas evaluaciones se tienen en cuenta para los posibles rediseños curriculares. Como mejora actualizan procedimiento con el uso de la información centralizada para la toma de decisiones.

Para el seguimiento y trazabilidad también realizan circulares en donde dan los lineamientos para la entrega, revisión de las pruebas objetivas abiertas y cerradas. Como mejora relacionan formato de revisión de pruebas temas para las habilitaciones y supletorios, en el cual registran verificación de cumplimiento con el propósito de revisar si están debidamente diseñados, esto hace parte de actividades posteriores a la entrega, este procedimiento es el de Evaluación interna del aprendizaje, P-7-4, 3-15-07-2021. Las liberaciones se realizan mediante las evaluaciones para establecer con los resultados si los estudiantes pasan los cursos.

Los requisitos del cliente son relacionados dentro de los Pensum de los diferentes programas académicos con los respectivos diseños curriculares.

Cuentan con Informe de Gestión por Proceso donde relacionan análisis de información de los resultados de evaluación interna del aprendizaje, incluye resultados de habilitación y supletorio. Esta información es analizada por los diferentes periodos. En este informe también consolidan los datos de desempeño por unidades académicas.

Se evidencia que la organización proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados mediante el seguimiento y medición de las evaluaciones de aprendizaje mediante su plataforma tecnológica.

Se revisa la siguiente salida no conforme, "Se emitió acuerdo en el que no se homologan cursos que cumplen los criterios para ser homologados, que presentan errores u omisiones en las calificaciones, o errores en los párrafos", del 12/08/2021, de una estudiante. En el sistema SHIO realizan revisión de homologación, se evidencia que realizan la revisión de la homologación para esta estudiante, se evidencia acuerdo No.289 del 19/08/2021 con respecto a la homologación, en el sistema puede visualizar la solicitud de revisión. Finalmente, le homologan al estudiante el curso de Pensamiento lógico matemático mediante el acuerdo No. 289, modificando el acuerdo No. 242 del 09/07/2021.

El proceso se mide con los siguientes indicadores:

- Evaluación de estudiantes a docentes, semestral, Meta 4.44, se evidencia medición del primer semestre de 2021 con un resultado de 4.36 en límite de control superior (98.2%). Se evidencia análisis detallado del indicador relacionando acciones por emprender
- Asistencia de estudiantes a prácticas de laboratorio, semestral, Meta 81.10%, se evidencia medición del primer semestre de 2021 con un resultado de 69.67% en Nivel medio de calificación (85.9%). Se evidencia análisis detallado del indicador donde incluyen el COVID-19, se analiza la posibilidad de ajustar la meta, sin embargo, se toma la decisión de mantenerla a manera de reto

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

- Caracterización de estudiantes de primera matrícula en programas de grado, semestral, Meta 98.55%, se evidencia medición del primer semestre de 2021 con un resultado de 98.90% en nivel superior de calificación (100.4%). Se evidencia análisis detallado del indicador
- Participación de estudiantes de primera matrícula en eventos de inducción, semestral, Meta 91.80%, se evidencia medición del primer semestre de 2021 con un resultado de 92.4% en nivel superior de calificación (100.7%%). Se evidencia análisis detallado del indicador

Como mejora establecen nuevos indicadores que están pendientes de realizar la primera medición.

En el proceso tienen identificados 6 riesgos, entre los cuales están:

- 3954, Demora en algunos pasos del procedimiento de homologaciones a cargo de la zona. Se evidencia análisis de causas, efectos posibles, Controles existentes y acciones de mitigación. Se verifica seguimiento a las acciones de mitigación con las respectivas evidencias
- 3004, Pérdida de contacto con los egresados. Se evidencia análisis de causas, efectos posibles, Controles existentes y acciones de mitigación. Se verifica seguimiento a las acciones de mitigación con las respectivas evidencias

Conclusión del proceso: el proceso cumple con todos los requisitos evaluados

ZONA: Centro Boyacá

Proceso: Gestión del Bienestar Integral Unadista

6.1, 7.1.4; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1.3

Responsables: Dra. Jenni Matta, Dra. Elsa Guarín

Documentos verificados: Desarrollo de las líneas de acción del bienestar integral Unadista, P-9-1, 4-30-09-2021, 3-23-09-2020; Bienestar de la plataforma humana Unadista, P-9-4, 1-30-09-2021

Notas, evidencias/ muestras verificadas: se revisa procedimiento Desarrollo de las líneas de acción del bienestar integral Unadista en la versión 3 pues la versión 4 está por implementar ya que fue recientemente actualizado. Dentro del procedimiento establecen las siguientes actividades de medicación in situ:

- Plan de acción zonal. Se evidencia Plan de Acción 2021 Zona Centro Boyacá donde establecen planes por las diferentes líneas, relacionan objetivo general de la línea y por cada uno de los objetivos específicos relacionan el centro que organiza la experiencia, experiencia como tal, mediación (presencial, virtual), fecha de inicio y finalización, articulación (interna/externa), producto a obtener, ajuste en fecha / temática, cancelación. Estas líneas son:
 - o Crecimiento personal
 - o Agricultura
 - o Deporte y recreación
 - o Promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Se revisa Experiencia de CEAD Soata de Taller somatotipos, Virtual Zoom, 24/08/2021. Se evidencia en plataforma SIVISAE que acceden a formato de Planeación, ejecución y seguimiento – PES Bienestar Integral Unadista donde relacionan la misma información descrita en el Plan de Acción y adicionalmente Objetivo de la actividad, Justificación, Descripción

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

metodológica, Material de apoyo, Aliados Estratégicos, Presupuesto, Divulgación (relacionan los banners), Evaluación de la actividad con un total de respuestas de 15 a las siguientes preguntas:

- Tema pertinente, presentado en forma clara y coherente (15 excelente, 7 bueno, 2 aceptable, muy malo 1)
- Calidad de la experiencia (15 excelente, 8 bueno, 1 aceptable, muy malo 1).

Igualmente relacionan las evidencias de ejecución de las actividades, relacionan Salida Conforme y no se requieren acciones de mejora. La persona que contesta muy malo relaciona que su calificación no es por el tema sino por la plataforma de videollamada – Emprendimiento solidario y productividad innovadora. Se revisa Experiencia de CEAD Tunja de Taller Cómo crear tu negocio desde 0, Virtual Zoom, 20/05/2021. Se evidencia en plataforma SIVISAE que acceden a formato de Planeación, ejecución y seguimiento – PES Bienestar Integral Unadista donde relacionan la misma información descrita en el Plan de Acción y adicionalmente Objetivo de la actividad, Justificación, Descripción metodológica, Material de apoyo, Aliados Estratégicos, Presupuesto, Divulgación (relacionan los banners), Evaluación de la actividad con un total de respuestas de 5 a las siguientes preguntas:

- Tema pertinente, presentado en forma clara y coherente (2 excelente, 2 bueno, 1 aceptable)
- Calidad de la experiencia (2 excelente, 3 bueno).

Igualmente relacionan las evidencias de ejecución de las actividades, relacionan Salida Conforme y no se requieren acciones de mejora

- Medio Ambiente. Se revisa Experiencia de CEAD Garagoa de Ciclo de conferencias como hacer disposición de los residuos Posconsumo, Virtual Zoom, agosto y septiembre de 2021. Se evidencia en plataforma SIVISAE que acceden a formato de Planeación, ejecución y seguimiento – PES Bienestar Integral Unadista donde relacionan la misma información descrita en el Plan de Acción y adicionalmente Objetivo de la actividad, Justificación, Descripción metodológica, Material de apoyo, Aliados Estratégicos, Presupuesto, Divulgación (relacionan los banners), Evaluación de la actividad con un total de respuestas de 17 a las siguientes preguntas:

- Tema pertinente, presentado en forma clara y coherente (13 excelente, 1 bueno, 3 aceptable)
- Calidad de la experiencia (12 excelente, 3 bueno, 2 aceptable).

Igualmente relacionan las evidencias de ejecución de las actividades, relacionan Salida Conforme y no se requieren acciones de mejora

- Aplicar encuesta de satisfacción. Se evidencia la aplicación de las encuestas de satisfacción a cada una de las experiencias revisadas.
- Aplicar encuesta de impacto. Se evidencia que a nivel nacional les envían los resultados del análisis de las encuestas de impacto trimestralmente por cada una de las líneas y el consolidado de todas las líneas, en el trimestre de junio a agosto de 2021 el consolidado de todas las líneas fue de 4.7 sobre 5.

Cuentan con procedimiento Bienestar de la plataforma humana Unadista el cual fue creado en junio de 2021 y actualizado en septiembre de 2021 dentro del cual incluyen actividades como:

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

- Diagnóstico de necesidades de bienestar. Dentro del Plan de Bienestar nacional se encuentra el diagnóstico el cual tiene en cuenta lo siguiente:
 - o Caracterización de la plataforma humana. Desde las dimensiones Laboral, Individual, Familiar y Social
 - o Medición de ambiente laboral great place to work. En 2020 un resultado de 90.5
 - o Medición de riesgo psicosocial
 - o Análisis de condiciones de salud
- Diseñar plan de acción de bienestar. De acuerdo al Diagnóstico se establece trabajar en las siguientes Líneas de acción:
 - o Cultura Organizacional
 - o Ambiente Laboral
 - o Felicidad Organizacional
 - o Calidad de Vida
 - o Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad
 Por Cada una de las líneas de acción establecen Plan de Acción relacionando Objetivo, Experiencias significativas, Descripción, Acciones estratégicas y fechas de programación a partir de octubre de 2021 y todo el año 2022.
- Socializar el plan de bienestar. Se evidencia video de evidencia de la socialización del plan de bienestar.
- Ejecutar el plan de bienestar. Como el procedimiento y planes de acción es tan reciente aún están por ejecutar las actividades de acuerdo al cronograma. Han ejecutado y se evidencian actividades como día del servidor público donde tienen informe con los respectivos análisis de los resultados, igualmente evalúan el impacto. Día del docente con informe consolidado, igualmente, con el análisis de los datos y los resultados, evaluación de satisfacción y evaluación de impacto. Día del asistente con informe con la misma información y análisis relacionada anteriormente en los otros informes, califican excelente todas las preguntas.
- Evaluar el impacto del plan de bienestar. Se realizarán una vez ejecutados los planes de acción
- Implementar acciones de mejora necesarias

Dentro del proceso relacionan que se puede prestar Salida No Conforme de No realizar las experiencias significativas en las condiciones establecidas previamente, establecen acciones de tratamiento y responsables. Se revisa Salida No Conforme del 30/09/2021 de que se tenía programada la experiencia significativa "Manejo del Chikung" pero no se llevó a cabo puesto que se quemó transformador en la vivienda del ponente y como fue a última hora no se pudo desplazar a otro lugar para llevar a cabo la experiencia, Motivo principal: falla en el suministro de energía, Fecha de tratamiento 05/10/2021, Acciones de tratamiento: relacionan lo mismo de la Descripción de la Salida No Conforme, no ponen que se evaluará la reprogramación de la experiencia, posteriormente durante la auditoría relacionan en la acción de tratamiento que se ingresa a la plataforma de zoom y se les dice a los diferentes participantes de la experiencia programada que debido a fallas técnicas, se reprograma y se enviará con la agenda de programación para el día 20 de noviembre, en evidencia de la situación presentada y tratamiento relacionan que se presentan excusas por la no realización de la experiencia y se reprogramará. Establecen que no se requiere plan de acción de mejora debido a que no es un tema repetitivo.

