



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

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

Organization/ <b>Organización:</b>	<b><u>UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA –UNAD-</u></b>				
Address/ <b>Dirección:</b>	<b>Calle 14 Sur No 14-31</b>				
Standard(s)/ <b>Norma(s):</b>	<b>NTC 5580 VER 2011</b>	Accreditation Body(s)/ <b>Acreditación(es):</b>	<b>ONAC</b>		
Representative/ <b>Representante:</b>	<b>SANDRA CARDENAS</b>				
Site(s) audited/ <b>Sitio(s) auditados:</b>	<b>Bogota</b>		Date(s) of audit(s)/ <b>Fecha(s) de Auditoria(s) :</b>	<b>3 y 4 de diciembre de 2018</b>	
EAC Code/ <b>Código EAC:</b>	<b>37</b>	NACE Code/ <b>Código NACE:</b>	<b>80.30; 80</b>	Technical Area code / <b>Area Técnica</b>	<b>37.2</b>
Effective No. of Personnel/ <b>Número efectivo de Empleados:</b>	<b>450</b>		No. of Shifts/ <b>Número de Turnos:</b>	<b>1</b>	
Lead auditor/ <b>Auditor Líder:</b>	<b>Ing. Carlos Augusto Ríos Ramirez</b>		Additional team member(s)/ <b>Miembro(s) adicional(es) del equipo auditor:</b>	<b>Na</b>	
<b>Additional Attendees and Roles / Asistentes adicionales y roles: Na.</b>					
<i>This report is confidential and distribution is limited to the audit team, audit attendees client representative and the SGS office / Este reporte es confidencial y su distribución se limita al equipo auditor, al representante del cliente y a la oficina de SGS.</i>					

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

<p><i>The objectives of this audit were/</i> Los objetivos de la auditoría fueron:</p> <p><i>To determine conformity of the management system, or parts of it with audit criteria and its:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>ability to ensure applicable statutory, regulatory and contractual requirements are met,</i></li> <li>• <i>effectiveness to ensure the client can reasonably expect to achieve specified objectives, and</i></li> <li>• <i>ability to identify as applicable areas for potential improvement</i></li> </ul> <p>Determinar la conformidad del sistema de Gestión, o partes de esta con los criterios de auditoría y su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para asegurar el cumplimiento de los de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables</li> <li>• Eficacia para asegurar al cliente que los objetivos específicos son razonablemente logrados, y</li> <li>• <b>Capacidad</b> para identificar cuando aplique áreas de mejora potenciales.</li> </ul>
--

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

**FORMACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS EN EL IDIOMA INGLES, COMO LENGUA EXTRANJERA BAJO LOS ESTANDARES DEL MARCO COMUN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS-MCER Y LA NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC 5580.**

<i>Has this scope been amended as a result of this audit?/ Ha sido modificado este alcance como resultado de esta auditoría?</i>	<input type="checkbox"/> Yes/Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No/No
<i>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).</i>	<input type="checkbox"/> Yes/Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No/No
<i>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.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> N/A	<input type="checkbox"/> Basic / Básico <input type="checkbox"/> High / Alto

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

*The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives required by the standard(s). A sampling process was used, based on the information available at the time of the audit. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. El equipo auditor condujo un proceso de auditoría basado y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos como lo requiere la(s) norma(s). El proceso de muestreo fue empleado, 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 anexos a este reporte de auditoría.*

<i>The audit team concludes that the organization/ El equipo auditor concluye que la organización</i>	<input checked="" type="checkbox"/> has/ ha	<input type="checkbox"/> has not / no ha	<i>established and maintained its/ Establecido y mantenido su</i>
---	---	--	---

*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.*

<i>Number of nonconformities identified/ Número de no conformidades identificadas:</i>	0	<i>Major/ Mayor</i>	0	<i>Minor/ Menor</i>
--	---	---------------------	---	---------------------

