

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA.		
<b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="http://www.coruniversitaria.edu.co">www.coruniversitaria.edu.co</a>		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b>		
Calle 72 No 41 C - 64, Barranquilla, Atlántico, Colombia.		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Carrera 43 No. 69E - 05	Barranquilla, Atlántico, Colombia.	Diseño y desarrollo de planes de estudios y prestación de servicios de educación superior para programas de pregrado en Contaduría.
Carrera 53 No. 64 - 152	Barranquilla, Atlántico, Colombia.	Diseño y desarrollo de planes de estudios y prestación de servicios de educación superior para programas de pregrado en Ingeniería Industria, Ingeniería de Sistemas, Tecnología en Higiene y Seguridad en el Trabajo.
Calle 71 No. 41-178	Barranquilla, Atlántico, Colombia.	Programa de derecho - Consultorio Jurídico y Sala de Audiencia.
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>		
Diseño y desarrollo de planes de estudio y prestación de servicios de educación superior para programas de pregrado en Derecho e Ingeniería Industrial, Pregrado por ciclos propedéuticos de Administración de Empresas, Ingeniería de Sistemas, contaduría y Negocios Internacionales, Tecnología en Higiene y Seguridad en el Trabajo, servicios de extensión e investigación.		
Design and development of curricula and provision of higher education for undergraduate programs in law and industrial Engineering, propaedeutic cycles for undergraduate business administration, systems engineering, accounting, and international business. Technology in hygiene and safety at Works, extension and research services.		
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 37		
<b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003:</b> N.A.		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> ISO 9001:2015		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Diana Marcela Moreno Vargas	
Cargo:	Coordinadora de calidad	
Correo electrónico	<a href="mailto:morenodiana@americana.edu.co">morenodiana@americana.edu.co</a>	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b>		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- Reducción
- Reactivación
- Extraordinaria
- Actualización
- Migración (aplica para ISO 45001)
- Seguimiento 1 y Seguimiento 2
- Reactivación y Seguimiento 2
- Reactivación y Renovación Anticipada
- Seguimiento 2 y Renovación Anticipada

Dando cumplimiento a las disposiciones por IAF y resultado del análisis del cliente por condición de emergencia por COVID-19, se autoriza la unión de los eventos de auditoría relacionados en este ítem.

Aplica toma de muestra por multisitio: Si  No **X**

Auditoría combinada: Si  No **X**

Auditoría integrada: Si  No **X**

**1.10. Tiempo de auditoría**

	FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2022-08-20	0.5
Auditoría remota	NA	NA
Auditoría en sitio	2022-09-20/21 2022-10-21	2.0 0.5

**1.11. EQUIPO AUDITOR**

Auditor líder	Oscar Alonso Villamizar Navas
Auditor	NA
Experto Técnico	NA

**1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN**

Código asignado por ICONTEC	SC-CER 149880
Fecha de aprobación inicial	2011-10-19
Fecha de próximo vencimiento:	2023-10-18

**2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.

3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.

3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):  
Si  No  **NA X**

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: Calle 72 No. 41C – 64 (2022-09-20), Carrera 53 No 64-152 (2022-09-21), Calle 72 No. 41C – 64 (2022-10-21).

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?  
**Si X** No  NA

En caso afirmativo, describa los requisitos que de manera justificada son excluidos o no son aplicables.

**7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones:** No aplica, por no considerarse necesario en el proceso formativo de los estudiantes y dicha exclusión no afectan a la capacidad o responsabilidad de la institución para proporcionar servicios educativos que cumplan con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:  
Si  No  **NA X**

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?  
Si  **No X**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:

**Si X** No  NA

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos.

La institución educativa cumple con los requisitos de diseño y desarrollo y cuenta con registros de las etapas de D y D en el currículo, y planes de estudio. Durante la auditoría se verificó el cumplimiento de dichos planes en la prestación del servicio educativo en los programas de Derecho, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, y Tecnología en Higiene y Seguridad en el Trabajo.

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

**Si X** No

- Personería Jurídica del MEN Resolución 6341 del 17-10-2006.
- Se mantienen los registros calificados para los programas incluidos en el alcance de la certificación.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

**Si X** No

En caso afirmativo, cuáles: Se presentó cambio de modalidad y realización de la prestación de los servicios, dado que las condiciones de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 han cambiado. En la actualidad, la institución educativa está implementando el modelo de presencialidad total, debidamente aprobado por las autoridades locales.