Dentro del proceso tienen establecidos los siguientes indicadores:

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

- Asignación y ejecución de recursos, Anual, se evidencia medición por cada una de las zonas en ZCBOY el resultado en el 2020 fue de 31.83%, la meta del indicador es del 100%, se evidencia análisis del indicador que no se cumple debido al Covid -19 donde hay actividades no se realizaron y muchas se realizaron de manera virtual.
- Factor de satisfacción, Anual, se evidencia medición por cada una de las zonas en ZCBOY el resultado en el 2020 fue de 4.50 y la Meta del indicador es de 4.0. Se evidencia análisis detallado del indicador
- Participantes de las experiencias significativas del sistema de bienestar integral, Semestral, se evidencia medición del primer semestre de 2021 con consolidado a nivel nacional de 56.41% y la meta es del 60%, está en el límite de control superior (94%), Se evidencia análisis detallado del indicador

Dentro del proceso tienen identificados los siguientes riesgos:

- 4002, Baja participación de los diferentes estamentos, estudiantes, egresados en las experiencias significativas desarrolladas por el Sistema de Bienestar Integral Unadista. Relacionan Causas, Efectos, Controles existentes y Acciones de mitigación con periodicidad semestral. Estas acciones son:
 - o Realizar seguimiento a las experiencias significativas y a la participación de los estamentos. Se evidencia en informe el respectivo seguimiento con medición de indicadores
 - o Reportar oportunamente en el aplicativo SIVISAE cada una de las participaciones de los estamentos. Relacionan pantallazos del cargue de las experiencias
 - o Uso de los diferentes medios de comunicación para la divulgación de las diferentes experiencias significativas. Relacionan pantallazos de las comunicaciones realizadas
- 4101, Nivel bajo de satisfacción y de impacto de los participantes en las diferentes experiencias significativas del sistema de bienestar integral Unadista. Relacionan Causas, Efectos, Controles existentes y Acciones de mitigación con periodicidad semestral. Estas acciones son:
 - o Aplicación de los instrumentos de medición de satisfacción e impacto. Durante la auditoría se evidenció la ejecución de estas actividades, además, se evidencian informes trimestrales de seguimiento donde relacionan análisis detallado de los resultados de los indicadores a nivel global y por cada una de las líneas.
- 4140, Disminución del índice de ambiente laboral en los equipos de trabajo. Relacionan Causas, Efectos, Controles existentes y Acciones de mitigación con periodicidad semestral. Estas acciones son:
 - o Análisis de los resultados Grace Place to Work
 - o Socialización de los resultados
 - o Seguimiento de los planes de mejoramiento

Fecha de acciones de mitigación del 04/10/2021 al 31/12/2021. Como el riesgo es tan nuevo aún no tienen seguimiento las acciones de mitigación
- 4141, Desinterés de los docentes, contratistas y administrativos en las experiencias significativas contempladas en el Plan de Bienestar. Relacionan Causas, Efectos, Controles existentes y Acciones de mitigación con periodicidad semestral. Estas acciones son:
 - o Alineación de las experiencias significativas de bienestar con los rasgos predominantes de la población objetivo identificados ya en la caracterización y en el diagnóstico de intereses y expectativas

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

- Socialización y convocatoria oportuna de las experiencias de bienestar a los estamentos objetivo
- Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de las experiencias ejecutadas, para respectiva toma de decisiones
- Realización de planes de mejora para las acciones que fueron mal valoradas en la encuesta de satisfacción

Fecha de acciones de mitigación del 04/10/2021 al 31/12/2021. Como el riesgo es tan nuevo aún no tienen seguimiento las acciones de mitigación

Conclusión del proceso: el proceso cumple con todos los requisitos evaluados

ZONA: Centro Amazonía Orinoquía

Proceso: Ciclo de Vida del Estudiante

6.1, 7.1.5, 7.1.4; 8.1; 8.2; 8.5; 8.5.5, 8.6; 8.7; 9.1.3

Responsables: Dr. Oscar Javier Olarte, Dra. María del Rocío Pabón, Dr. Luis Rober Contreras, Dra. María Crisalia Gallo Araque, Dra. Angela Álvarez, Ing. John Figueredo, Angélica Yara, Martha Milena Carreño, Edward Ávila, Rocío Pabón, Dra. Sindy Acevedo

Documentos verificados: Grados, P-7-1, 6-22-07-2020; Inscripción y matrícula, P-7-2, 6-15-05-2020; Homologaciones, P-7-3, 7-15-05-2020; Mantenimiento de la infraestructura física, I-4-9-1, V.1-18-10-2017; Consejería Académica, P-7-7, 1-11-07-2017

Notas, evidencias / muestras verificadas: dentro del procedimiento de Grados establecen actividades como:

- Realizar solicitud de grado por parte del estudiante en ficha de seguimiento
- Verificar el cumplimiento de requisitos académicos
- Revisar los datos del estudiante registrados en la aplicación para la gestión de grados. Incluye prueba de saber pro
- Verificar que el estudiante se encuentra en paz y salvo por todo concepto
- Notificar al estudiante los pendientes
- Saldar los pendientes
- Generar recibo de pago de derechos de grado
- Enviar documentación para grado
- Generar paz y salvo
- Verificar completitud, diligenciamiento y veracidad de la documentación
- Verificar la documentación cargada en la aplicación
- Generar los datos para la elaboración de diplomas y actas de grado

Se realiza verificación de implementación del procedimiento con un estudiante de especialización, se evidencia que cuentan con información como diploma y acta de pregrado, documento de identidad, aprobado de seminario especializado, registro de calificaciones, pago de derechos de grado, fotografía del estudiante.

Dentro del procedimiento de Inscripción y matrícula establecen:

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

- Verificar soporte para la aplicación de beneficios
- Notificar al estudiante si el beneficio aplica
- Diligenciar formulario de inscripción por parte del estudiante
- Convalidación de saberes

Se evidencia en la página de la universidad que se encuentra el link de inscripción con todos los datos que tiene que diligenciar el estudiante o el aspirante.

Dentro del procedimiento de Homologaciones establecen lo respectivo desde la solicitud del estudiante, estudio de la homologación, revisión y aval, aprobación de estudios de homologación.

Cuentan con formato de Seguimiento a la elaboración de estudios de homologación por cada una de las escuelas, se revisan las siguientes:

- Escuela de ciencias administrativas, No.16, Centro Puerto Carreño, Fecha de radicado del 25/08/2021, se evidencia los datos del estudiante para el Programa Académico de Administración de Empresas, Relacionan el docente asignado con fecha de asignación del 25/08/2021, Fecha de entrega del acuerdo por el docente del 31/08/2021, Fecha reporte a foro de escuela por líder académico del 03/09/2021, Fecha de recepción del acuerdo del 06/10/2021, Fecha de entrega al estudiante del 07/10/2021. Se evidencia registro de solicitud del estudiante de homologación de los niveles de inglés con fecha de radicado del 25/08/2021, cuentan con la documentación del estudiante, se evidencia registro de asignación del docente mediante correo electrónico donde le envían el enlace de la información del estudiante, se evidencia registro de estudio de homologación realizada por el estudiante, tienen concepto del instituto de inglés que tiene la universidad para que les indiquen los niveles de inglés del estudiante, tienen correo electrónico de las solicitudes presentadas en el periodo incluida esta estudiante, correo de convocatoria para estudio de homologación por consejo de escuela, se evidencia Acuerdo No. 652 del 01/10/2021 donde relacionan aprobar el estudio describiendo los cursos académicos homologados (Inglés I, Inglés II), Elaboración y aprobación (datos de las personas), Revisado y Avalado (datos de las personas), finalmente firma el Presidente y la Secretaría Académica. Se evidencia correo electrónico de notificación del acuerdo al estudiante
- Escuela de Ciencias Pecuarias y Medio Ambiente, No.5, Centro Acacias, Fecha de radicado del 12/03/2021, se evidencia los datos del estudiante para el Programa Académico de Agronomía, Relacionan el docente asignado con fecha de asignación del 13/03/2021, Fecha de entrega del acuerdo por el docente del 15/03/2021, Fecha reporte a foro de escuela por líder académico del 15/03/2021, Fecha de recepción del acuerdo del 15/04/2021, Fecha de entrega al estudiante del 16/04/2021. Se evidencia registro de solicitud del estudiante de homologación de los niveles de inglés con fecha de radicado del 12/03/2021, cuentan con la documentación del estudiante, se evidencia registro de asignación del docente mediante correo electrónico donde le envían el enlace de la información del estudiante, se evidencia registro de estudio de homologación realizada por el estudiante, tienen concepto del instituto de inglés que tiene la universidad para que les indiquen los niveles de inglés del estudiante, se evidencia Acuerdo No. 83 del 08/03/2021 donde relacionan aprobar el estudio describiendo los cursos académicos homologados (Inglés 0, Inglés I, Inglés II), Elaboración y aprobación (datos de las personas), Revisado y Avalado (datos de las personas), finalmente firma el Presidente y la Secretaría Académica. Se evidencia correo electrónico de notificación del acuerdo al estudiante del 16/04/2021

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

En lo corrido del año se han presentado tres salidas no conformes con respecto al procedimiento de Homologación, se revisa la más reciente cuya salida no conforme es Se emitió un acuerdo en el que no se homologan cursos que cumplen con los criterios para ser homologados, fecha de solicitud del 27/05/2021, Estudiante del programa de Ingeniería Industrial en Centro Acacias, Acuerdo inicial No. 188 del 02/03/2021, Acuerdo modificadorio No.667, Evidencias en SHIO, Se produjo la Salida No Conforme por omisiones al revisar los documentos aportados por el estudiante . Se revisa el Acuerdo No.667 08/06/2021 por el cual a solicitud del estudiante se revisa el Acuerdo de homologación No.188, se homologan dos cursos de inglés

El proceso se mide con los siguientes indicadores revisados anteriormente a nivel nacional, en este caso se revisan los resultados de Zona Amazonía Orinoquía:

- Asistencia de estudiantes a prácticas de laboratorio, semestral, Meta 81.10%, se evidencia medición del primer semestre de 2021 con un resultado de 66.85%
- Participación de estudiantes de primera matrícula en eventos de inducción, semestral, Meta 91.80%, se evidencia medición del primer semestre de 2021 con un resultado de 93.86%

Cuentan con Instructivo de Mantenimiento de la infraestructura física donde relacionan que para los equipos propios que se utilizan en proceso de investigación se requiere plan de calibración, estos equipos son pH- metro, Balanzas digitales y/o analíticas, Micro pipetas, Centrífuga, Termómetro. Requieren calibración anual.

En el proceso tienen identificados 5 riesgos, entre los cuales están:

- 979, No disponer de los escenarios físicos de prácticas de laboratorio de insumos o de equipos para el desarrollo de las prácticas de laboratorio programadas en los centros. Se evidencia análisis de causas, efectos posibles, Controles existentes y las siguientes acciones de mitigación:

- o Gestión para la contratación de escenarios externos de práctica
- o Consolidación de necesidades de mantenimiento y calibración de equipos en la zona
- o Solicitudes insumos y equipos de laboratorio

En el informe de seguimiento trimestral relacionan las evidencias de cumplimiento de las acciones de mitigación como recibido de 35 equipos, contratación de escenarios externos como Ambitest, La cosmopolitana agrológica Colombiana, relacionan registros de mantenimiento y calibración, dotación de reactivos y otros insumos

- 980, Aumento de los índices de deserción estudiantil en estudiantes de primera matrícula. Se evidencia análisis de causas, efectos posibles, Controles existentes y las siguientes acciones de mitigación:

- o Analizar los resultados de la prueba de caracterización
- o Convocar a estudiantes a programa de inducción
- o Desarrollar el plan de acción pedagógica contextualizado
- o Fortalecer jornadas de inducción a estudiantes
- o Acompañamiento de consejero académico
- o Seguimiento a estudiantes en riesgo

En el informe de seguimiento semestral relacionan las evidencias de cumplimiento de las acciones de mitigación como Estadísticas de participación de inducción de los estudiantes, Implementación del Plan de Acción Pedagógico Contextualizado

- 3921, Que los documentos del estudiante (Diploma y Acta de grado) no estén disponible en el lugar de la ceremonia el día y hora programados cuando solicita graduarse en un centro

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

diferente al que está matriculado. Se evidencia análisis de causas, efectos posibles, Controles existentes y las siguientes acciones de mitigación:

- Socializar el trámite para atender las solicitudes de estudiantes que desean graduarse a un sitio diferente al que están matriculados, seguimiento trimestral. Relacionan que el riesgo no se ha materializado, en el seguimiento describen que para cada trimestre que no hubo traslado de títulos a otros centros

En el Procedimiento de Consejería Académica definen, entre otras, las siguientes actividades:

- Prueba de orientación vocacional, Registro de aspirantes atendidos en el sistema de información de la VISAE – SIVISAE, se evidencian los respectivos registros por cada estudiante en historial de atenciones el cual se busca con su cédula, Registros de pruebas de orientación vocacional, se evidencia que del nacional les envían las personas que participaron de las pruebas de orientación vocacional
- Planificar las actividades de inducción y zonas y centros. Se evidencia en SIVISAE la planificación de estas actividades de inducción, desde el sistema pueden visualizar reportes de inducción
- Realizar inducción a consejeros. Se evidencian los respectivos registros de inducción
- Realizar el seguimiento y acompañamiento a los aspirantes no matriculados, Registro en SIVISAE. Se evidencian reportes de atención y seguimientos en SIVISAE
- Pruebas de caracterización en el SIVISAE. Se evidencian informes de caracterización el cual incluye número de estudiantes, estrato, rural o urbano, género, estado civil, entre otros. Se evidencia informe de socialización
- Informe zonal de caracterización de estudiantes
- Evaluación de la jornada de inducción en SIVISAE
- Asignar estudiantes a los consejeros en SIVISAE, en el sistema se puede visualizar a que consejero está asignado cada uno de los estudiantes
- Matriz de acompañamiento a estudiantes
- Monitorear Matriz de acompañamiento. En el sistema pueden visualizar consolidado de acompañamiento, por cada estudiante realizan monitoreo de los estudiantes en los diferentes momentos evaluativos de los cursos
- Programación y planeación de las estrategias de Plan de acción pedagógica contextualizada. Se evidencia la programación de las actividades en el SIVISAE e igualmente el seguimiento a la asistencia por cada uno de los estudiantes
- Encuesta de impacto de consejería. Se evidencian registros de evaluaciones de inducciones
- Informe zonal de consejería. Se evidencia informe donde incluyen información como los consejeros con los que cuentan, análisis de retención de la zona por cada uno de los ciclos, análisis de los estudiantes que no han continuado, resultados de los ejes estratégicos de la consejería académica, seguimiento a estudiantes no matriculados con los respectivos indicadores, análisis e indicadores de las inducciones realizadas, Gestión de la Cátedra Unadista, Resultados de la consejería académica, Valoración de los monitores, Situaciones que dificultan la gestión, Oportunidades de mejora, entre otros. Incluye el análisis de toda la información revisada anteriormente.