*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.*

**4. Previous Audit Results/ Resultados de Auditorías Anteriores**

<p>The results of the last audit of this system have been reviewed, in particular to assure appropriate correction and corrective action has been implemented to address any nonconformity identified. This review has concluded that:/ Los resultados de la auditoría anterior a este sistema se han repasado en detalle, para asegurar que la apropiada corrección y acción correctiva ha sido implementada para atender la no conformidad identificada. Esta revisión concluye que:</p>	
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Any nonconformity identified during previous audits has been corrected and the corrective action continues to be effective. (Refer to section 6 for details) / Cualquier no conformidad identificada durante auditorías anteriores ha sido corregida y la acción correctiva sigue siendo efectiva: (Consulte la sección 6 para más detalles)</p>
<input type="checkbox"/>	<p>The management system has not adequately addressed nonconformity identified during previous audit activities and the specific issue has been re-defined in the nonconformity section of this report./ El sistema de gestión no ha tratado adecuadamente la no conformidad identificada durante las actividades de auditoría anteriores y puntos específicos han sido redefinidos en la sección de no conformidades del informe.</p>

## 5. Audit Findings/ Hallazgos de auditoría

<p>The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records./ El equipo auditor condujo la auditoría basado en procesos y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevista, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.</p>		
<p>The management system documentation demonstrated conformity with the requirements of the audit standard and provided sufficient structure to support implementation and maintenance of the management system./ La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos de la norma de auditoría y provee la estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<p>The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system and is capable of achieving its policy objectives, <b>as well as and the intended results of the respective management system(s).</b>/ La organización ha demostrado la efectiva implementación y mantenimiento/ mejora de su sistema de gestión y es capaz de alcanzar sus objetivos de política, <b>así como los resultados esperados para el respectivo sistema de gestión.</b></p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<p>The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement./ La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento apropiado de los objetivos y metas, así como el monitoreo del progreso de los mismos dirigido a lograrlos.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<p>The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system./ El programa de auditorías internas se lleva a cabo y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<p>The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy, effectiveness of the management system./ El proceso de la revisión por la gerencia demostró su capacidad para asegurar la continua conveniencia, adecuación y efectividad del sistema de gestión</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<p>Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard./ A través del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos de la norma de auditoría</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<p>Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance and the organization is effectively controlling the use of certification documents and marks./ Las demandas de la certificación son exactas y de acuerdo con las guías de SGS y la organización controla eficazmente el uso de los documentos de certificación y marcas.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> N/A	<input type="checkbox"/> Yes/Sí <input type="checkbox"/> No/No

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

The specific processes, activities and functions reviewed are detailed in the Audit Planning Matrix and the Audit Plan. In performing the audit, various audit trails and linkages were developed, including the following primary audit trails, followed throughout / Los procesos, las actividades y las funciones específicas revisadas se detallan en la matriz de planeación de auditoría y el plan de auditoría. En el desarrollo de la auditoría se siguieron varias líneas de investigación e interacciones, incluyendo las siguientes líneas de investigación primaria de auditoría:

Relating to Previous Audit Results/ **En relación con los resultados de la auditoría anterior: Las no conformidades presentadas en auditoría anterior fueron cerradas adecuadamente.**

**No conformidad No 1:** Se Amplio, se evaluo y se mejoro el alcance de los criterios institucionales vigentes para la asignación y evaluación de carga académica con el fin de que incluyan al cuerpo docente del Instituto Virtual de Lenguas y los programas de formación en lengua extranjera que desde allí se lideren. Se Implemento, un esquema interno de suplencias en caso de ausencia temporal o definitiva por motivos de fuerza mayor o caso fortuito de los docentes de los programas de Formación en Lengua Extranjera, para garantizar la continuidad del servicio y la no afectación de las actividades académicas. Se evaluo el impacto y mejorar en conjunto con la Vicerrectoría Académica la asignación de carga académica de los programas ofertados por el Instituto Virtual de Lenguas, a la luz de los lineamientos del Marco Común Europeo de Referencia y la Norma Técnica Colombiana NTC5580, a partir de un documento de análisis y conclusiones.

**No conformidad No 2:** Informe final de evaluación individual contiene los siguientes campos: Información personal del docente, tutorías en curso, evaluación de los estudiantes, a nivel cognitivo metodológico pedagógico didáctico, socioafectivo y tecnológico, resultados por instrumentos, Autoevaluación 25%, hetero evaluacion 50% y co-evaluación 25%. Se observa evaluación de (Luz Aleida Resultado 4.6), (Luz Helena Resultado 4.6), (Milton Andrés Resultado: no aplica evaluación por fecha de ingreso. Un docente requiere plan de mejoramiento cuando obtiene menos de 3.5.