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si  **No X** NA

En caso afirmativo descríbalas, **NA**

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

**Si X** No

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

**Si X** No

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

**Si X** No

En caso afirmativo, cuáles: Debido a problemas de salud e incapacidad médica presentada por el auditor líder durante el desarrollo del ejercicio de la evaluación, se suspendió temporalmente la auditoría. Se acordó con la dirección de calidad de la institución, la coordinación de programación de ICONTEC y el auditor líder, culminar el proceso de auditoría el día 2022-10-21, debido a la disponibilidad de agenda del personal de la universidad, como del auditor líder.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si  **No X**

Si es afirmativo describa cuáles requisitos de la norma de sistema de gestión, se ven afectados del programa de auditoría: **NA**

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si  **No X** NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  **NA X**

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

##### 4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- Se continúa destacando el liderazgo y compromiso evidenciado desde la Alta Dirección y la coordinación de calidad para generar conciencia en el equipo de trabajo sobre mantener y mejorar coherentemente el sistema de gestión de calidad y los procesos, ya que promueve la mejora continua de la institución.
- Además, la participación y el compromiso permanente del personal administrativo, operativo y docente, porque desde sus propias responsabilidades apoyan y soportan el logro de los objetivos de calidad, y el crecimiento de la institución.
- La dinamización del plan de desarrollo institucional, a través del Plan de desarrollo Quinquenal 2021-2025, por medio del cual se viene trabajando en el cumplimiento de las metas y objetivos.
- Se destaca la impresión del sello en alta calidad en las propuestas académicas y sostenibles en los diferentes niveles y modalidades de educación que ofrece la institución.
- Teniendo en cuenta que desde el año 2015 el Ministerio de Educación aprobó programas en modalidad virtual, desde hace un buen tiempo la institución ya se encontraba preparada a nivel tecnológico para afrontar la pandemia ocasionada por el COVID-19. Lo anterior ha permitido ampliar el portafolio de programas desarrollados a nivel virtual.
- Durante la pandemia se establecieron convenios con empresas de telecomunicaciones: Claro y Movistar, para enviarles chips a estudiantes para garantizar conexión a internet para que pudieran recibir sus clases durante el confinamiento.
- La formación por ciclos propedéuticos es una fortaleza que tiene la universidad, y que permite la articulación de cadenas de formación, y establecer alianzas con instituciones de ETDH y el SENA.
- Se destaca la ejecución del CIID - Congreso Internacional Interdisciplinariedad a través del cual se obtiene indicadores importantes para favorecer la movilidad.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- Se destaca la apertura desde el año 2018, del Centro de Innovación y Emprendimiento “Workin”, por medio del cual se brindan grandes oportunidades a los estudiantes y egresados de la institución.
- El establecimiento del programa “Americana Solidaria” desde el año 2019: Proyecto de voluntario social, y ciudadanía solidaria, en el cual han participado 430 personas entre egresados, docentes y administrativos. Adicionalmente, desde el año 2020, se estableció la Red de Apoyo de Americana Solidaria, en sus diferentes fases: Fase 1 Aportes Especiales, Fase 2 Estudianton.
- La iniciativa institucional para trabajar y formar al personal administrativo y docente con el fin de incluir inteligencia artificial en la educación.
- Se crean Centros de Atención Tutoriales, para ofrecer programas a distancia. Se ofrecen actualmente los programas virtuales de Administración de Empresas, Contaduría Pública Ingeniería Industrial Negocios Internacionales, Especialización en Innovación Educativa y TIC, Especialización en Gerencia de proyectos. Adicionalmente, se ofrecen programas a distancia, centros aprobados 19 en Administración Pública, 13 de Comunicaciones y Marketing, 6 Licenciatura en Educación Infantil, 3 Ingeniería en SST, con presencia en las regiones Caribe, Andina, Pacífica, Orinoquia, y Amazonia.