Conclusión del proceso: el proceso cumple con todos los requisitos evaluados

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

ZONA: Centro Amazonía Orinoquía

Proceso: Gestión del Bienestar Integral Unadista
6.1, 7.1.4; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1.3

Responsables: Dra. Jessica Moreno, Dra. Magda Varón, Dra. Martha Carreño

Documentos verificados: Desarrollo de las líneas de acción del bienestar integral Unadista, P-9-1, 4-30-09-2021, 3-23-09-2020; Bienestar de la plataforma humana Unadista, P-9-4, 1-30-09-2021

Notas, evidencias/ muestras verificadas: se revisa procedimiento Desarrollo de las líneas de acción del bienestar integral Unadista en la versión 3 pues la versión 4 está por implementar ya que fue recientemente actualizado. Dentro del procedimiento establecen las siguientes actividades de medicación in situ:

- Plan de acción zonal. Se evidencia Plan de Acción 2021 Zona Amazonía Orinoquía donde establecen planes por las diferentes líneas, relacionan objetivo general de la línea y por cada uno de los objetivos específicos relacionan el centro que organiza la experiencia, experiencia como tal, mediación (presencial, virtual), fecha de inicio y finalización, articulación (interna/externa), producto a obtener, ajuste en fecha/ temática, cancelación. Estas líneas son:
 - o Arte y Cultura. Se revisa Experiencia de UDR Guainía ZAO de Taller de artesanía y bisutería, creación de accesorios, Zoom, 07/04/2021. Se evidencia en plataforma SIVISAE que acceden a formato de Planeación, ejecución y seguimiento – PES Bienestar Integral Unadista donde relacionan la misma información descrita en el Plan de Acción y adicionalmente Objetivo de la actividad, Justificación, Descripción metodológica, Material de apoyo, Aliados Estratégicos, Presupuesto, Divulgación, Evaluación de la actividad con un total de respuestas de 14 a las siguientes preguntas:
 - Tema pertinente, presentado en forma clara y coherente (71.4% excelente, 21.4% bueno, 7.1% aceptable)
 - Calidad de la experiencia (78.6% excelente, 14.3% bueno, 7.1% aceptable).
 Igualmente relacionan las evidencias fotográficas de ejecución de las actividades, no se presenta Salida Conforme y no se requieren acciones de mejora.
 - o Crecimiento personal. Se revisa Experiencia de ZAO Yopal de Genere impacto en su curriculum vitae y sorprende al entrevistador desde el primer momento, Zoom, 02/08/2021. Se evidencia en plataforma SIVISAE que acceden a formato de Planeación, ejecución y seguimiento – PES Bienestar Integral Unadista donde relacionan la misma información descrita en el Plan de Acción y adicionalmente Objetivo de la actividad, Justificación, Descripción metodológica, Material de apoyo, Aliados Estratégicos, Presupuesto, Divulgación (relacionan los banners), Evaluación de la actividad con un total de respuestas de 16 a las siguientes preguntas:
 - Tema pertinente, presentado en forma clara y coherente (76.4% excelente, 23.6% bueno)
 - Calidad de la experiencia (78.6% excelente, 19.6% bueno, 1.8% aceptable).
 Igualmente relacionan las evidencias fotográficas de ejecución de las actividades, no se presenta Salida Conforme y no se requieren acciones de mejora.
 - o Deporte y recreación. Se revisa Experiencia de CCAV San José del Guaviare de Desafío Unadista – Interescuelas 2021, Presencial, 30/09/2021. Se evidencia en

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

plataforma SIVISAE que acceden a formato de Planeación, ejecución y seguimiento – PES Bienestar Integral Unadista donde relacionan la misma información descrita en el Plan de Acción y adicionalmente Objetivo de la actividad, Justificación, Descripción metodológica, Material de apoyo, Aliados Estratégicos, Presupuesto, Divulgación (relacionan los banners), Evaluación de la actividad con un total de respuestas de 40 a las siguientes preguntas:

- Tema pertinente, presentado en forma clara y coherente (67.5% excelente, 30% bueno, 2.5% aceptable)
- Calidad de la experiencia (72.5% excelente, 27.5% bueno).

Igualmente relacionan las evidencias fotográficas de ejecución de las actividades, no se presenta Salida Conforme y no se requieren acciones de mejora.

- Promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Se revisa Experiencia de CEAD Acacias de Jornada de donación de sangre, Presencial, 15/10/2021. Se evidencia en plataforma SIVISAE que acceden a formato de Planeación, ejecución y seguimiento – PES Bienestar Integral Unadista donde relacionan la misma información descrita en el Plan de Acción y adicionalmente Objetivo de la actividad, Justificación, Descripción metodológica, Material de apoyo, Aliados Estratégicos, Presupuesto, Divulgación (relacionan los banners), Evaluación de la actividad con un total de respuestas de 12 a las siguientes preguntas:

- Tema pertinente, presentado en forma clara y coherente (100% excelente)
- Calidad de la experiencia (91.7% excelente, 8.3% bueno).

Igualmente relacionan las evidencias fotográficas de ejecución de las actividades, no se presenta Salida Conforme y no se requieren acciones de mejora.

- Emprendimiento solidario y productividad innovadora. Se revisa Experiencia de ZAO Puerto Carreño de Capacitación futuros emprendedores, Presencial, 26/07/2021. Se evidencia en plataforma SIVISAE que acceden a formato de Planeación, ejecución y seguimiento – PES Bienestar Integral Unadista donde relacionan la misma información descrita en el Plan de Acción y adicionalmente Objetivo de la actividad, Justificación, Descripción metodológica, Material de apoyo, Aliados Estratégicos, Presupuesto, Divulgación (relacionan los banners), Evaluación de la actividad con un total de respuestas de 21 a las siguientes preguntas:

- Tema pertinente, presentado en forma clara y coherente (66.7% excelente, 33.3% bueno)
- Calidad de la experiencia (66.7% excelente, 33.3% bueno)

Igualmente relacionan las evidencias fotográficas de ejecución de las actividades, no se presenta Salida Conforme y no se requieren acciones de mejora.

- Medio Ambiente. Se revisa Experiencia de CEAD Acacias de Gran Sembratón Nacional UNADISTA, Presencial, 12/10/2021. Se evidencia en plataforma SIVISAE que acceden a formato de Planeación, ejecución y seguimiento – PES Bienestar Integral Unadista donde relacionan la misma información descrita en el Plan de Acción y adicionalmente Objetivo de la actividad, Justificación, Descripción metodológica, Material de apoyo, Aliados Estratégicos, Presupuesto, Divulgación (relacionan los banners), Evaluación de la actividad con un total de respuestas de 7 a las siguientes preguntas:

- Tema pertinente, presentado en forma clara y coherente (100% excelente)
- Calidad de la experiencia (100% excelente).

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Igualmente relacionan las evidencias fotográficas de ejecución de las actividades, no se presenta Salida Conforme y no se requieren acciones de mejora.

- Aplicar encuesta de satisfacción. Se evidencia la aplicación de las encuestas de satisfacción a cada una de las experiencias revisadas.
- Aplicar encuesta de impacto. Se evidencia que a nivel nacional les envían los resultados del análisis de las encuestas de impacto trimestralmente por cada una de las líneas y el consolidado de todas las líneas, en el trimestre de junio a agosto de 2021 el consolidado de todas las líneas fue de 4.7 sobre 5.

Cuentan con procedimiento Bienestar de la plataforma humana Unadista el cual fue creado en junio de 2021 y actualizado en septiembre de 2021 dentro del cual incluyen actividades como:

- Diagnóstico de necesidades de bienestar. Dentro del Plan de Bienestar nacional se encuentra el diagnóstico el cual tiene en cuenta lo siguiente:
 - Caracterización de la plataforma humana. Desde las dimensiones Laboral, Individual, Familiar y Social
 - Medición de ambiente laboral great place to work. En 2020 un resultado de 90.5
 - Medición de riesgo psicosocial
 - Análisis de condiciones de salud
- Diseñar plan de acción de bienestar. De acuerdo al Diagnóstico se establece trabajar en las siguientes Líneas de acción:
 - Cultura Organizacional
 - Ambiente Laboral
 - Felicidad Organizacional
 - Calidad de Vida
 - Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

Por Cada una de las líneas de acción establecen Plan de Acción relacionando Objetivo, Experiencias significativas, Descripción, Acciones estratégicas y fechas de programación a partir de octubre de 2021 y todo el año 2022.
- Socializar el plan de bienestar. Se evidencia video de evidencia de la socialización del plan de bienestar.
- Ejecutar el plan de bienestar. Como el procedimiento y planes de acción es tan reciente aún están por ejecutar las actividades de acuerdo al cronograma. Ya están en etapa de implementación de actividad de Halloween, se evidencia invitación mediante correo electrónico del 16/10/2021 y la actividad se realizará presencialmente el 30/10/2021, ya cuentan con el respectivo formulario de inscripción de los trabajadores y sus hijos y ya algunas personas que se han inscrito. Han ejecutado actividades antes de este plan como día del servidor público donde tienen informe con los respectivos análisis de los resultados, igualmente evalúan el impacto. Día del docente con informe consolidado, igualmente, con el análisis de los datos y los resultados, evaluación de satisfacción y evaluación de impacto. Día del asistente con informe con la misma información y análisis relacionada anteriormente en los otros informes, califican excelente todas las preguntas.
- Evaluar el impacto del plan de bienestar. Se realizarán una vez ejecutados los planes de acción
- Implementar acciones de mejora necesarias

Dentro del proceso relacionan que se puede prestar Salida No Conforme de No realizar las experiencias significativas en las condiciones establecidas previamente, establecen acciones de

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

tratamiento y reporte, responsables, registros que se generan, Comportamiento de Salidas No Conformes. Se revisa Salida No Conforme del 24/03/2020 de Los planes de acción don las experiencias programadas para el año 2020 no pudo ser llevado a cabo en los términos definidos basado en la crisis mundial por el Covid-19 para lo cual se tuvo que crear un plan de acción de contingencia, Motivo principal: Covid-19, Fecha de tratamiento 10/04/2020, Acciones de tratamiento: relacionan las actividades del plan de acción, de las cuales se evidencia el respectivo informe de seguimiento.

Se revisa Salida No Conforme del 17/08/2021 de No se pudo realizar experiencia debido a muerte de familiar del ponente media hora antes de la actividad, Motivo principal: Calamidad por muerte de un ser querido, Fecha de tratamiento 17/06/2021, Acciones de tratamiento: apertura de sala para solicitar las respectivas excusas y envío de correo explicando la situación presentada e informando sobre la reprogramación de la experiencia, se evidencia el respectivo correo

Dentro del proceso tienen establecidos los siguientes indicadores:

- Asignación y ejecución de recursos, Anual, se evidencia medición por cada una de las zonas en ZAO el resultado en el 2020 fue de 56.9%, la meta del indicador es del 100%, se evidencia análisis del indicador que no se cumple debido al Covid -19 donde hay actividades no se realizaron y muchas se realizaron de manera virtual.
- Factor de satisfacción, Anual, se evidencia medición por cada una de las zonas en ZAO el resultado en el 2020 fue de 4.50 y la Meta del indicador es de 4.0. Se evidencia análisis detallado del indicador
- Participantes de las experiencias significativas del sistema de bienestar integral, Semestral, se evidencia medición del primer semestre de 2021 con consolidad o a nivel nacional de 56.41% y la meta es del 60%, está en el límite de control superior (94%), Se evidencia análisis detallado del indicador

Dentro del proceso tienen identificados los siguientes riesgos:

- 3170, Baja participación de los diferentes estamentos, estudiantes, egresados en las experiencias significativas desarrolladas por el Sistema de Bienestar Integral Unadista. Relacionan Causas, Efectos, Controles existentes y Acciones de mitigación con periodicidad semestral. Estas acciones son:
 - o Realizar seguimiento a las experiencias significativas y a la participación de los estamentos. Se evidencia en informe el respectivo seguimiento con medición de indicadores
 - o Reportar oportunamente en el aplicativo SIVISAE cada una de las participaciones de los estamentos. Relacionan pantallazos del cargue de las experiencias
 - o Uso de los diferentes medios de comunicación para la divulgación de las diferentes experiencias significativas. Relacionan pantallazos de las comunicaciones realizadas
- 4079, Nivel bajo de satisfacción y de impacto de los participantes en las diferentes experiencias significativas del sistema de bienestar integral Unadista. Relacionan Causas, Efectos, Controles existentes y Acciones de mitigación con periodicidad semestral. Estas acciones son:
 - o Aplicación de los instrumentos de medición de satisfacción e impacto. Durante la auditoría se evidenció la ejecución de estas actividades, además, se evidencian informes trimestrales de seguimiento donde relacionan análisis detallado de los resultados de los indicadores a nivel global y por cada una de las líneas.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Conclusión del proceso: el proceso cumple con todos los requisitos evaluados

ZONA: Centro Amazonía Orinoquía

Proceso: Inclusión Social para el Desarrollo Regional y proyección comunitaria
6.1, 7.1.4; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1.3

Responsables: Dra. Virgina Hernández

Documentos verificados: 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

Notas, evidencias / muestras verificadas:

Cuentan con procedimiento Gestión de planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social para el desarrollo regional y la proyección comunitaria donde relacionan diferentes actividades y por cada una de ellas los insumos necesarios, descripción detallada de la actividad, registros de ejecución y resultados de la actividad y encargado de la actividad (responsables), estas actividades son:

- Establecer necesidades para la inclusión social (8.2 Requisitos para los productos y servicios). Se evidencia revisión de los Planes de Desarrollo de los diferentes departamentos y Municipios, participan en la formulación del Plan de Desarrollo de Acacías.
- Revisar la pertinencia y diseño las planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social. Se evidencian entre las propuestas, las siguientes:
 - o Semilleros de investigación. Se encuentra en implementación. Dentro de la Presentación de la propuesta de agosto de 2021 incluyen objetivos, competencias, unidades temáticas, metodología, descripción de acciones metodológicas, unidades temáticas, duración, áreas de conocimiento, cronograma, propuesta económica y obligaciones de las partes
 - o Plan de Desarrollo de Acacías. Se encuentra totalmente ejecutado. Contrato 088 de febrero de 2020
- Gestionar alianza para la oferta de planes, programas, proyectos y servicios
- Diseñar los planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social.
- Ejecutar planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social.
- Evaluación y mejora del servicio. Se evidencia evaluación en Informe final de ejecución para convenios donde relacionan información general del convenio, información sobre la ejecución, relacionan 100% de ejecución, relacionan entrega de informes al Municipio. Relacionan la descripción y detalle de las diferentes actividades realizadas en el proyecto, indicador de impacto cumplido con un resultado de 100%. Finalmente, es aprobado el Plan de Desarrollo Municipal de Acacías, cuyo nombre es "Acacías, camino de oportunidad 2020 – 2023", aprobado por acuerdo No. 520 de 2020 (Mayo 31)

Se evidencia un ambiente adecuado para la operación de los procesos teniendo en cuenta que tienen las herramientas tecnológicas apropiadas para dicha operación, además que cuentan con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo implementado.