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

### Uso del logo

El logo actualmente, es usado favorablemente de acuerdo al codigo de buenas practicas de SGS Colombia.

## **No 4. REQUISITOS DE LA CALIDAD**

### **No 4.1 GENERALIDADES**

### **No 4.2 DSIPOSICIONES LEGALES VIGENTES**

### **Disposiciones legales vigentes. Requisitos sobre la denominación de los programas de formación para el trabajo en el área de idiomas.**

### **Requisitos sobre la justificación de los programas de formación para el trabajo en el área de idiomas.**

- Se incluyo el nivel C1.
- El programa C1, se encontró en proceso de diseño el programa.
- Revisión, verificación y validación del diseño académico. La revisión y verificación.



- Rubricas de verificación.
- No se realizo modificación al proyecto educativo institucional.
- Resolución de funcionamiento del programa 15001 del 2 de febrero de 2018.
- Resolución 15016 de 11 de mayo de 2018. Modificación en la intensidad Horaria. 160 horas por cada nivel, 160 para A1, 160 para A2, 288 para B1, B2 con una intensidad horaria de 200 Horas y C1 con 200 Horas.
- Reconocimiento de la modalidad virtual.

#### **No 4.3 REQUISITOS SOBRE LA DENOMINACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO EN EL ÁREA DE IDIOMAS.**

##### **DENOMINACION:**

**FORMACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS EN EL IDIOMA INGLES, COMO LENGUA EXTRANJERA BAJO LOS ESTANDARES DEL MARCO COMUN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS-MCER Y LA NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC 5580.**

La denominacion del programa academico de ingles es coherente con las competencias educativas y la oferta curricular.

- **NIVEL A1 DE DESCUBRIMIENTO.**
- **NIVEL A2 ACTIVIDAD COTIDIANA**
- **NIVEL B1 / B1+ DE DESEMPEÑO**
- **NIVEL B2 DE INDEPENDENCIA**

#### **No 4.4. REQUISITOS SOBRE LA JUSTIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO EN EL ÁREA DE IDIOMAS**

##### **Justificación**

Documento maestro del programa V3. Factores diferenciadores del programa: Asistencia total a los programas, dinámica y facilidad de navegacion.

#### **4.5 REQUISITOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN CURRICULAR**

##### **Planes de estudio:**

##### **A1.**

Competencias correspondientes al Syllabus. Por requisitos específico se provee el syllabus, descripción

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/20000010647	Report date/ Fecha de reporte:	07/12/18	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR 2	Visit n°/ Visita No.:	02
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	5 of 6



general del curso, propósitos a desarrollar. Intencionalidades formativas y competencias, Competencias a nivel socio lingüístico, con el enfoque comunicativo. Competencias sociolingüísticas: Da información personal incluyendo algunas de sus actividades diarias, interactúa de manera simple en situaciones que le presenten un discurso lento, responde a preguntas directas, acerca de información personal o temas muy conocidos. Expresa de manera simple sus gustos u opiniones sobre temas completos. Establece contactos sociales básicos. 3 unidades de desarrollo.

Evaluación de aprendizajes: Agenda ubicada en el entorno inicial, actividades académicas durante el nivel la fecha de inicio y fecha de finalización del docente. 7 evaluaciones.

Reading Quiz. 18 de octubre. / Reading FORO 15 de octubre al 6 de noviembre. / Listening quiz 3 de noviembre al 17 de noviembre de 2018. Espiking interview. 17 de noviembre y cierra el 10 de noviembre. Final Speaking.

## **A2.**

Créditos académicos 3 créditos por cada nivel. Identificación del curso, Fecha de actualización 11 de mayo de 2018. descripción del curso, propósitos de formación, intencionalidades formativas, propósitos y competencias. Dentro de las competencias se establecen cuales son las competencias específicas. Socio lingüísticas, producción. Descripción de la familia y otras personas. Contenidos del curso 3 Unidades de desarrollo. Contenidos a desarrollar. Unidad 1: Will y be going to. How much, how many. Present and past continuous form. Manejo de estructuras en presente pasado y futuro. 26 estudiantes Ayllen Cristhie Vasquez. Edwin Stewar Ovalle.