- Se destaca el alto grado de formación del cuerpo docente de la institución. En la actualidad, la institución cuenta con 182 docentes en tiempo completo, 68 medio tiempo y 6 catedráticos, de los cuales 12 tiene estudios de pregrado, 26 especialistas, 189 magister y 13 con doctorado.
- La institución cuenta en la actualidad con los siguientes grupos de investigación: 11 grupos en categoría A, 5 grupos en categoría C, y 16 grupos categorizados en MinCiencias.
- El establecimiento de alianzas público-privados que generan grandes ingresos para la institución por extensión y proyección social e internacionalización, dentro de los que se destacan los establecidos con: Fundación Santo Domingo, Gobernación de la Guajira, Gobernación del Atlántico, ICBF, Departamento de San Andres y Providencia, entre otros.
- Se destaca el proyecto de implementación y certificación de sello de sostenibilidad con ICONTEC.
- Informe de rendición de cuentas muy completo y detallado, publicado en la página web de la institución, como documento de libre consulta por toda la comunidad educativa. Cargado en Botón de Transparencia, página web y redes sociales de la institución educativa. Estrategia de presentar presentaciones cortas y videos en redes para de forma resumida la información relevante de la rendición de cuentas.
- La implementación de infraestructura inclusiva para garantizar condiciones de acceso a personas de movilidad reducida.
- El brindar facilidades a los estudiantes aspirantes, como son: no cobro de inscripción, y diferentes campañas con descuentos en matriculas, como es el caso del 30% por beca de ingreso, entre otras.
- Gestion de admisiones y registro. Se implementa nuevo formato para controlar novedades que se generan y aplican extemporáneamente tras cierre de semestres, las cuales debe ser aprobadas por secretaria general, con el fin de controlar dicho proceso y su ingreso al sistema SINU.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- La medición y control de indicadores a través de herramienta Power BI. Se realiza informe detallado de cumplimiento de matrículas, por cada uno de los programas, incluyendo para el año 2022, la estadística de selectividad y adsorción durante el proceso de matrícula.
- Gestion Administrativa y Financiera. Mantenimiento. Se destacan los siguientes proyectos de mejoramiento y fortalecimiento de la infraestructura de la institución:
  - Proyecto de mejora de la infraestructura y crecimiento de la biblioteca.
  - Consultorio Jurídico, se trasladó a nueva sede, se amplió, se implementaron salones de clase.
  - Adecuación de nuevo auditorio, más amplio y dotado con nuevos equipos tecnológicos.
  - Adquisición de nueva sede, la cual está en proceso de adecuación y remodelación, para implementar educación continuada.
  - Instalación y adecuación de infraestructura para población inclusiva y movilidad reducida, implementación de nuevas rampas y ascensores.
  - Adquisición de nuevo mobiliario para auditorio de sede cosmos.
  - Implementación de dos nuevos laboratorios de programa de comunicaciones.
  - Cambio de luminarias tipo led, para minimizar consumo de energía y optimizar iluminación.
- Se destaque el buen mantenimiento y crecimiento de la infraestructura de la institución a nivel general.
- Se implemento plataforma de tickets para realizar solicitudes al área de mantenimiento, se asigna número de radicación, se gestiona la respuesta y se realiza el cierre del ticket, lo cual permite agilizar y mejorar la trazabilidad del proceso.
- Programa Derecho. Implementación de estrategias para que estudiantes con limitaciones, capacidad reducida, y NEE, puedan ingresar al programa y estudiar la carrera. Se destaca el uso de la plataforma ADVISER para la identificación de estudiantes con NEE (caracterización), se realizan ajustes a nivel curricular, e inversiones en infraestructura asociadas a facilitar la inclusión.
- Se destaca el buen posicionamiento con el sector jurídico y económico, debido a la aceptación del programa, y al muy buen desempeño de los egresados en el mundo laboral.
- Se ejecutó la “Catedra de Felicidad y Valores”, contextualización relacionada con la pandemia, y su afectación emocional y sentimientos de las personas. Por medio de la cual se realizaron acciones, actividades y estrategias, diseñadas para docentes, egresados, estudiantes, como coaching, risoterapia, fiesta de colores, con el fin de fortalecer factores humanos.
- Se implemento nuevo formato de syllabus, en el cual se incluye el planeador, se está realizando acompañamiento para su correcto diligenciamiento y apropiación. Se mejora alineación, entre el propósito, objetivos y el perfil de egresado, lo declarado por el docente, se incluyeron competencias según lo establece la nueva legislación, y asociación resultados de aprendizaje. Se integra la rúbrica de evaluación.