Relacionan que en el proceso se podría presentar Salida No Conforme de "No alcanzar los objetivos establecidos en los proyectos especiales aprobados", en registro de Comportamiento de salidas no

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

conformes relacionan que no se han presentado Salidas No Conformes pues los valores están en cero.

Dentro del proceso (C-13) tienen identificado el riesgo con código 3922 de Poca articulación entre las unidades para la implementación de estrategias de proyección social a nivel institucional, se evidencia el establecimiento de causas y efectos. Como controles tienen establecido Acompañamiento y comunicación con las unidades gestoras, brindando información para la toma de decisiones.

Relacionan las siguientes acciones de mitigación:

- Reuniones periódicas con los líderes de las unidades gestoras (en especial los directores zonales)
- Socialización de análisis de indicadores del proceso (VIDER Y ZONAS)
- Seguimiento a la ejecución de los convenios

Periodicidad trimestral de los seguimientos, se revisa informe de segundo trimestre de 2021 (abril - junio) donde relacionan información con respecto a las reuniones periódicas describiendo las información tratada en las reuniones, describen como realizan la socialización de análisis de indicadores de procesos con datos de estos indicadores, finalmente, en seguimiento a la ejecución de convenios relacionan actividades como matrícula de prestación del servicio social, boletines, proyectos de Fundación Saldarriaga Concha No. 1455 y Fundación Centro de Desarrollo Tecnológico para la sostenibilidad y competitividad regional C-STAR. Se evidencia informe del primer trimestre de enero a marzo de 2021 y del tercer trimestre de julio a septiembre de 2021. Se revisa Proyecto de Fundación Saldarriaga Concha No. 1455 donde está relacionado el cronograma de actividades "Diplomado Palma de Aceite en Yopal", registran las actividades desarrolladas, está pendiente la evaluación la cual se encuentra en construcción para la posterior aprobación, se evidencia el cuestionario de evaluación que se encuentra en construcción.

Las oportunidades están relacionadas con la identificación de las necesidades del territorio de acuerdo a lo revisado anteriormente.

Dentro del proceso tienen relacionados los siguientes indicadores:

- Cobertura de municipios con convenios, Meta 80%, se evidencia medición anual desde el 2014, en el 2020 el resultado fue de 96.88%, relacionan el análisis el cual se hace por todo el proceso a nivel nacional
- Estudiantes educación permanente por convenios, Meta 40%, se evidencia medición semestral desde el 2015, la medición en el primer semestre de 2021 es del 35.37% donde relacionan un nivel medio de calificación en el logro de la meta (88.4%). Se evidencia el análisis del indicador de una manera detallada, normalmente no cumplen la meta el primer semestre debido a que están en etapa de planeación y establecimiento de los convenios.

Como mejora establecen nuevos indicadores en junio de 2021 por medir como:

- Beneficiarios del SISSU
- Acciones solidarias desarrolladas
- Prestadores del servicio social
- Proyectos Campo UNAD
- Redes OIR
- Proyectos de transformación social OIR
- Red REGIO OIR
- Aliados estratégicos OIR
- Matrícula estudiantes educación permanente

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

- Desempeño de los estudiantes en las pruebas saber 11

Conclusión del proceso: el proceso cumple con todos los requisitos evaluados

ZONA: Centro Amazonía Orinoquía

Proceso: Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica
7.1.3

Responsables: Ing. Julio Cesar Romero

Documentos verificados: Caracterización del proceso; Atención de incidentes y requerimientos tecnológicos, P-12-4, 1-05-08-21; Gestión de elementos tecnológicos, P-12-6, 0-05-08-2021

Notas, evidencias / muestras verificadas:

Dentro de la caracterización del proceso establecen la identificación de los requerimientos en las zonas y se envía a la sede nacional, coordinar y ejecutar el servicio de mantenimiento, verificar el correcto funcionamiento de las soluciones tecnológicas y servicios implementados, monitorear el uso adecuado del internet, gestionar los incidentes y requerimientos tecnológicos y efectuar cambios y/o restauraciones necesarias durante la operación de los servicios tecnológicos.

Se evidencia envío de oficio del 09 de septiembre de 2020 de proyección de los requerimientos de los equipos tecnológicos relacionando por cada elemento, cantidades actuales, cantidad proyección 2021-2023 y justificación de la proyección.

Tienen cronograma de mantenimiento de octubre a diciembre de 2021 teniendo en cuenta que los equipos son nuevos y llegaron en abril de 2021. El arrendador se encarga de la ejecución de los mantenimientos. El cronograma se coordina desde la sede nacional.

Se evidencia mediante plataforma Aruba central que realizan monitoreo de la señal del internet en las diferentes instalaciones, indican si los equipos están operando adecuadamente. En plataforma vsphere monitorean el funcionamiento de los servidores en las diferentes instalaciones, mediante aplicación Network Orchestrator verifican uso adecuado del internet.

Cuentan con procedimiento de Atención de incidentes y requerimientos tecnológicos donde establecen que cuando se generen tickets por parte de los usuarios, se direcciona el ticket lo cual lo hace automáticamente el sistema, verifican categoría y tipo de ticket, verificar si el tratamiento al ticket es competencia de la GIDT, Escalar ticket, resolver el ticket o documentar seguimiento y finalmente la aceptación de la solución por parte del usuario calificando y cerrando la solicitud o ticket.

Establecen realización de informe de seguimiento mensual a la atención de incidentes y requerimientos tecnológicos. Se evidencia que cuentan con estos informes mensuales, se revisa el de septiembre el cual incluye análisis tendencial de la cantidad de casos en los últimos tres meses, calificación de requerimientos en incidentes (todos los calificados satisfactorios), cumplimiento del acuerdo de nivel de servicios (cumplen con los tiempos establecidos), todos los casos del mes cerrados, análisis de recurrentes (apoyo a teleconferencias) del mes y de los últimos tres meses, análisis de tiempo promedio de atención de los últimos tres meses y sugerencias y recomendaciones de mejoramiento.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Se evidencia en plataforma de mesa de ayuda que se visualizan los ticket o solicitudes que realizan los usuarios donde ellos deben relacionar el Tipo, Categoría, Informarme de las acciones realizadas (Si/No), Correo electrónico, Título, Descripción y si desean agregar archivo lo pueden hacer. En la mesa de ayuda visualizan las diferentes solicitudes y el estado de las mismas, tiempo para resolver, estadísticas tiempo de espera, calificación (todos los revisados están con 5 estrellas) Cuentan con un nuevo procedimiento de Gestión de elementos tecnológicos. Cuentan con informe de infraestructura tecnológica donde relacionan registro fotográfico de devolución de equipos antiguos e instalación de los equipos nuevos.

El proceso se mide con los siguientes indicadores:

- Solución de requerimientos tecnológicos, Meta 98%, resultado ZAO 100% en todos los meses en 2021
- Solución de incidentes tecnológicos, Meta 98%, resultado ZAO 100% en todos los meses en 2021
- Oportunidad del servicio en la atención de solicitudes, Meta 98%, resultado ZAO 100% en todos los meses en 2021
- Tiempo promedio empleado para la intención de un incidente, Meta 720, se evidencia medición mensual
- Tiempo promedio empleado para la intención de un requerimiento tecnológico, Meta 864, se evidencia medición mensual
- Satisfacción en la prestación del servicio, Meta 98%, resultado ZAO 100% en todos los meses en 2021 menos en agosto y febrero (en ambos casos el usuario manifiesta que el servicio fue excelente, el registro de insatisfacción se da debido a que el sistema automáticamente califica con 3 estrellas si el usuario no registra la respectiva calificación)

Conclusión del proceso: el proceso cumple con todos los requisitos evaluados

Zona: Zona Centro Bogotá Cundinamarca.

Proceso: Ciclo de vida del estudiante.

Requisitos: 6.1 (riesgos y oportunidades), 7.1.5 (recursos de seguimiento y medición), 7.1.4 (ambiente para la operación de los procesos); 8.1 (planificación y control operacional); 8.2 (requisitos para los productos y servicios); 8.5 (producción y provisión del servicio); 8.5.5 (actividades posteriores a la entrega), 8.6 (liberación de los productos y servicios); 8.7 (control de las salidas no conformes); 9.1.3 (análisis y evaluación/indicadores)

Modalidad: Remota, aplicación Zoom Reunión.

Participantes: Dra. Claudia Vargas (Director), Dra. Diana Carolina Méndez (Líder VIACI), Dr. Alonso Arévalo (Líder de consejería).

Documentos revisados: Caracterización del proceso de ciclo de vida del estudiante, procedimiento de inscripción y matrícula P-7-2 versión 06, procedimiento de homologaciones P-7-3 versión 07, procedimiento de grados P-7-1 versión 06.

Notas/evidencias/ muestras verificadas:

- De 6.1 (riesgos y oportunidades): tienen determinados los siguientes: para el caso de inscripción y matrícula: que los estudiantes de primera matrícula no hagan entrega de los documentos en físico, con control respectivo reglamento general estudiantil y procedimiento de inscripción y matrícula, acción de mitigación socializar por diferentes medios el trámite para la formalización de la matrícula; para el caso de homologaciones: que no se cargue las notas de créditos homologados, con control respectivo procedimiento de homologaciones y

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

reglamento estudiantil, acción de mitigación revisan solicitudes de estudiante de cargue de créditos de homologación recepcionadas por el FUS, correo, presencial; para el caso de grados: que los documentos del estudiante no estén disponibles en el lugar de la ceremonia el día y hora programados cuando solicita graduarse en un centro diferente al que está matriculado.

- De 7.1.5 (recursos de seguimiento y medición): Instructivo de calibración de equipos I-4-9-1, programación de laboratorios, plan anual de mantenimiento preventivo y/o correctivo y calibraciones, certificado de calibración #B21-098 de la balanza número de serie 22206436 emitido por el proveedor respectivo METROLOGICAL CENTER SAS de fecha 2021 -04-14, certificado de calibración #V21-150 de la pipeta A pistón monocal variable número de serie 06Z5545 emitido por el proveedor respectivo METROLOGICAL CENTER SAS de fecha 2021-14-12.
- De 7.1.4 (ambiente para la operación de los procesos): Inspecciones locativas de fecha 31-08-2021, inspecciones de elementos de emergencia de fecha 30 -12-2021, inspecciones de extintores zona centro Bogotá de fecha 08-02-2021, inspecciones de botiquines de emergencia de fecha 28-10-2020, inspecciones de higiene y seguridad industrial de fecha 11 -05-2021.
- De 8.1 (planificación y control operacional); 8.2 (requisitos para los productos y servicios); 8.5 (producción y provisión del servicio); 8.5.5 (actividades posteriores a la entrega), 8.6 (liberación de los productos y servicios): Acuerdo de programación académica 2021, Resolución reconocimiento monitores 2021, Resolución convocatoria monitores 2021, acta de matrícula de Laura Segura al programa de administración de empresas, registro académico individual de Laura Segura, acta de matrícula de Xiomara Contreras al programa de licenciatura en inglés como lengua extranjera, informe semestral 2021 de consejería académica acompañamiento integral, reporte de asistencia inducción, comprobante de pago, FUS validación de suficiencia, actas de suficiencia, acuerdos de estudios de homologación, informes de acompañamiento académico, acompañamiento académico y pedagógico a estudiantes del componente práctico, informes de evaluación del aprendizaje detallado por cursos período 2021, acompañamiento en análisis de resultados Pruebas de Saber, actas de sustentación y calificación opción de trabajo de grado, postulación y grado de Laura Segura y Xiomara Contreras, incluye diplomas, actas de grado, lineamientos para el análisis de impacto del egresado Unadista, estudio de impacto de egresados especialización en proyectos, análisis del egresado Unadista del programa de administración de empresas 2020, estudio de impacto de egresados del programa de psicología de la UNAD 2021.
- De 8.7 (control de las salidas no conformes): Matriz de salidas no conformes MT-4 versión 09, no conformidades reportadas fueron entre otras, información incorrecta en el recibo de pago (datos del estudiante, datos del programa, costo y fechas de pago) (Educación continuada por oferta virtual) y no aprobar cupo a un estudiante de caso especial, cuando cumple los requisitos para acceder al programa del SINEP de la UNAD con respectivo tratamiento revisar el recibo de pago para identificar la inconsistencia, Solicitar a RCONT la corrección del recibo, Enviar del recibo de pago al aspirante, y revisar nuevamente la documentación, aprobar el cupo, comunicar la decisión a la persona responsable de la matrícula:
- De 9.1.3 (análisis y evaluación/indicadores): Indicador de participación de estudiantes de primera matrícula en eventos de inducción, con mediciones realizadas semestralmente y con resultados favorables de la medición respecto a la meta establecida (92,4% Vs 91.80).