Evaluación de aprendizajes: Agenda ubicada en el entorno inicial, actividades académicas durante el nivel la fecha de inicio y fecha de finalización del docente.

Reading Quiz. 01 de octubre y se cerro el 15 de octubre. / Reading FORO 15 de octubre al 6 de noviembre. / Listening quiz 3 de noviembre al 17 de noviembre de 2018. Espiking interview. 17 de noviembre y cierra el 10 de diciembre. Final Speaking. 7 de diciembre al 20 de diciembre. Final Exam 13 de diciembre al 24 de diciembre.

## **B1**

- 3 Créditos académicos. Acompañamiento docente.
- 32 estudiantes
- Carlos Augusto Alfonso 79471242.
- Diego Fernando Parra 1073519160.

Competencias: Sociolingüísticas, producción, digitales y tecnológicas. Dentro de cada unidad se contemplan diferentes indicadores de desempeño. horas del programa 144 horas.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/20000010647	Report date/ Fecha de reporte:	07/12/18	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR 2	Visit n°/ Visita No.:	02
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	6 of 6





Reading Quiz. 01 de octubre y se cerro el 15 de octubre. / Reading FORO 15 de octubre al 6 de noviembre. / Listening quiz 3 de noviembre al 17 de noviembre de 2018. Espiking interview. 17 de noviembre y cierra el 10 de diciembre. Final Speaking. 7 de diciembre al 20 de diciembre. Final Exam 13 de diciembre al 24 de diciembre.

### **B1+ 144 HORAS.**

Competencias: Autogestión del conocimiento, ciudadanas competencias especificas del programa: interpretativas, argumentativas discursiva, gramatical, pragmática. Competencia estratégica. Goras del programa 144 horas. Reading Quiz. 01 de octubre y se cerro el 15 de octubre. / Reading FORO 15 de octubre al 6 de noviembre. / Listening quiz 3 de noviembre al 17 de noviembre de 2018. Espiking interview. 17 de noviembre y cierra el 10 de diciembre. Final Speaking. 7 de diciembre al 20 de diciembre. Final Exam 13 de diciembre al 24 de diciembre.

### **B2**

- 25 Estudiantes.
- Carlos Enrique Mosquera 7720091
- Ivan Daza. 12225074

200 Horas: 80 horas de estudio independiente y 120 horas de acompañamiento y seguimiento tutorial. Reading Quiz. 01 de octubre y se cerro el 15 de octubre. / Reading FORO 15 de octubre al 6 de noviembre. / Listening quiz 3 de noviembre al 17 de noviembre de 2018. Espiking interview. 17 de noviembre y cierra el 10 de diciembre. Final Speaking. 7 de diciembre al 20 de diciembre. Final Exam 13 de diciembre al 24 de diciembre.

### **Perfiles de ingreso.**

Los perfiles de ingreso son coherentes con los cuatro aspectos básicos: la comprensión, la expresión, la interacción y la interpretación de textos en cualquiera de sus formas.

### **Niveles de competencias que el estudiante debe evidenciar al terminar el programa.**

De igual forma se pudo constatar explícitamente el nivel de competencia alcanzada de acuerdo con la escala global del “Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza y Evaluación” así: (A) Usuario Básico. Con dos niveles (A1) Acceso; (A2) Plataforma. (B) Usuario Independiente. Con dos niveles (B1) Umbral (B2) Avanzado. (C) Usuario Competente. Con dos niveles (C1) Dominio operativo eficaz (C2) Maestría. **Enfoque comunicativo:** Como extensión del método nocional-funcional, el método comunicativo también pone énfasis en ayudar a los alumnos a usar la lengua de aprendizaje en una gran variedad de contextos y da importancia al aprendizaje de las

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/20000010647	Report date/ Fecha de reporte:	07/12/18	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR 2	Visit n°/ Visita No.:	02
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	7 of 6



funciones de la lengua.

#### **4.6 REQUISITOS SOBRE EL PERSONAL DOCENTE, FACILITADOR O TUTOR**

Requisitos sobre el personal docente.