- Programa Administración de Empresas. El crecimiento en cuanto al número de estudiantes nuevos con relación a 2021-1: 65 estudiantes, para 2022 se presentaron 117 nuevos ingresos.
- Se destaca la utilización de espacios virtuales de aprendizaje, como las plataformas EVA y TEAMS para el desarrollo de clases y tutorías de estudiantes.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- Se implementa formato en Google Forms para formalizar cambios y novedades, con el fin de controlar y gestionar y tener una respuesta mucho más oportuna.
- Para fortalecer el seguimiento a las actividades académicas, se realizan auditorías de manera aleatoria, con el fin de realizar seguimiento y medición de la prestación del servicio, y tomar las acciones pertinentes frente a los hallazgos.
- Ingeniería Industrial. Como acciones de mejora en el programa, se implementa: combinar la presencialidad con virtualidad a 16 semanas del programa presencial, se analizan casos con evidencias para articular matrículas especiales, con directriz de consejo de facultad para dar manejo a casos que no pudieran estar totalmente en presencialidad.
- Se destaca el plan de dotación de laboratorios de química y física, por medio del cual se realizó adecuación de espacios e inversión de equipos.
- Adicionalmente, se implementación formato de tutorías, con el fin de fortalecer dicho proceso y mejorar su registro y control.
- Tecnología en Higiene y Seguridad en el Trabajo. Con el fin de ampliar la cobertura y aumentar el número de estudiantes del programa, se apertura línea de electivas en higiene y seguridad industrial para el programa de ingeniería industrial, con el fin de abrir estos grupos y poder incluir a los alumnos de la tecnología. Con esto se busca mejorar el cumplimiento de puntos de equilibrio, adicionalmente, se establece la similitud de cursos dentro del ciclo básico entre ambos programas, para que exista equivalencia y poder ajustar grupos del programa de tecnología que son más pequeños.
- Adicionalmente, se realizó estrategia de marketing, con el fin de brindar becas durante toda la carrera, para ampliar cobertura y brindar facilidades para ser más competitivos.
- Investigación. Se destacan las estrategias implementadas desde el proceso para incentivar la investigación en la comunidad educativa, dentro de las que se destacan: Participación en el encuentro departamental de semilleros Nodo Atlántico, de los proyectos presentados pasaron 13 al encuentro a nivel Nacional. Estrategia FARO, Formación por la investigación. Incentivar a estudiantes a participar en Semilleros. Se lanza revista investigación académica “Americanista”, por medio de la cual se realizará publicación de productos y artículos generados por los semilleros para promover la cultura de investigación en la investigación Formativa. Estrategia Scientia, por medio de la cual se presenta y dan a conocer los semilleros de investigación. Se promueve en visitas en aulas de clase. Ofrecimiento de descuento de matrículas para participantes en semilleros entre el 5 y 25%, debido a su buen desempeño.
- Se destaca la creación de la empresa “Soluciones Americanas”, para brindar soluciones tecnológicas a todos los proyectos de investigación. En la actualidad se tienen 16 personas desarrollando software y sistemas, de los cuales la mayoría son egresados de la Universidad, que han participado en los semilleros.
- Gestion de las TIC. El establecimiento como gestión de cambios en el proceso, la implementación: plataforma de Help Desk, con el fin de mejorar la gestion y trazabilidad del proceso.
- Se implementa política de infraestructura tecnológica, donde se va a definir la obsolescencia de equipos, con el fin de mejorar el control del proceso.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- Todos los activos de la institución se etiquetaron con códigos QR, para mejorar la identificación y trazabilidad de estos.
- Se realizó inversión en 203 nuevos equipos de cómputo, para garantizar la actualización de la infraestructura tecnológica de la universidad.
- La buena actitud y la disposición del personal entrevistado durante el proceso de auditoría porque facilita el entendimiento de los hallazgos, y permite generar valor agregado y la toma de acciones pertinentes para solucionar las desviaciones encontradas y acatar las observaciones y recomendaciones realizadas por el equipo auditor.