✓ **Conclusión:** El Proceso se encuentra conforme en relación a los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015.

Fecha/hora: 15-10-2021/13:00

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Zona: Zona Centro Bogotá Cundinamarca.
Proceso: Gestión servicios de infraestructura tecnológica.
Requisitos: 7.1.3 (infraestructura).
Modalidad: Remota, aplicación Zoom Reunión.
Participantes: Ing. Lilia Alexandra Muñoz (Líder GIDT).
Documentos revisados: Caracterización del proceso de gestión de servicios de infraestructura tecnológica C-12 versión 02.
Notas/evidencias/ muestras verificadas: Identifican y analizan los requerimientos tecnológicos derivados de las necesidades, objetivos institucionales, servicios, proyectos, visión institucional y nuevas tendencias tecnológicas a través del consolidado de las necesidades y requerimientos tecnológicos de la institución; seleccionan las diferentes soluciones tecnológicas a implementar mediante plan operativo GPIT y términos de referencia; gestionan los recursos necesarios para el desarrollo, adquisición y/o actualización de las soluciones tecnológicas que se implementarán a través de documentación de contratación de los recursos tecnológicos (términos de referencia, estudio de mercado y CDP); dimensionan la capacidad de los recursos tecnológicos institucionales y realizan el alistamiento de los mismo (actualización de aplicaciones, configuración sistema operativo, espacio en disco, entre otros) para garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios de la plataforma tecnológica mediante cursos disponibles en campus virtual y plataforma virtual disponible; incorporan la nueva infraestructura tecnológica adquirida que soporta los servicios institucionales e implementan las soluciones tecnológicas previstas a través de contratos, informes o documentos soporte; gestionan y controlan el acceso de usuarios a cuentas de correo, plataformas, aplicaciones y servicios tecnológicos mediante correos electrónicos, formato para solicitud de administración de activos de información), registros aplicación mesa de ayuda; realizan copias de respaldo de los servidores físicos, máquinas virtuales, aplicaciones y bases de datos de la UNAD y validación de las copias de seguridad mediante bitácoras de backups y bitácoras de restauración; coordinan y ejecutan el servicio de mantenimiento a la infraestructura tecnológica a través de cronograma y actas de mantenimiento; caso concreto fue el primer mantenimiento anual de equipos tecnológicos a realizarse entre el 21 de octubre y el 13 de diciembre de 2021.
Conclusión: El Proceso se encuentra conforme en relación a los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015.

Zona: Zona Centro Bogotá Cundinamarca.
Proceso: Gestión y Desarrollo de la Plataforma humana Unadista.
Requisitos: 5.3 (roles, responsabilidades y autoridades), 7.1.2 (personas), 7.2 (competencia), 7.3 (toma de conciencia), 7.4 (comunicación).
Modalidad: Remota, aplicación Zoom Reunión.
Participantes: Dr. Alexander Cuestas (Gerente de talento humano). Dra. Yesenia Ramírez (Líder de talento humano), Carolina Quintana (Líder de vinculación).
Documentos revisados: Caracterización del proceso de gestión y desarrollo de la plataforma humana Unadista.
Notas/evidencias/ muestras verificadas: Registro de necesidades docentes 2021, registro términos de referencia para la contratación F-5-5-2, compendio de novedades Unad octubre 2021, actas de liquidación bilateral para la contratación de apoyo a la gestión F-5-5-3 caso concreto fecha 24 agosto de 2021, informe de resultados diagnóstico de cultura organizacional, programa de engagement y convicción Unadista vigencia 2021, plan institucional de capacitación 2021, plan de trabajo anual del sistema de gestión, plan de bienestar de la plataforma humana Unadista, Resolución #10989 del 30 de diciembre de 2015 por la cual se implementa un pre pilotaje de teletrabajo en la Unad, publicación de necesidades de perfiles fechas varias 16 caso concreto abril 2021 para docente ocasional

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

universitario en interpretación de lengua de señas colombiana, resultado pruebas competencias vigencia 2021, resultados pruebas de competencias de fecha 30 de marzo de 2021, acuerdo # 854 de diciembre 21 de 2020 por el cual se establecen los perfiles de líderes nacionales de los programas y tutores de cursos académicos de la escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios de la Unad, muestra fue tomada fue el docente Cesar Daniel Hernández del programa administración de empresas modalidad medio tiempo, Resolución # 7617 por la cual se vincula a un docente ocasional de medio tiempo para el calendario académico del 2021; se verificó la competencia de los docentes Diana Cantor y Cesar D. Hernández a través de sus hojas de vida, y se encontró conformidad con lo dispuesto en los perfiles de cargo respectivos.

✓ **Conclusión:** El Proceso se encuentra conforme en relación a los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015.

Fecha/hora: 19-10-2021/8:00

Zona: Zona Centro Bogotá Cundinamarca.

Proceso: Inclusión social para el desarrollo regional proyección comunitaria.

Requisitos: 6.1 (riesgos y oportunidades), 7.1.4 (ambiente para la operación de los procesos); 8.1 (planificación y control operacional); 8.2 (requisitos para los productos y servicios); 8.5 (producción y provisión del servicio); 8.5.5 (actividades posteriores a la entrega), 8.6 (liberación de los productos y servicios); 8.7 (control de las salidas no conformes); 9.1.3 (análisis y evaluación/indicadores).

Modalidad: Remota, aplicación Zoom Reunión.

Participantes: Dr. Samir Mendoza (Vicerrector inclusión social para el desarrollo regional proyección comunitaria).

Documentos revisados: Caracterización del proceso de inclusión social para el desarrollo regional y la protección comunitaria con código de identificación C-13 versión 05, procedimiento gestión de planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social para el desarrollo regional y la protección comunitaria con código de identificación P-13-3 versión 00.

Notas/evidencias/ muestras verificadas:

- De 6.1 (riesgos y oportunidades): tienen determinados los siguientes riesgos: disminución de la visibilidad internacional y la gestión de recursos de la UNAD, al desconocer las diferentes alternativas estrategias y proyectos que se ofrecen desde el sistema UNAD Global por parte de la comunidad universitaria, con controles respectivos tales como el control de las bases de datos de datos y el mapeo de iniciativas y proyectos institucionales en cada uno de las jurisdicciones regionales, y acciones de mitigación tales como la divulgación y mapeo de iniciativas y proyectos para garantizar que la información sea divulgada por canales apropiados.
- De 7.1.4 (ambiente para la operación de los procesos): Inspecciones locativas de fecha 31-08-2021, inspecciones de elementos de emergencia de fecha 30-12-2021, inspecciones de extintores zona centro Bogotá de fecha 08-02-2021, inspecciones de botiquines de emergencia de fecha 28-10-2020, inspecciones de higiene y seguridad industrial de fecha 11-05-2021.
- De 8.1 (planificación y control operacional); 8.2 (requisitos para los productos y servicios); 8.5 (producción y provisión del servicio); 8.5.5 (actividades posteriores a la entrega), 8.6 (liberación de los productos y servicios): Caso trazable de registros con el cual se evidenció la aplicación de los numerales de ISO 9001 auditados fue el siguiente: citación a sala de líderes VIDER para recibir los lineamientos institucionales, reunión sala de líderes VIDER para recibir los lineamientos institucionales, reunión con líder de sistema para revisar la pertinencia de los planes programas, productos y/o servicios, reunión de articulación con escuela para revisar pertinencia, correo con formulación de articulación, diseño del programa de acompañamiento a la comunidad, evidencia de socialización de la oferta con la comunidad, evidencia de la

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

socialización de la oferta con la comunidad, reunión de la evaluación del programa, reunión del equipo VIDER-ZCBC para definir acciones de mejora, socialización de acciones de mejora con directivas ZCBC.

- De 8.7 (control de las salidas no conformes): Matriz de salidas no conformes MT-4 versión 09, no conformidad potencial del proceso es no alcanzar los objetivos establecidos en los proyectos especiales aprobados con tratamiento respectivo en caso de presentarse: informar al líder del sistema o red y/o supervisor del proyecto la situación presentada y acciones a realizar.
- De 9.1.3 (análisis y evaluación/indicadores): Indicadores asociados al proceso son la cobertura de municipios con convenios con periodicidad de medición anual, y con resultados favorables de la medición respecto a la meta establecida pues se obtuvo una cobertura del 100% de municipios, otro indicador asociado es estudiantes educación permanente (alfabetización, educación básica y media) por convenios con periodicidad de medición semestral y con resultados igualmente favorables de acuerdo a la meta establecida.

✓ **Conclusión:** El Proceso se encuentra conforme en relación a los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015.

Zona: Zona Sur

Proceso: Gestión del bienestar Integral Universitario.

Requisitos: 6.1 (riesgos y oportunidades), 7.1.4 (ambiente para la operación de los procesos); 8.1 (planificación y control operacional); 8.2 (requisitos para los productos y servicios); 8.5 (producción y provisión del servicio); 8.5.5 (actividades posteriores a la entrega), 8.6 (liberación de los productos y servicios); 8.7 (control de las salidas no conformes); 9.1.3 (análisis y evaluación/indicadores).

Modalidad: Remota, aplicación Zoom Reunión.

Participantes: Dra. Gloria Isabel Vargas (Directora zona sur), Ana María Zambrano (Líder zonal de talento humano); Germán Trujillo (Líder de bienestar zona sur).

Documentos revisados: Caracterización del proceso de gestión del bienestar integral Unadista con código de identificación C-9 versión 06, procedimiento de desarrollo de las líneas de acción del bienestar integral Unadista con código de identificación P-9-1 versión 04, procedimiento de bienestar de la plataforma humana Unadista con código de identificación P-9-4 versión 01.

Notas/evidencias/ muestras verificadas:

- De 6.1 (riesgos y oportunidades): tienen determinados los siguientes riesgos : baja participación de los diferentes estamentos estudiantes, egresados en las experiencias significativas desarrolladas por el sistema de bienestar integral Unadista, con controles respectivos tales como verificación del envío de comunicaciones a los diferentes estamentos con la programación de las experiencias significativas y continuo control y seguimiento a los planes de acción de las diferentes líneas de acción y líderes zonales, acciones de mitigación correspondientes tales como el seguimiento a las experiencias significativas y a la participación de estamentos y reportar oportunamente en el aplicativo SIVISAE cada una de las participaciones de los elementos; otro riesgo es el nivel bajo de satisfacción y de impacto de los participantes en las diferentes experiencias significativas del sistema de bienestar integral Unadista, con controles respectivos tales como la aprobación del plan de acción de bienestar a nivel de línea y zonal y acciones de mitigación correspondientes tales como la aplicación de los instrumentos de medición de satisfacción e impacto con el fin de conocer la percepción y calidad de las experiencias.
- De 7.1.4 (ambiente para la operación de los procesos): Inspecciones locativas de fecha 31-08-2021, inspecciones de elementos de emergencia de fecha 30-12-2021, inspecciones de

Job n°/ Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

extintores zona centro Bogotá de fecha 08-02-2021, inspecciones de botiquines de emergencia de fecha 28-10-2020, inspecciones de higiene y seguridad industrial de fecha 11-05-2021.

- De 8.1 (planificación y control operacional); 8.2 (requisitos para los productos y servicios); 8.5 (producción y provisión del servicio); 8.5.5 (actividades posteriores a la entrega), 8.6 (liberación de los productos y servicios): Caso trazable de registros con el cual se evidenció la aplicación de los numerales de ISO 9001 auditados fue el siguiente: documento de intereses y expectativas de la zona sur 2021 resultados de la caracterización períodos 16-1 y 16-2 del año 2020, diagnóstico de necesidades de bienestar de la plataforma humana Unadista, plan de acción 2021 Zona Sur, plan de bienestar de la plataforma humana, plan de acción 2021 sistema de bienestar integral Unadista, ejecución del plan de bienestar de la plataforma humana Unadista, informe de análisis de resultados de encuesta de satisfacción tercer trimestre 2021 con promedio de calificación de 4.8. plan de mejoramiento según resultados, caso concreto: actualización de la operación del bienestar que involucra cambios en los nombres de las líneas de acción y de los nodos virtuales de manera unificada.
- De 8.7 (control de las salidas no conformes): Matriz de salidas no conformes MT-4 versión 09, no conformidad potencial del proceso es no alcanzar los objetivos establecidos e n los proyectos especiales aprobados con tratamiento respectivo en caso de presentarse: informar al líder del sistema o red y/o supervisor del proyecto la situación presentada y acciones a realizar.
- De 9.1.3 (análisis y evaluación/indicadores): Indicadores asociados al proceso son la asignación y ejecución de recursos con periodicidad de medición anual, y con resultados favorables de la medición respecto a la meta establecida pues se obtuvo un nivel medio de calificación 82% respecto a una meta establecida en el 100%, otro indicador asociado es el factor de satisfacción con periodicidad de medición anual y con resultados igualmente favorables (4,50 respecto a la meta establecida en 4,10)

✓ **Conclusión:** El Proceso se encuentra conforme en relación a los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015.