Profesor Andrés Rosero. ITEP 19 DE NOVIEMBRE DE 2018. C1. Licenciado en inglés y francés. Universidad de Nariño. Experiencia de más de 2 años.

Profesora Luz Helena Carreño ITEP 19 DE NOVIEMBRE DE 2018. C1. Licenciada en educación y lenguas. Universidad libre. Experiencia de más de 2 años.

Profesora Luz Aleida Prada. ITEP 27 DE OCTUBRE DE 2017. C1. Licenciada en educación y lenguas extranjeras. Experiencia de más de 2 años.

Certificados de pago de seguridad social EPS, ARL Y CCF.

#### **4.6.2 Distribución de la asignación académica para el personal docente, facilitador o tutor**

- Periodo académico 311 27 de septiembre al 27 de diciembre de 2018.
- Profesor Andrés Rosero. 161 estudiantes.
- Asignación de cursos: 5 cursos A1, A2, B1, B1+, B2.
- Horas de acompañamiento.
- Horas de evaluación.
- Agenda de curso.
  
- Periodo académico 519
- Profesora Luz Helena Carreño
- 42 estudiantes
- Horas de diseño académico 200 horas.
- Horas de acompañamiento y evaluación 93 horas.
  
- Periodo académico 512. 6 de noviembre al 6 de febrero de 2019.
- Luz Aleida Prada.
- 91 estudiantes.
- Líder de programa
- 200 horas para ser líder de programa
- 195 horas como profesor.

#### **4.6.3 Evaluación de los docentes, facilitadores o tutores**

##### **Evaluación docente**

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/20000010647	Report date/ Fecha de reporte:	07/12/18	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR 2	Visit n°/ Visita No.:	02
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	8 of 6





Informe final de evaluación individual contiene los siguientes campos: Información personal del docente, tutorías en curso, evaluación de los estudiantes, a nivel cognitivo metodológico pedagógico didáctico, socioafectivo y tecnológico, resultados por instrumentos, Autoevaluación 25%, hetero evaluación 50% y co-evaluación 25%. Se observa evaluación de (Luz Aleida Resultado 4.6), (Luz Helena Resultado 4.6), (Milton Andrés Resultado: no aplica evaluación por fecha de ingreso. Un docente requiere plan de mejoramiento cuando obtiene menos de 3.5.

#### **4.7 REQUISITOS SOBRE LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LOS ESTUDIANTES Y EGRESADOS**

##### **4.7.2 Certificados de reconocimiento de la formación recibida**

Los diplomas solo se entregan cuando el estudiante ha finalizado el ciclo completo de A1, A2, B1, B1+B2. Se observa diploma respectivo. Sin embargo no cuenta con el numero de resolución de la secretaria de educación. Registro y control lleva el reporte de las solicitud.

##### **4.7.3 Certificación de reconocimiento internacional**

Centro certificador de toffel, centro certificado de itep. A través de convenio. Se cuenta con un formulario de registro de solicitud a través de la pagina institucional. Formato de minuta para convenio de cooperación interinstitucional entre e-distribution SAS Firmado el 4 de diciembre de 2017. Potestad para administrar el aplicativo ITEP. Condiciones de conectividad. Diademas. Reconocimiento económico para la universidad. US. 120. A nivel nacional 55 exámenes 2018. Al registrar el formulario de registro se mencionan las condiciones del examen. Usuario y contraseña. Las personas de la UNAD cuentan certificación como PROCTOR. (Aura Belén Peña.) La prueba se realiza directamente en la universidad en 9 puntos habilitados. (Bogotá, Tunja, Bucaramanga, Palmira, Medellín, Acacias Neiva y Cartagena). Modo Kiosko.