## 4.2 Oportunidades de mejora

- Revisar el tamaño y la estructura de la encuesta de satisfacción aplicada a estudiantes, ya que es bastante extensa, revisar la redacción de preguntas, para que facilite su respuesta y respectivo diligenciamiento, con el fin de obtener resultados más representativos y objetivos, y lograr que todos los estudiantes que la diligencien la contesten en su totalidad. (Revisar criterios de evaluación).
- Como producto de las salidas de la revisión por la dirección, se debe fortalecer la necesidad de recursos para poder implementarlos y llevar a cabo cada una de las acciones de mejora que se plantean. Definir y establecer los recursos humanos, tecnológicos, financieros, que son necesarios.
- Incluir dentro de la matriz de análisis de contexto y riesgos, la amenaza que se identificó y que está asociada a la recesión económica y deserción estudiantil, con el fin de garantizar su respectiva gestión.
- Gestión de calidad. Continuar fortaleciendo las competencias del equipo auditor interno actual, y el número de auditores nuevos, que permita fortalecer el proceso de auditorías internas y generación mayor valor agregado. Escoger auditores que cuenten con perfil, y que cuenten con disponibilidad de tiempo.
- De acuerdo al crecimiento de la institución, a la cantidad de procesos, auditorías recibidas, requisito de acreditación, evaluar la definición de un programa de auditorías, en el cual se establezcan criterios claros para definir cuáles son los procesos que se van a auditar en cada auditoría dentro del ciclo.
- Incluir en el programa, plan de auditorías, o listas de verificación, los requisitos de la Norma ISO 9001 que se van a evaluar en cada uno de los procesos, con el fin de mantener la información clara para los auditores, que sepan requisitos específicos que se evalúan y que sepan hacia cuales requisitos se asocian los hallazgos.
- Garantizar la oportunidad de respuesta de QR para garantizar los tiempos y términos establecidos en el procedimiento. Adicionalmente, se debe mejorar la clasificación para poder optimizar la gestión y respuesta a dichos requerimientos.
- Evaluar si el sistema "Workmanager", emite correos de alerta a las personas responsables de dar respuesta a los requerimientos, y garantizar una forma de dar respuesta oportuna.
- Fortalecer el análisis de causas para las acciones correctivas que se levantan para tratar las NC que surgen como producto del incumplimiento de metas de indicadores, como es el caso del indicador de % PQRSF tratadas. Ya que no se llega a la causa raíz, con el fin de evitar que solo se traten las causas básicas, sin llegar a la causa raíz, evitando el cierre eficaz del hallazgo.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- Gestion de Registro y Control. Cuando se realice medición de la eficacia de las acciones establecidas para abordar los riesgos, soportarlo a través de la documentación y soporte de datos, específicamente para el caso de disminución de reporte de novedades, para cuantificar la mejora.
- Gestion Administrativa y Financiera. Mantenimiento. Incluir en el formato nuevo de HV de equipos, los costos asociados al mantenimiento, sobre todo a cambio de componentes y partes del equipo, con el fin de llevar trazabilidad y que sirva para la toma de decisiones y acciones, como seguir invirtiendo o dar de baja a un equipo.
- Evaluar la implementación de indicadores que no solo midan el cumplimiento de mantenimientos y proyectos, sino también medir eficacia y eficiencia de los procesos.
- Ante la materialización del riesgo: Afectación de la infraestructura física y activos por abandono de predios alrededor de la institución; no se formaliza acción correctiva para eliminar causas y evitar que se repita, en la matriz se documentaron las correcciones que se tomaron, pero no se revaloro el riesgo (garantizar la medición de riesgo residual y planteamiento de nuevas acciones).
- Programa de Derecho. Asegurar la disponibilidad de la información para poder tener acceso de manera mucho más ágil a los documentos y actas que dan soporte al cumplimiento de las etapas del procedimiento de diseño y desarrollo de programas, en este caso en particular para la renovación de registro de programa, como son: Comités Áreas, Revisión del comité curricular, Consejo de Facultad, Revisión Unidad de Vicerrectoría Académica, entre otros., y poder verificar toda la trazabilidad del proceso.
- Revisar y ajustar el procedimiento de diseño y desarrollo de programas, con el fin de estandarizar sobre todo las evidencias y documentos que soporten cada una de las etapas de revisión, verificación y validación, asegurar la disponibilidad de la información y la aprobación por cada una de las instancias. Salvaguardar esa información independientemente del medio en la que se defina.
- Administración de Empresas. Control Temático, garantizar que se documente y actualice oportunamente, especificando sobre todo cuando se presente algún inconveniente, como es el caso de una incapacidad y que no se logra desarrollar lo planificado, que se haga la anotación de la insistencia o que no se logra desarrollar la actividad y que se reprograma o ejecuta en la próxima sesión de clases.
- Investigación. Utilizar las versiones vigentes de los documentos utilizados en el proceso, para la gestion de la convocatoria, ya que no concuerdan con los documentos mencionados en la convocatoria y su respectivo procedimiento.

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.  
Durante el año 2021 se formalizaron las siguientes QR.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

6	Gestión financiera. Dificultad para comunicarse con oficinas del área financiera.	Solicitar al CSU el ajuste del sistema RAINBOW debido al regreso a la presencialidad de la OFE.  Solicitar al CSU la corrección del enrutamiento a llamadas que ingresan a extensiones que inician por # 4.
30	Admisiones. Definir fechas de respuesta a las solicitudes de admisión de estudiantes más oportunas (reintegros)	Presentar propuesta del nuevo criterio de admisión que implica solicitar a los aspirantes, las notas definitivas de los 2 últimos años de bachillerato cursado. (En desarrollo).
	Activación de matrícula académica y dificultades en el pago. (horarios de clase)	Se comunican con las personas aclarando las dudas y llegan acuerdos de pago.
4	Proceso de Grado – Falta de información	Se brindó la información pertinente y se llevó a cabo el proceso de grado con éxito.
6	Clases en alternancia, dificultades con notas	Se realizaron las revisiones pertinentes para hacer la corrección de notas y la retroalimentación pertinente de las clases en alternancia.
1	Carga académica	Se comunica y aclara que al momento de realizar la matrícula ellos son libres de realizar su horario.
9	Registro académico. Demora, error o dificultad para identificar el certificado a solicitar.	Se instruye al estudiante y se generan los certificados después de que ellos realizaran el pago correspondiente.
2	Soporte	Se dio solución
1	Inexistencia en base de datos de egresados	Se realizaron las investigaciones pertinentes comprobando en el sistema SNIES que el estudiante estuviera ingresado en la base de datos
1	Demora en respuestas	Se realizó un comunicado recordando los tiempos de atención a las 2 partes.
1	Pruebas del estado (saber pro y TYT)	Se realizó el trámite pertinente para llevar a cabo la realización de la prueba.

Se evidencia tratamiento dado a las QR según lo estipulado en el procedimiento interno de la institución. En los casos muestreados se analizó la situación, se discutió el tema entre las partes interesadas y se responde a satisfacción a los clientes.

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas. **NA**

5.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?  
Si  **No X**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

5.1.4. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:

Si  No

Si la respuesta es negativa, por favor describa brevemente la situación. **NA**

5.1.5. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)

Si  No .