Zona: Zona Sur

Proceso: Gestión servicios de infraestructura tecnológica.

Requisitos: 7.1.3 (infraestructura).

Modalidad: Remota, aplicación Zoom Reunión.

Participantes: Dra. Gloria Isabel Vargas (Directora zona sur), Jorge Tapiero Ramírez (Líder zonal gerencia plataforma infraestructura tecnológica).

Documentos revisados: Caracterización del proceso e gestión de servicios de infraestructura tecnológica C-12 versión 02.

Notas/evidencias/ muestras verificadas: Identifican y analizan los requerimientos tecnológicos derivados de las necesidades, objetivos institucionales, servicios, proyectos, visión institucional y nuevas tendencias tecnológicas a través del consolidado de las necesidades y requerimientos tecnológicos de la institución; seleccionan las diferentes soluciones tecnológicas a implementar mediante plan operativo GPIT y términos de referencia; gestionan los recursos necesarios para el desarrollo, adquisición y/o actualización de las soluciones tecnológicas que se implementarán a través de documentación de contratación de los recursos tecnológicos (términos de referencia, estudio de mercado y CDP); dimensionan la capacidad de los recursos tecnológicos institucionales y realizan el alistamiento de los mismo (actualización de aplicaciones, configuración sistema operativo, espacio en disco, entre otros) para garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios de la plataforma tecnológica mediante cursos disponibles en campus virtual y plataforma virtual disponible; incorporan

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

la nueva infraestructura tecnológica adquirida que soporta los servicios institucionales e implementan las soluciones tecnológicas previstas a través de contratos, informes o documentos soporte; gestionan y controlan el acceso de usuarios a cuentas de correo, plataformas, aplicaciones y servicios tecnológicos mediante correos electrónicos, formato para solicitud de administración de activos de información), registros aplicación mesa de ayuda; realizan copias de respaldo de los servidores físicos, máquinas virtuales, aplicaciones y bases de datos de la UNAD y validación de las copias de seguridad mediante bitácoras de backups y bitácoras de restauración; coordinan y ejecutan el servicio de mantenimiento a la infraestructura tecnológica a través de cronograma y actas de mantenimiento; caso concreto que evidencia la aplicación del mantenimiento fue el debido diligenciamiento de los formatos establecidos el mantenimiento preventivo equipo all in one, de los equipos portátiles, de las estaciones de trabajo, del scanner de los equipos de impresión, entre otros.

✓ **Conclusión:** El Proceso se encuentra conforme en relación a los requisitos aplicables de la normal ISO 9001:2015.

Zona: Zona Sur.

Proceso: Gestión y Desarrollo de la Plataforma humana Unadista.

Requisitos: 5.3 (roles, responsabilidades y autoridades), 7.1.2 (personas), 7.2 (competencia), 7.3 (toma de conciencia), 7.4 (comunicación).

Modalidad: Remota, aplicación Zoom Reunión.

Participantes: Dra. Gloria Isabel Vargas (Directora zona sur), Dra. Ana María Zambrano (Líder zonal de talento humano).

Documentos revisados: Caracterización del proceso de gestión y desarrollo de la plataforma humana Unadista.

Notas/evidencias/ muestras verificadas: Registro de necesidades docentes 2021, registro términos de referencia para la contratación F-5-5-2, compendio de novedades Unad octubre 2021, actas de liquidación bilateral para la contratación de apoyo a la gestión F-5-5-3 caso concreto fecha 24 agosto de 2021, informe de resultados diagnóstico de cultura organizacional, programa de engagement y convicción Unadista vigencia 2021, plan institucional de capacitación 2021, plan de trabajo anual del sistema de gestión, plan de bienestar de la plataforma humana Unadista, acuerdo #10989 del 30 de diciembre de 2015 por la cual se implementa un pre pilotaje de teletrabajo en la Unad, publicación de necesidades de perfiles fechas varias, caso concreto abril 2021 para docente ocasional universitario en interpretación de lengua de señas colombiana, resultado pruebas competencias vigencia 2021, resultados pruebas de competencias de fecha 30 de marzo de 2021, acuerdo # 280 de julio de 2020 por el cual se establecen los perfiles de docentes de la escuela de ciencias de la educación, Resolución # 7617 por la cual se vincula a un docente ocasional de medio tiempo para el calendario académico del 2021; caso concreto por medio del cual se evidenció la aplicación del proceso fueron los siguientes registros: la certificación de formación de formadores de Omar Alberto Alvarado de fecha 06-07-2017, certificado de experiencia laboral de Omar Alberto Alvarado emitida por la Fundación Universitaria María Cano, diploma de especialista en docencia e investigación universitaria de la Universidad Sergio Arboleda, escuela de Posgrados, diploma de magister en docencia e investigación universitaria de la Universidad Sergio Arboleda.

✓ **Conclusión:** El Proceso se encuentra conforme en relación a los requisitos aplicables de la normal ISO 9001:2015.

Zona: Zona Sur.

Proceso: Inclusión social para el desarrollo regional proyección comunitaria.

Job n°/ Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Requisitos: 6.1 (riesgos y oportunidades), 7.1.4 (ambiente para la operación de los procesos); 8.1 (planificación y control operacional); 8.2 (requisitos para los productos y servicios); 8.5 (producción y provisión del servicio); 8.5.5 (actividades posteriores a la entrega), 8.6 (liberación de los productos y servicios); 8.7 (control de las salidas no conformes); 9.1.3 (análisis y evaluación/indicadores).

Modalidad: Remota, aplicación Zoom Reunión.

Participantes: Dra. Cristina Cedeño Polanco (Vicerrectora de inclusión para el desarrollo regional proyección comunitaria zona sur).

Documentos revisados: Caracterización del proceso de inclusión social para el desarrollo regional y la protección comunitaria con código de identificación C-13 versión 05, procedimiento gestión de planes, programas, proyectos y servicios de inclusión social para el desarrollo regional y la protección comunitaria con código de identificación P-13-3 versión 00.

Notas/evidencias/ muestras verificadas:

- De 6.1 (riesgos y oportunidades): tienen determinado el siguiente riesgo: la no financiación de proyectos por entidades externas, con controles respectivos tales como la identificación de nuevos aliados, el seguimiento a convocatorias externas y acciones de mitigación correspondientes tales como buscar nuevas alternativas de financiación en convocatorias, y generar convenios marcos interinstitucionales que promuevan la gestión de proyectos.
- De 7.1.4 (ambiente para la operación de los procesos): Inspecciones locativas de fecha 31 -08-2021, inspecciones de elementos de emergencia de fecha 30-12-2021, inspecciones de extintores zona centro Bogotá de fecha 08-02-2021, inspecciones de botiquines de emergencia de fecha 28-10-2020, inspecciones de higiene y seguridad industrial de fecha 11 -05-2021.
- De 8.1 (planificación y control operacional); 8.2 (requisitos para los productos y servicios); 8.5 (producción y provisión del servicio); 8.5.5 (actividades posteriores a la entrega), 8.6 (liberación de los productos y servicios): Caso trazable de registros con el cual se evidenció la aplicación de los numerales de ISO 9001 auditados fue el siguiente: solicitud de convenio con la UNAD y Arquidiócesis de Florencia, aval de la mesa técnica, propuesta de actualización de los fundamentos pedagógicos y tecnológicos, registro de contacto efectuado F -13-1-18 de fecha 12-06-2019, convenio pastoral social 2019-2022, presentación de propuesta de proyecto vía convenio con la Pastoral Social de Florencia, designación de la supervisión de fecha 23 -07-2019, listado de estudiantes de la Arquidiócesis, syllabus del diplomado de herramientas didácticas en ambientes virtuales de aprendizaje, informes cuatrimestrales año 2021 fecha de presentación 28 de febrero de 2021, período del informe desde el 31 -10-2020 al 28-02-2021, acta de liquidación bilateral de mutuo acuerdo para convenios de fecha 15 -01-2021, informe final de ejecución para el proyecto vía convenio de cooperación interinstitucional celebrado entre la UNAD y la Arquidiócesis de Florencia.
- De 8.7 (control de las salidas no conformes): Matriz de salidas no conformes MT-4 versión 09, no conformidad potencial del proceso es no alcanzar los objetivos establecidos en los proyectos especiales aprobados con tratamiento respectivo en caso de presentarse: informar al líder del sistema o red y/o supervisor del proyecto la situación presentada y acciones a realizar.
- De 9.1.3 (análisis y evaluación/indicadores): Indicadores asociados al proceso son la cobertura de municipios con convenios con periodicidad de medición anual, y con resultados favorables de la medición respecto a la meta establecida pues se obtuvo una cobertura del 100% de municipios, otro indicador asociado es estudiantes educación permanente (alfabetización, educación básica y media) por convenios con periodicidad de medición semestral y con resultados igualmente favorables de acuerdo a la meta establecida.

✓ **Conclusión:** El Proceso se encuentra conforme en relación a los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

4.1 Comprensión de la organización y su contexto.

La organización presenta el documento:
Manual de del SIG M-1 V:19

Procedimiento planificación del Sistema de calidad: P-6-4 V:01 Se despliega el análisis de contexto. Interno y externo. Y se describe la planificación de todo el SGC.

Se describe en las actividades de control operacional la determinación de cuestiones internas y externas. Desde el manual de calidad CONTEXTO de la organización se usa la metodología: ALTADIR Planificación MAPP METODO ALTADIR DE PLANIFICACIÓN POLULAR, Integra a líderes directivos, docentes, estudiantes, egresados y administrativos.

Se contruye cada 4 años el plan de desarrollo, y de se presenta el plan 2019 – 2023. Donde se describen 7 macroproyectos. Uno de ellos es la gestión organizacional.

El de formación, Investigación,
Inclusión social desarrollo regional, y proyección comunitaria.
Acceso, permanencia, retención, promoción, graduación
Internacionalización.
Innovación y emprendimiento
Estatuto general, estatuto organizacional, criterios de actuación (sistematicidad, reticularidad, fractalidad , actuación de multicontextos)

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Se identifican las necesidades y expectativas de las partes interesadas/ Stakerholders en el documento. MT-2 V:03

Usuarios, estudiantes, / clientes / egresados / personas con necesidades educativas especiales, / población en condición privada de la libertad, / Plataforma humana UNADISTA / Docentes, funcionarios administrativos, rectoría, comité curricular de escuela. Consejo de Contratistas (arrendadores), proveedores, entes gubernamentales, banco de la república, Entidades que certifican procesos de formación, ICFES, Ministerio de educación Nacional, Comunidades, agremiaciones, Aliados (INNPULSA Colombia)

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

4.3 Determinación del alcance del Sistema de calidad:

ALCANCE	NUMERO CONTRATO	CLIENTE (Usuario)	OBJETO
<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 y blended-learning y el desarrollo de software especializado de soporte a los requerimientos de la gestión de los diferentes sistemas enunciados a través del machine-learning.</p>	<p>registro de preinscripción y acta de matrícula 2362889 – 2021 II periodo 16-4, para el curso de finanzas publicas con 3 créditos.</p>	<p>Estudiante Miguel Santiago Valor Perea, del programa de Economía de la escuela de ECACEN en Cali, con identificación 1113634058</p>	<p>Se encuentra matriculado con 150 créditos aprobados y cursa el periodo vigencia 2021-2 periodo 1604, y asiste al curso de finanzas públicas, se evidencia registro académico informativo con el historial de las notas adquiridas por el estudiante, como es: seguimiento en plataforma moodle con calificación de 20,0 en fecha del 3 de septiembre del 2021, y estado finalizado</p>
	<p>Acta de matrícula 2286692 – para el periodo 2021 II 16-4,</p>	<p>Estudiante Pamela Arango, quien pertenece al programa de administración de empresas de la escuela ECACEN, con identificación 1020410010</p>	<p>En los cursos de economía solidaria con 2 créditos, juego gerencial con 3 créditos, prospectiva estratégica con 2 créditos, servicio al cliente con 3 créditos y plan de negocios con 4 créditos, con sus respectivos soportes de examen de estado de octubre 9 de 2005</p>
	<p>Se evidencia documentado plan de prácticas empresariales para dicha institución educativa, para el programa académico de Psicología, con código de curso 403035</p>	<p>Estudiante Juan David Antonio Diaz, quien pertenece al programa de psicología de la escuela ciencias sociales, artes y humanidades, con identificación 1032466701</p>	<p>pertenece al programa de psicología de la escuela ciencias sociales, artes y humanidades, con identificación 1032466701, del cual se evidencia: Curso de practica empresarial escenario 1, cuyos soportes son: Registro de identificación de fase 1 en plataforma moodle "identifique las necesidades contextuales – rubrica de evaluación y entrega de la actividad" - Práctica Profesional Escenario 1 – código 403035A – 954), para 132 créditos académicos y 9 periodos cursados.</p>

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

Se evidencia activa participación gerencial (Rectoría, vicerrectoría, gerencia) en el SGC y empoderamiento por ejemplo en los procesos auditados se evidencia suficiente conocimiento en las actividades, responsabilidades, los procesos son presentados desde el ciclo PHVA.