##### **4.7.4 Seguimiento de egresados**

De acuerdo al observatorio del egresado unadista se realiza seguimiento a los siguientes estudiantes:

Peraca 518

- Finalizo 13 de noviembre
- Grupo B2 8 ESTUDIANTES
- Diomedes Igua CC 14.295682
- Luz Yaneth Franco. 25102064 No participo.
- Alba Ligia López 51662268 No participo.
- John William Torres 80721505
- Jesús Rafael Fandiño 4979237

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/20000010647	Report date/ Fecha de reporte:	07/12/18	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR 2	Visit n°/ Visita No.:	02
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	9 of 6



- Miguel Ángel Ceballos 5278949
- Sandra Acevedo 39787761
- Ginny Roció Luna 52267717

Encuesta de satisfacción. La evaluación se realiza al finalizar cada periodo académico, se envía a los diferentes estudiantes, para conocer la impresión respectiva. En el primer semestre se realizó un consolidado y para el segundo semestre se realizó otro consolidado. El 71% cumple con las expectativas. 29% se manera de negativa. Se realizó análisis respectivo del 29%. El 4.1% considera que es muy complejo, el 65% considera que es bastante fácil de navegar.

### **Evaluación general del curso.**

- Navegabilidad en la plataforma
- Visualización de las tareas y herramientas del curso.
- Pertinencia de las actividades propuestas
- Acompañamiento y asesoría.
- Lecciones para comprender cada unidad temática
- Necesidad inicial. (Créditos académicos, uno o dos niveles, estudiar genera flexibilidad)

**Quejas y reclamos** a través del aplicativo de la universidad. Se cuenta con un aplicativo de PQRS SAU (Sistema de atención al usuario). Se descarga el reporte. Un archivo plano y se clasifica las quejas presentadas por UNAD English. Se observan 5 PQRS Asociadas de enero a junio de 2018. Queja presentada por Juan Pablo Alzate Franco. 21 de marzo de 2018. Radicada a las 11 :53 am. 29 de octubre de 2018. Solicitud de ampliación de fecha. María Eugenia Cuastumal. Solicitud de certificado de aprobación del nivel B2.

### **Seguimiento a convenios:**

Contrato de adhesión con Toffel. Terms and conditions. 22 de marzo de 2018 vigencia por 2 años. Condiciones de seguridad para los exámenes. Interface de manera remota desde la India. Protocolos de seguridad y garantía de seguridad. Solo puede aplicarse en Bogotá. Fechas indicadas por ETS Compañía que administra la prueba Toffel. 1 presentación con 31 estudiantes. La siguiente se encuentra programada para abril 19 de 2019. (ITEP: RESULTS ITEP SCORE VERI FILE ID NUMBER) Toffel es mas conocida cuenta con un perfil mas académico, cuenta con mayor peso. ITEP cuenta con mayor reconocimiento internacional. En todas se generan las 4 habilidades y genera el nivel de desempeño. La empresa puede verificar.

### **Convenios**

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG/20000010647	Report date/ Fecha de reporte:	07/12/18	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR 2	Visit n°/ Visita No.:	02
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	10 of 6



### **Comité Olímpico Colombiano.**

Vigencia de 2 años 15 de mayo de 2018. A través del documento MINUTA DE COOPERACION INTERINTITUCIONAL. Convenio de descuento del 15% de la matricula. Clausulas de terminación por mutuo acuerdo. La evaluación se realiza al finalizar el contrato. Aun no ha finalizado. Registro y control, realiza un listado para los inscritos y poder controlar el porcentaje de inscripción.

### **Cámara de comercio de Tunja.**

Vigencia de 2 años 15 de mayo de 2018. A través del documento MINUTA DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL. 23 de julio de octubre de 2018. 25 % de descuento. 2 estudiantes registrados. En A2. Formulario de inscripción. Virtual.

### **Infraestructura**

Aulas especializadas 9 para aplicación de exámenes. Salas de atención para los estudiantes. Ayudas didácticas. Para año 2019, se contara con la posibilidad para el año 2019. En cualquiera de las aulas en los diferentes niveles, se cuenta con un contenido en línea. Aplicativos de audio, actividades de completar textos. Y diferentes metodologías pedagógicas y didácticas para la actividad. Cronograma de mantenimiento preventivo para la plataforma. Contrato en la nube, con la empresa ORACLE. Cada inicio de año.