**5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación**

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	NA	NA
1ª de seguimiento del ciclo	0	NA
2ª de seguimiento del ciclo	1	8.5.1 a) -1-2, c)
Renovación	NA	NA
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	NA	NA

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si  No

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

El programa anual de auditorías de calidad contempla un ciclo de auditorías internas, revisando el estado de todos los procesos del sistema de gestión, contando con un procedimiento documentado descrito bajo las directrices de ISO 19011.

La organización planea y realiza las auditorías internas basadas en el ciclo PHVA y son realizadas por auditores internos calificados que generaron importantes hallazgos que permiten evaluar la implementación y eficacia del SGC.

Para los ciclos de auditorías realizadas en 2021 y 2022 se abarcaron todos los procesos del sistema de gestión, implementado acciones correctivas para las no conformidades detectadas y evitar su ocurrencia.

Se evidencia el mantenimiento y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

La revisión por la dirección se realiza bajo los lineamientos de la ISO 9001, contemplando el análisis de todas las entradas, lo cual permite establecer, a través de las salidas, un plan de mejoramiento organizacional para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

**6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN**

- 6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?  
**Si X** No   
 Si su respuesta es afirmativa, por favor relacionar los medios publicitarios donde fue verificado el uso del logo o marca, durante la auditoria: página web, papelería, documentos internos de la organización y volantes publicitarios de programas de la institución.
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?  
**Si X** No  NA .
- 6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?  
 Si  **No X** NA
- 6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)  
**Si X** No .

**7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

- ¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  NO
- ¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI  NO
- ¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI  NO
- En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro: **NA**
- Fecha de la verificación complementaria: **NA**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007					
				SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
<b>Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión</b>				X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda reducir el alcance del certificado					
Se recomienda reactivar el certificado					
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación					
Se recomienda suspender el certificado					
Se recomienda cancelar el certificado					
Nombre del auditor líder: <b>Oscar Alonso Villamizar Navas</b>			Fecha	<b>2022</b>	<b>11</b>
					<b>24</b>

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada. Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoria con el apoyo de medios tecnológicos	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	NA
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 1 PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	<b>CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA</b>		
Dirección del sitio:	Calle 72 No. 41C – 64 Barranquilla, Atlántico, Colombia. (Sede principal) Carrera 43 No. 69 E - 05 Barranquilla, Atlántico, Colombia. Carrera 53 No. 64 – 152 Barranquilla, Atlántico, Colombia. Carrera 53 No. 68 – 25 Barranquilla, Atlántico, Colombia.		
Representante de la organización:	Alba Lucia Corredor Gómez		
Cargo:	Rectora	Correo electrónico	<a href="mailto:acorredor@coruniamericana.edu.co">acorredor@coruniamericana.edu.co</a>
Alcance de la certificación: Diseño y desarrollo de planes de estudio y prestación de servicios de educación superior para programas de pregrado en Derecho e Ingeniería Industrial, Pregrado por ciclos propedéuticos de Administración de Empresas, Ingeniería de Sistemas, contaduría y Negocios Internacionales, tecnología en higiene y seguridad en el trabajo, servicios de extensión e investigación.			
Alcance de la auditoría: Teniendo en cuenta que es auditoría de seguimiento, se auditan todas las actividades definidas en el alcance de la certificación, y los numerales aplicables de las normas ISO 9001, definidos en el programa de auditoría.			
Criterios de Auditoría	<b>ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión</b>		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Seguimiento</b>	<input type="checkbox"/> Renovación	<input type="checkbox"/> Ampliación
<input type="checkbox"/> Reactivación	<input type="checkbox"/> Extraordinaria	<input type="checkbox"/> Actualización / Migración	
Modalidad: <input checked="" type="checkbox"/> <b>Auditoría en sitio</b> <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio:		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Si</b>	<input type="checkbox"/> No
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:		<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> <b>No</b>
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>• Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.</li> <li>• Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>• Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</li> </ul> <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.</p>			