Se encuentra adecuado conocimiento del SGC, de la política y objetivos del SGC. Y del impacto que cada proceso tiene en el logro de los objetivos.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

5.2 Política de calidad

Política de Calidad

Se evidenció el compromiso de la Gerencia con el cumplimiento de la política de calidad a través del soporte técnico ofrecido, la asignación de recursos a los procesos para lograr los objetivos propuestos y la capacitación constante del recurso humano.

Se describe la política de calidad en el manual de calidad M-1 V:19

PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

De describe en procedimiento Gestión de riesgo:

El tratamiento y la evidencia de seguimientos a riesgos se describen en la matriz:

El seguimiento y liderazgo: Evaluación y aseguramiento del a gestión organizacional

Metodología: Administración del riesgo P3-9 V:04

Ejemplo de riesgo implementado se verifica:

Riesgo 1839.

Incumplir tiempos en el documento maestro con fines de renovación del registro calificado

Causas: Demora en la entrega de información por parte de las dependencias,

Se recibe información incompleta o inconsistente

Falta de planes de contingencia para atender imprevistos en los cronogramas.

Falta de capacitación del personal y sus equipos.

Efecto Radicar tardíamente en SACES.

Controles:

Modelo de autoevaluación institucional

Decretos 1075 2015, 1280 2018 (se dan los tiempos para renovación).

Impacto catastrófico.

Se generan plan de contingencia.

Se generan capacitaciones y orientaciones,

Capacitaciones en documento maestros.

Tipología: Perdida de imagen.

Catastrófico: Impacto.

Probabilidad del riesgo: Media

Valoración: Importante

Evaluación. Importante.

Efectividad de los controles del riesgo. Alto

Es aceptado y no se ha materializado.

El riesgo no se ha materializado.

Ejemplo de oportunidad tratada, se verifica:

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

En el proceso de Mejoramiento de la gestión Organizacional.
 Procedimiento de gestión de planes de acción y planes de mejora. P1-1 V:013
 En el proceso de Gestión de la oferta educativa.
 Con la implementación de medición dispersión de matrículas de 2020 y 2021
 Cursos ofertados sin matriculas.
 Y tomar los datos como insumo para mejorar la planificación de la oferta.
 Y cursos con baja matrícula.
 Se listan 10 acciones describen.
 Gestionar cierre académico de cursos son matricula. Cumplida
 Formalizar el indicador de dispersión de matrícula. Pendiente.
 Transversalizar a todas las escuelas para decidir la oferta de cursos con baja matricula
 Para la oficina asesora de planeación que indique el número de estudiantes por curso.
 Se encuentra en curso.

Procedimiento de Reconocimiento de buenas prácticas organizacionales P-1-3 V:05
 En el 2021 se han reconocido 3 buenas prácticas y que se encuentran en el banco para consulta.

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Objetivos de calidad donde se describen y se evidencia el seguimiento y grado de cumplimiento. Se describen 7 objetivos de calidad y se describen en el manual de calidad M-1 V:19 un objetivo por cada macroproyecto estratégico.

Desde la revisión por la dirección. Se evidencia el seguimiento al cumplimiento y logros en cada objetivo establecido.

6.3 Planificación de los cambios

Desde el proceso de Planificación institucional

Se describe la metodología para dar tiramiento a los cambios en el SGC: Procedimiento para la planificación y gestión del cambio. P6-5 V:0.

APOYO Recursos

7.1.2 Personas

Para selección se realizan los procedimientos que aseguren el cumplimiento de perfiles y funciones. Y para contratistas se determinan los términos de referencia. Se realizan la contratación.

Se realiza la identificación de necesidades de talento humano, Se adelanta el plan de formación.

Se realiza la evaluación del desempeño.

Vinculación de docentes. Acuerdos de perfiles: de la escuela de administración.

De planta administrativa: Manuales de funciones

Contratistas, términos de referencia,

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Docentes aproximadamente (3900) + 80 administrativos: Personal administrativo (280)
Contratistas (430)

7.1.3 Infraestructura

Se cuenta con planta plantas físicas para realizar las labores administrativas, dar soporte con laboratorios en el proceso de ciclo de vida del estudiante.

La entidad cuenta con sedes en cada zona donde presta el servicio con sede física en cada zona que se denomina Nodo de cada zona.

7.1.5 recursos de Seguimiento y medición.

En proceso de ciclo de vida el estudiante:

Se revisan los siguientes equipos de Acacias para verificar certificados de calibración:

- Pipeta microlitro dig. 10-100 ul, 29110101009205, Certificado V21-150 del 12/04/2021
- Balanza de precisión, 200130009184, Certificado B21-105 del 16/04/2021
- Pipeta microlitro dig. 5-50 ul, 291101009206, Certificado V21-151 del 12/04/2021

Se evidencia que la organización proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados mediante el seguimiento y medición mediante su plataforma tecnológica.

7.1.6 Conocimientos de la organización.

Se cuenta con estructura documental de cómo realizar las operaciones, y a través de la documentación se preserva y trasmite el conocimiento requerido.

Procedimiento: Gestión del conocimiento organización P2-15 V:01

En el proceso: Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional. /Gestión documental

La comunicación interna se hace en forma directa con los responsables de las áreas o con el

personal encargado del asunto, para ello se utilizan cuando sea necesario carteleras, boletines, charlas y reuniones de comité de calidad.

La comunicación con el cliente se da a través de visitas, telefónicamente o correo electrónico, lo que garantiza la atención oportuna de sus necesidades, sugerencias y la canalización de sus quejas y reclamos

7.2 Competencia

La competencia del personal se describe por cargos y según el tipo de contrato:

Vinculación de docentes. Acuerdos de perfiles: de la escuela de administración.

De planta administrativa: Manuales de funciones

Contratistas, términos de referencia,

7.3 Toma de conciencia

El personal recibe inducción en el cargo y periódicamente se realiza capacitación al personal

Se despliega programa de formación anual.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

El programa de formación anual se le asigna presupuesto recursos y es liderado por el proceso de **Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista**

7.4 Comunicación

Matriz de comunicaciones. Del SIG. MT-3 V:12 Por cada proceso.
Desde cada proceso de describe, que se comunica, a quien, como, cada cuánto.

OPERACIÓN.

8.1 Planificación y control operacional

Desde el proceso de Gestión de la oferta educativa:

Caracterización, C-8 V:04

Garantizar que se oferten programas, productos y servicios dentro de los parámetros de calidad, de todos los servicio y programas ofertados y de los servicios que se soportan la oferta.

Aplica las escuelas, a la proyección social, a la educación permanente. Y unidades de apoyo.

Se gestionan registros calificados para educación superior. Gestionar licencias para educación básica y media

Desde el proceso de ciclo de vida del estudiante:

Caracterización del proceso C-7 Ciclo de Vida del Estudiante

El objetivo del proceso es: Consolidar la interacción con aspirantes, estudiantes y egresados para el logro de sus aprendizajes, hasta el otorgamiento de su titulación y el apoyo en su inserción al mercado laboral o productivo, de conformidad con los programas y servicios dados por la UNAD.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

Los requisitos de los programas académicos ofertados desde los diferentes programas se encuentran descritos desde programa de desarrollos

Donde se presenta el diseño / formulación de los Syllabus y contenidos.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Implementación de diseño: (8.3)

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Procedimientos

P-8-1 Gestión de nuevos registros calificados. V:01

P-8-3 Gestión para la renovación de registro calificado

Procedimiento de Diseño Microcurricular de cursos de educación superior P-8-6

Procedimiento Alistamiento Tecnopedagógico de curso académico de educación superior. P-8-10

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Desarrollo de programas académicos de grado y post-grados

Planificación del diseño:

Se formula la propuesta de creación del programa.

Presenta el documento maestro del programa a consejo de escuela. Se revisa el documento maestro del programa. Ajustar documento maestro del programa.

Se presenta a consejo académico para dar el aval y se ajusta si se requiere Se realiza la acreditación del primer periodo académico que se va a acreditar.

El consejo superior lo aprueba. Para ser ofertado. En paralelo se llevan a cabo los diseños curriculares.

Se carga la información en ACES (Ministerio de educación) evalúa se pueden hacer ejercicios de completitud y se evalúa por pares y se radica y se reciben las visitas de los pares

Donde el ministerio otorga o niega el registro calificado. Y con ese registro ofertamos.

Muestra: Código: SNIES 110183

Registro calificado Resolución 2558 del 19 de febrero.

Entradas al diseño:

Se evidencia las entradas mercado donde se toma como muestra estudiantes de último grado bachiller de 2018.

Se evidencia a través y de las MIPIMES donde se aplica a exportadores.

Se ratifica la necesidad de este programa: Negocios internacionales.

Siendo la primera universidad pública que ofrece este programa. (Como oferta nacional)

El marco legal para lograr el Registro calificado, del programa.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

Se presenta Plan operativo. Son las estrategias para realizar el programa de desarrollos

Donde se presenta el diseño / formulación de los Syllabus y contenidos.

Asegurar que no se repiten contenidos. Se pasan a simuladores y diseño de cursos de inglés.

Donde se hace el alistamiento.

Creación salas virtuales, ruta del componente práctico, el diseño curricular (ingles).

El documento maestro de sep de 07. Sep- 2018

Se presenta el plan de estudios.

Se presenta bench marking. Y tendencias de cursos nacionales e internacionales.

En el marco de libre comercio, CAN, Alianza del sur del pacifico integración al comercio internacional del país.

Y se presenta el plan de estudio.

Se presentan los ambientes virtuales.

Ejemplo, Núcleos Problémicos y donde se toman situaciones reales y de diagnóstico donde el programa responde a estas necesidades.

La importancia del desarrollo económico regional de las regiones del país. Se documentan las redes académicas,

Se presenta: El perfil ocupacional. Para el egresado

Plan de estudios (mapa curricular programa de negocios internacionales) donde se contemplan cada asignatura y la conformación de los SILABOS.

Se presenta en el programa las opciones de grado, Acuerdos de pasantía y de intercambios

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

internacionales.

El componen práctico del programa. Con el fin de fortalecer toma de decisiones como herramienta práctica, a través de simuladores. Licenciadas

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

Se evidencia la aprobación del consejo de escuela. Del 10 de sep de 2018
Y aprueba la decana. Sandra Rocío Mondragón.

Se presenta a consejo académico para dar el aval y se ajusta si se requiere
Del 2 de noviembre de 2018.

Firma la secretaria general Esther Constanza vengas

El consejo superior lo aprueba. Para ser ofertado. En paralelo se llevan a cabo los diseños curriculares.El programa de 148 créditos , metodología virtual

Acuerdo 25 del 30 de Octubre de 2018. Y firma Roger Alfonso García (presidente) secretaria general Esther Constanza vengas

Y la validación se presenta para aprobación del ministerio de educación (SACES) Se evidencia la plataforma.

Ejemplo de syllabus: Curso (silabo) Fundamentos de negocios internacionales, Código 12701. 3 créditos.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

Se encuentra el proceso de revisión por el ministerio y revisión de pares del ministerio.

Se notificó inicialmente que no fue aprobado auto. De 24 de mayo de 2019.

Que en dos periodos académicos se contaban con 21 créditos (se realizó distribución) se mantuvieron 8 periodos.

Finalmente se encuentra en 9 periodos académicos.

8.4. Control de los procesos productos y servicios suministrados externamente

Desde el proceso de Gestión de Recursos Físicos, Administrativos y Financieros se realiza la selección, contratación y evaluación de proveedores.

Caracterización: C- 4 V:03 / Procedimiento de contratación de bienes y servicios P-4-4 V:05

Segunda muestra:

Gestión de la infraestructura tecnológica.

Mayor cuantía., Valor \$1551.640. 239 CMM4, CDP 80. Objeto: Renovación de suscripción de ORACLE CLOUD para ejecutar servicio que brinda a la UNAD en la nube. Dos suscripciones a MYSQL, INTERPRISEY.

Se publica, en invitación pública N°3 para Renovación de suscripción de ORACLE CLOUD

Se evidencia el CDP 80.

Se solicita la contratación, se hace el estudio de mercados. F-4-4-23

Donde se presentan 4 oferentes. Para determinar el valor de la contratación.

Se evidencian términos de referencia.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Se realizan evaluaciones de acuerdo a criterios de calificación 7 criterios para un total de 550 puntos para evaluación técnica. Se complementan con criterios jurídicos y financieros.

Se presentan 3 oferentes, y se selecciona finalmente al oferente: Acta de comité de contratación: F-4-4-16 en el 15 de marzo de 2021. BISINESMIND Colombia S.A. donde obtiene 550/550 N° de contrato CMM 2021-4 fecha 15 de marzo de 2021. Por UNAD Dra. Nancy Rodríguez y el representante legal de proveedor.

Supervisor asignado- Andrés -salinas (gerente de la unidad GIDT).

Se encuentra la evaluación de proveedores.

Informe de supervisión- F-4-4-18

Se presenta el informe de cumplimiento (supervisión del contrato)

Se verifican todo lo descrito contractualmente. Se encuentra de 31 de marzo 2021. La renovación de infra estructura de ORACLE en la nube 18 / 18 cumplimiento del 100% Nivel excelente.

Segunda evaluación: F-4-4-18 Se evalúan las entregas de licencias. MYSQL, INTERPRISE Edition de 31 marzo 2021. Y se encuentra firmado por el supervisor.

Andrés Ernesto salinas.

8.5 Producción y provisión del servicio

Desde el proceso de ciclo vida del estudiante.