#### **4.8.2 Sistema de información**

Canal de comunicación, banner destinado a la lengua extranjera UNAD ENGLISH, UNAD BILINGÜE. A través de la pagina de la universidad. En la pagina se encuentra el numero de la resolución de la secretaria de educación. Fechas de matricula. La plataforma genera los diferentes pasos para realizar la inscripción. Requisitos establecidos de 16 años en adelante. Bajo esta normatividad: tener una edad mínima de 16 años, diligenciar formulario de matricula ON LINE, cancelar los derechos pecuniarios por concepto de matricula y seguro estudiantil. De acuerdo a la resolución pecuniaria 15016. Resolución de secretaria de educación \$327.000 cada nivel y el seguro de estudiantil de \$9000.

#### **4.8.3 Sostenibilidad**

El auditor logro evidenciar información financiera, de la institucion. Donde se analiza la viabilidad economica del proyecto educativo UNAD ENGLISH.

### **4.9 REQUISITOS SOBRE LA EVALUACIÓN Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO**

La autoevaluacion observada contiene: Metodologia de autoevaluacion, instrumentos de autoevaluacion, gestion directiva y horizonte institucional, gestion academica, gestion administrativa, gestion de la comunidad.



## 7. Nonconformities/ No conformidades

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

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

- **En esta auditoria no se presentaron no conformidades.**

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

<input type="checkbox"/>	<p><i>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 efectividad, y para determinar si la certificación puede ser concedida o continuar. La carpeta será evaluada cuando se reciban los planes de acción.</i></p>
<input type="checkbox"/>	<p><i>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. La carpeta será evaluada cuando se reciban los planes de acción.</i></p>

<input type="checkbox"/> Na	<p><i>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/</i> 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. La carpeta será evaluada cuando se reciban los planes de acción.</p>
<input type="checkbox"/> Na	<p><i>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./</i> 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.</p>
<input type="checkbox"/> Na	<p>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.</p>
<p><i>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.</i>            Nota: - Auditorias Inicial, Re certificación y de Extensión – las recomendaciones para certificación no pueden ser hechas a menos que la lista de chequeo del numeral 4 haya sido completada. Para auditorias de re certificación las tablas de tiempo podrán necesitar ser reducidas para asegurar la re certificación antes de que el certificado vigente expire.  <i>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</i>            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.</p>	

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar el análisis de causas de las no conformidades presentadas de manera independiente</li> <li>Asegurar y garantizar el plan de acción que se encuentre de acuerdo a las necesidades del INVIL.</li> <li>Garantizar que los planes de acción se adjunten en la aplicación informática de la UNAD de manera independiente</li> <li>Garantizar para el año 2019, que todos los estudiantes se encuentren en la plataforma SIET.</li> <li>Asegurar en el diploma y certificados el numero de resolución de la secretaria de educación de la localidad respectiva.</li> </ul>
---

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

Name/Nombre	Position/Puesto	Opening/ Apertura	Closing/ Cierre
SANDRA CARDENAS	DIRECTOR DEL PROGRAMA	03/12/18	04/12/18



## ANEXO TRANSICIÓN VERSION 2015 ISO 9001 / ISO 14001

En las auditorías de transición en ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, además de los requisitos que usualmente son auditados, los siguientes son de obligatoria verificación.

Se deben registrar en este reporte todas las pistas, evidencias, comentarios, muestras, hallazgos, etc., relacionados, de tal manera que se evidencie claramente su grado de cumplimiento:

Clausula	Nombre	Evidencias, pistas, hallazgos, etc.
4.1	COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO (ISO 9001 – ISO 14001)	NA
4.2	COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (ISO 9001 – ISO 14001)	NA
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO ( ISO 9001 – ISO 14001)	NA
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES (ISO 9001 – ISO 14001)	NA
5.3 – 6.3 – 8.2.4 – 8.5.6	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS (ISO 9001 – ISO 14001)	NA
7.1.6	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN (ISO 9001)	NA
8.5.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA (ISO 9001)	NA
6.1.2 - 8.1	ENFOQUE A LA PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE Y PERSPECTIVA DEL CICLO DE VIDA (ISO 14001)	NA
9.1	DESEMPEÑO AMBIENTAL (ISO 14001)	NA

El diligenciamiento del anterior listado es obligatorio pero no es exhaustivo y por tanto no limita al auditor para que registre dentro del presente informe todas las demás pistas, evidencias, comentarios, muestras, hallazgos, etc., que sean necesarias para evidenciar que la organización cumple con la totalidad de requisitos de ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.