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Auditor Líder:	Oscar Villamizar Navas (OV)	Correo electrónico	<a href="mailto:ovillamizar@icontec.net">ovillamizar@icontec.net</a>
Auditor:	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		
Observador – Profesional de apoyo	NA		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2022-09-20 Calle 72 No. 41C – 64	08:00 h	08:30 h	Reunión de apertura	OV	Lideres de Procesos
	08:30 h	11:00 h	<b>Direccionamiento estratégico</b> 4.1., 4.2, 5.1.1., 5.1.2, 5.2.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.4, 9.3, 10	OV	<b>Alfonso Díaz</b> Director de planeación  <b>Diana Moreno</b> Coordinadora de Calidad  <b>Melissa Ahumada</b> Asistente de Planeación y Calidad  <b>Dabeybis Miranda</b> Auxiliar de Planeación
	11:00 h	12:30 h	<b>Gestión de calidad</b> (Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa). 7.5.2, 8.7, 9.1, 9.2, 10.2	OV	<b>Alfonso Díaz</b> Director de planeación  <b>Diana Moreno</b> Coordinadora de Calidad  <b>Melissa Ahumada</b> Asistente de Planeación y Calidad  <b>Dabeybis Miranda</b> Auxiliar de Planeación
	12:30 h	14:00 h	Receso		
	14:00 h	16:00 h	<b>Gestión de Admisiones y Registro</b> 4.4, 5.2, 5.3, 6. 7.4, 7.5, 9.1, 9.1.3, 10	OV	<b>Luis Gabriel Javer Romero</b> – Director de Admisiones, Registro y Control  <b>Estefania Castillo Ortega</b> – Coordinadora de Admisiones  <b>Hellen Dayana Morales Angarita</b> – Coordinadora de Registro y Control
16:00 h	17:00 h	<b>Gestion Administrativa y Financiera</b>	OV	<b>Dra. Rosa Bracho</b> Director Administrativa	

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO/ REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			<b>(Mantenimiento)</b> 7.1.3, 7.1.4		<b>Maria Isabel Palacio</b> Asistente de infraestructura  <b>Luis Villarreal</b> Coordinador de infraestructura
	17:00 h	17:30 h	Balance parcial de auditoria	OV	
2022-09-21	08:00 h	08:30 h	Retroalimentación parcial de auditoria	OV	<b>Diana Moreno</b> Coordinadora de Calidad
	08:30 h	10:30 h	<b>Educación y formación</b> Diseño y desarrollo, planeación y prestación del servicio. Programa Derecho 4.4, 6.1.2, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3	OV	<b>Gabriela García</b> Directora del programa de derecho  <b>Alvaro Anaya</b> Coordinador académico  <b>Katy Cossio</b> Coordinadora de autoevaluación
	10:30 h	12:30 h	<b>Educación y formación</b> Diseño y desarrollo, planeación y prestación del servicio. Administración de Empresas 4.4, 6.1.2, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3	OV	<b>Nacira Ayo</b> Decana  <b>Juan Gabriel Rivera</b> Coordinador académico  <b>Norida Vanegas</b> Docente
	12:30 h	13:30 h	Receso		
	13:30 h	15:30 h	<b>Educación y formación</b> Diseño y desarrollo, planeación y prestación del servicio. Ingeniería Industrial 4.4, 6.1.2, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3	OV	<b>Vera Santiago</b> Directora Programa Ing. Industrial  <b>Harold Pérez</b> Decano de Ingeniería
	15:30 h	17:30 h	<b>Educación y formación</b> Diseño y desarrollo, planeación y prestación del servicio. Tecnología en Higiene y Seguridad en el Trabajo. 4.4, 6.1.2, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3	OV	<b>Vera Santiago</b> Directora Programa Ing. Industrial  <b>Antonio Pacheco</b> Coordinador Programa Tecnología Higiene  <b>Harold Pérez</b> Decano de Ingeniería
2022-10-21	08:30 h	09:00 h	Balance parcial de auditoria	OV	<b>Diana Moreno</b> Coordinadora de Calidad

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Calle 72 No. 41C – 64	09:00 h	11:00 h	<b>Investigación</b> 4.4, 5.2, 5.3, 6, 7.1.4, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 10	OV	<b>Ricardo Simancas</b> Vicerrector de investigación.  <b>Carmen Sánchez</b> Profesional de investigación.  <b>Deiber Puello</b> Docente programa negocios internacionales.  <b>Lisette Cervantes</b> Docente programa negocios internacionales.  <b>René Ramírez</b> Docente programa ingeniería en sistemas.  <b>Álvaro Mercado</b> Docente programa ingeniería industrial.  <b>Roberto Porto</b> Docente programa ingeniería industrial.  <b>Andrés Porto</b> Docente programa ingeniería industrial.  <b>Eva Luna Contreras</b> Coordinadora Sello Editorial  <b>Kelly Isaacs</b> Diagramadora Sello Editorial.
	10:30 h	11:30 h	<b>Gestión de las TIC</b> 7.1.3, 7.1.4		<b>Jose David Zafra</b> Coordinador de sistemas  <b>Roberto Porto</b> Director Centro desarrollo de software  <b>Alberto Padilla</b> Coordinador de soporte
	11:30 h	12:00 h	Preparación informe de auditoría		OV

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	12:00 h	12:30 h	Reunión de cierre	OV	Líderes de procesos

**Observaciones:**

- Los procesos deben disponer de los registros que evidencien la aplicación del sistema de gestión durante la evaluación.
- Durante la auditoría se verificará el cumplimiento del Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión y del Manual de Imagen y Aplicación de los Certificados.
- Los requisitos de 9001: Información documentada, Seguimiento, medición, análisis y evaluación, Mejora, se auditarán en todas las áreas y proyectos aplicables.
- En cada proceso se verificará la aplicación de requisitos de acciones correctivas y de mejora.
- La auditoría a la aplicación de los requisitos de comunicación se evaluará mediante la verificación de las interacciones entre procesos. Así mismo, la comunicación externa será abordada en todos los procesos del Sistema de Gestión que tengan comunicación externa con las partes interesadas.