Caracterización del proceso C-7 Ciclo de Vida del Estudiante

El objetivo del proceso es: Consolidar la interacción con aspirantes, estudiantes y egresados para el logro de sus aprendizajes, hasta el otorgamiento de su titulación y el apoyo en su inserción al mercado laboral o productivo, de conformidad con los programas y servicios dados por la UNAD.

Estudiante Miguel Santiago Valor Perea, del programa de Economía de la escuela de ECACEN en Cali, con identificación 1113634058; cuyos soportes de matrícula son:

Copia del documento de identidad, copia de la libreta militar, diploma de bachiller tecnológico en electrónica y sistemas del colegio IE Cárdenas Centro en Palmira – Valle del 16 de julio del 2005, junto con acta de grado de bachiller número 0152, y resultados del examen de estado ICFCES de fecha 25 de abril del 2010, y registro de preinscripción y acta de matrícula 2362889 – 2021 II periodo 16-4, para el curso de finanzas públicas con 3 créditos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Desde el proceso de ciclo de vida del estudiante en cada curso una vez prestado el servicio (dictado el curso) el Usuario / estudiante / cliente / cumple los requerimientos de evaluación , si aprueba de acuerdo con los criterios establecidos es aprobado (liberado), y de esta manera puede continuar recibiendo los cursos correspondientes al programa de formación, has que logra aprobar el 100% de los cursos y cumplir requisitos para grado el estudiante se puede graduar y obtener el título del programa cursado y aprobado.

8.5.6 Control de los cambios

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conformes

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Se verifica las salidas no conformes.
 Se encuentra que el proceso de ciclo de vida de estudiante reporta 35 salidas no conformes. En el primer semestre 2021.

Se presentan los no conformes. Se presentan no se homologan cursos que cumplen con los criterios para ser homologados. O que se presentan errores u omisiones en las calificaciones. O errores en los parágrafos.
 Y se realizó tratamiento desde el 16 de mayo a la fecha. Se evidencia el tratamiento a los no conformes en homologaciones y se encuentra de acuerdo al procedimiento de no conformes, Instructivo para control de salidas no conformes I-3-1-3 V:01

No conformidades y acciones correctivas. Se encuentra una acción correctiva de auditoría interna en implementación.
 Se encuentra en ciclo de vida de estudiante una acción para dar tratamiento a PQRS recurrentes

Resultados de seguimientos de seguimiento y medición. Se revisa el informe de revisiones de indicadores de proceso de 15 procesos y se verifican 69 indicadores. Y en semestre se revisan 45 indicadores.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1.2 Satisfacción del cliente

Se realiza seguimiento por PQRS Se formulan planes de mejora, Acceso a cursos no disponibles. De los informes por procesos se reciben resultados de encuestas que realiza el ciclo de vida del estudiante. Y se realiza semestral. Se revisa el periodo de 2020.
 Los de menor calificación son adecuadas estrategias de acompañamiento docente son las adecuadas para el óptimo desarrollo del curso. 76% P5.
 Se presenta plan de acción.
 En promedio se encuentra una satisfacción del 77% **en el periodo 2020 – 1604** y 2020 – 1606 se reporta en 80.5%

9.2 Auditoría interna.

Auditorías internas. P-3-5 V:08

Programa de auditoría F-3-5-1

Se programan 15 procesos del SGC entre el mes de julio a septiembre 2021.
 Donde se describen los auditores asignados. O auditores internos.
 Donde se asignaron 42 auditores internos.
 Planes de auditoría de sede nacional. Proceso ciclo de vida del estudiante. F-3-5-2
 Auditores: Daniel Bejarano Garrido.
 Instructivo de competencia para auditores I-3-5-1 Se encuentra en la V:03.
 Se encuentra que la formación del auditor en NTC-GP-1000 2004.
 Se encuentra que fue formado en sep. Y oct. De 2004 en 40 horas.
 Silvia Torra Prada. Certificado de auditor interno de abril 2021 por SGS ACADEMY
 Se describe la evaluación de todos los procedimientos.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

Informe de auditoría. F-3-5-5- V:04

Del proceso C-15 de innovación y emprendimiento

Se reporta una no conformidad. Menor. A la cláusula 7.4

En el proceso no se describe lo que debe de comunicar, como a quien y en que medio.

Se realiza entre segundo y tercer trimestre del año.

9.3 Revisión por la dirección.

La última revisión por la dirección se realizó en mayo. 2021

En el proceso Evaluación y aseguramiento de la Gestión Organizacional

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.

Se describen las entradas a la revisión por la dirección. Se realiza dos veces al año la revisión

En el periodo 2021, se han realizado en mayo y en octubre 11 de 2021.

Para la revisión por dirección.

El informe de SGC para la revisión.

Estado de las acciones de revisión previa. Ejemplo se hace seguimiento a una oportunidad de mejora “articulación del modelo propio de Gestión con el modelo integrado de planificación y gestión del departamento administrativo de la gestión pública.” A la que se aprobó y se adoptó.

Se describen cambios en las cuestiones internas y externas. “Programa del gobierno nacional de matrícula cero”.

Se revisa el proyecto de resolución, del Min educación con el fin de regular condiciones de registros calificados.

Desempeño y eficacia del Sistema de gestión de la calidad.

Se realiza seguimiento por PQRS Se formulan planes de mejora, Acceso a cursos no disponibles.

De los informes por procesos se reciben resultados de encuestas que realiza el ciclo de vida del estudiante. Y se realiza semestral. Se revisa el periodo de 2020.

Los de menor calificación son adecuadas estrategias de acompañamiento docente son las adecuadas para el óptimo desarrollo del curso. 76% P5.

Se presenta plan de acción.

En promedio se encuentra una satisfacción del 77% **en el periodo 2020 – 1604** y 2020 – 1606 se reporta en 80.5%

Retroalimentación de otras partes interesadas. Los diseñadores de cursos manifiestan satisfacción.

Se encuentra la medición en que se logran los objetivos.

Macroproyectos reportan un 41 % por logro. Se evidencia cumplimiento.

Y por actividad 59.8% Se evidencia cumplimiento y se encuentra proyección para terminar cumplimiento en el último trimestre del año.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

- Oportunidades de mejora

Se encuentran por cada proceso que reportaron acciones de mejora y se reportan de seis procesos Se considera la implementación de la norma 21001:2018 para alinearse a esta norma o a este sistema

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6

de Gestión.

- Necesidades de cambio en el SGC.

No se identificaron necesidades de cambio. Donde se revisará: Se considera la implementación de la norma 21001:2018.

Se contempla el requerimiento por parte del gobierno para gestionar internamente, los procesos de matrícula cero.

- Las necesidades de recursos.

En las necesidades de recursos se encuentra en el plan de desarrollo 2010 – 2023 “Mas UNAD más País”.

MEJORA

- Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC

10.2 No conformidad y acción correctiva.

Auditoría interna

Innovación y emprendimiento.

Se solicita acción correctiva al numeral 7.4 comunicación

Nº acción 5257- H

Identificación de causas.

Momento de la socialización de componente de comunicaciones no se contaba con todo el personal y no se conocía este requerimiento

A la fecha no se contaba con la pertinencia ni la identificación de comunicaciones del proceso.

Plan de acción

Nº 10544 Gestionar jornada de capacitación del proceso C-15 para sensibilizar y capacitar sobre el requerimiento de comunicación

Nº 10545 Proyectar comunicaciones y gestionar el documento matriz de comunicaciones de proceso

Se encuentran cumplidas las acciones se evidencia registros de capacitación por plataforma y se evidencia la matriz de comunicaciones del SIG MT-3 V:14

Donde se evidencia los canales y métodos que usa el proceso para comunicarse por ejemplo para comunicar políticas de innovación y de emprendimiento.

Y la acción se encuentra cerrada por, Gerencia de calidad y mejoramiento organizacional.

10.3 Mejora continua (Salidas de la revisión por la dirección)

Se implementan acciones de mejora, acciones correctivas se realtan

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6



7. *Nonconformities/* No conformidades N/A

NonConformity / No conformidad:

No. of/de .

Major/ Mayor

Minor/ Menor

Department/Function/ Departamento/Función:

Standard Ref/ Cláusula
norma:

Document Ref./ Document Ref.:

Issue / Rev. Status/ Edición/Revisión

Details of Nonconformity/ Detalles de No conformidad: N/A

Client Proposed Action to Address Minor Non-Conformances Raised at this Audit / acción propuesta por el cliente para atender las no conformidades emitidas en esta auditoría: N/A

Nonconformities detailed here shall be addressed through the organization's corrective action process, in accordance with the relevant corrective action requirements of the audit standard, including actions to analyse the cause of the nonconformity and prevent recurrence, and complete records maintained. /Las No Conformidades detalladas aquí deberán ser tratadas según el proceso de acción correctiva de la organización, siguiendo los requisitos relevantes de la acción correctiva de la norma de auditoría, incluyendo las acciones tomadas para analizar las causas de la no conformidad y prevenir su recurrencia, y manteniendo los registros completos.

- Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately including a cause analysis, and SGS notified of the actions taken within 30 days. An SGS auditor will perform a follow up visit within 90 days to confirm the actions taken, evaluate their effectiveness, and determine whether certification can be granted or continued./* Las acciones correctivas para tratar las no conformidades Mayores identificadas deberán ser atendidas inmediatamente incluyendo el análisis de causa y se notificará a SGS de las acciones tomadas en el plazo de 30 días. Un auditor de SGS realizará **una visita de seguimiento** en el plazo de 90 días para confirmar las acciones tomadas, para evaluar su eficacia y para determinar si la certificación puede ser concedida o continuar.
- Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately including a cause analysis, and records with supporting evidence sent to the SGS auditor for close-out within 90 days/* Las acciones correctivas para tratar no conformidades mayores identificadas, deberán ser realizadas inmediatamente incluyendo el análisis de causa, y los registros con la evidencia de soporte enviados al auditor de SGS en un plazo de 90 días.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6



- Corrective Actions to address identified minor non conformities including a cause analysis, shall be documented on a action plan and sent by the client to the auditor within 90 days for review. If the actions are deemed to be satisfactory they will be followed up at the next scheduled visit/ Las acciones correctivas para tratar las no conformidades menores identificadas incluyendo el análisis de causa, deberán ser documentadas es un plan de acción y ser enviados al auditor de SGS en un plazo de 90 días para su revisión. Si las acciones son consideradas satisfactorias su seguimiento se realizará en la siguiente visita programada.*
- Corrective Actions to address identified minor non-conformities including a cause analysis, have been detailed on an action plan and the intended action reviewed by the Auditor, deemed to be satisfactory and will be followed up at the next scheduled visit./ Las acciones correctivas para tratar las no conformidades menores identificadas incluyendo el análisis de causa, han sido detalladas en un plan de acción y las acciones propuestas revisadas por el auditor, son consideradas satisfactorias y su seguimiento se hará en la siguiente visita programada.*
- Appropriate cause analysis and immediate corrective and preventative action taken in response to each non-conformance as required/ Es adecuado el análisis de causas de acciones correctivas y preventivas inmediatas, en respuesta a cada no conformidad según corresponda.*

Note:- Initial, Re-certification and Extension audits – recommendation for certification cannot be made unless check box 4 is completed. For re-certification audits the time scales indicated may need to be reduced in order to ensure re -certification prior to expiry of current certification.

Nota: - Auditorías Inicial, Re certificación y de Extensión – las recomendaciones para la certificación no pueden ser hechas a menos que la lista de chequeo del numeral 4 haya sido diligenciada. Para auditorías de re certificación las tablas de tiempo podrán necesitar ser reducidas para asegurar la re certificación antes de que el certificado vigente expire.

Note: At the next scheduled audit visit, the SGS audit team will follow up on all identified nonconformities to confirm the effectiveness of the corrective actions taken

Nota: - Para la siguiente visita programada, el equipo auditor de SGS hará el seguimiento a las no conformidades identificadas para confirmar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

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

Nota: La auditoría se realiza totalmente remota: TIC Zoom, Apoyo: WhatsApp, correo electrónico

No se requiere emplear tiempo adicional en la siguiente auditoría de seguimiento.

Se cumplieron los objetivos de la auditoría

Fortalezas:

Las herramientas tecnológicas con las que cuenta la organización para la gestión, administración y control del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

Gran compromiso del personal con el proceso de auditoría con la participación en las reuniones de muchos de los líderes de los procesos

Observaciones:

Revisar y mejorar el control y la medición del cumplimiento de objetivos de programas de formación como: talleres oportunidad en fortalecimiento en competencias en innovación para docentes UNADISTAS. (INNOVACION de MICROSOFT).

Garantizar que se realiza verificación del cumplimiento de los requerimientos internos del equipo auditor interno asignado en cada ciclo de auditoría interna.

Job n°/ Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6



Revisar y asegurar que se mide el grado de cumplimiento de los objetivos en cada proceso de manera completa, se encuentran procesos en que se mide el cumplimiento de objetivos de manera parcial.

Fortalecer la generación de registros que demuestren o evidencien la realización de las monitorias.

9. Opening and Closing Meeting Attendance Record/ *Registro de Asistencia de Reuniones de Apertura y Cierre.* Se adjunta el registro GS0310. De ejecución de auditoría

Name/Nombre	Position/Puesto	Opening/ Apertura	Closing/ Cierre
Se adjunta el registro GS0310			

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/2000006178	Report date/ Fecha de reporte:	24-oct-2021	Visit Type/ Tipo de visita:	RAU	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6