**Así mismo, el primer día de auditoría por favor suministrar al equipo auditor en medio magnético la siguiente información:**

Estadísticas de NC de Auditoría Interna 2021 y 2022, número, tipo, y conclusiones generales de tendencia del ciclo.

Estadísticas de Quejas y Reclamos de los años: 2021 y 2022. Discriminadas por tipo (Causa), cantidad presentada (Recurrencia) y pareto, así como el tratamiento dado. Conclusión general de tendencia del ciclo.

Porcentaje de Satisfacción de los Clientes en los años 2021. Conclusión general de tendencia del ciclo.

Relación de los objetivos del SGC años 2021 (en Word):

Objetivo, indicador o indicadores asociados, meta, resultado ó % de cumplimiento. Conclusión general del cumplimiento o no cumplimiento de los objetivos en el último año.

Estadística de incidentes, accidentes y enfermedades laborales (en estudio y calificadas). Acciones tomadas para abordar las causas de accidentes e incidentes.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	<b>2022-08-20</b>
---	-------------------

**ANEXO 2**

No aplica.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

### ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

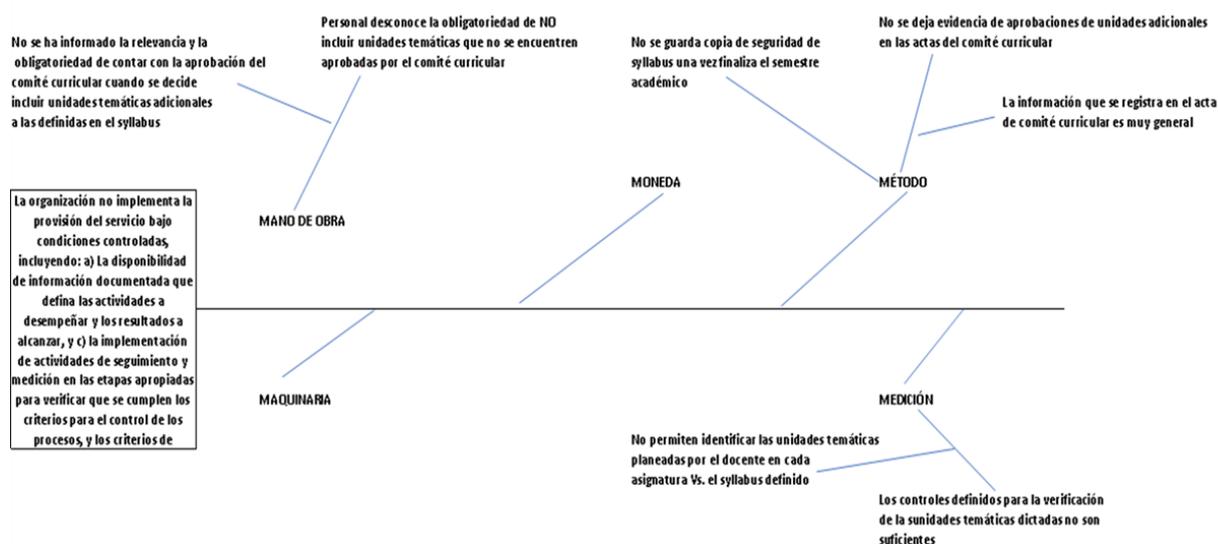
- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el **2022-11-15** y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el **2022-11-21**.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.5.1 a) -1-2, c)</td> </tr> </table>	Requisito(s):	8.5.1 a) -1-2, c)
Requisito(s):				
8.5.1 a) -1-2, c)				
<b>Descripción de la no conformidad:</b> La organización no implementa la provisión del servicio bajo condiciones controladas, incluyendo: a) La disponibilidad de información documentada que defina las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar, y c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos, y los criterios de aceptación de los servicios.				
<b>Evidencia:</b> En el Syllabus de la Asignatura: Gestión de Procesos 2, se estableció como ultima unidad de formación integral: Tecnología de grupos (10 horas), sin embargo, el docente específico, tanto en el planeador como en el control del desarrollo temático, que de la semana 12 en adelante desarrolló la unidad de formación Gerencia de Proyectos, no siendo coherente con el Syllabus.				
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>		
Realizar reunión con docentes y directores de programa con el fin de insistir en la obligatoriedad de cumplir exactamente con las unidades temáticas descritas en el syllabus y en caso de adicionar contenido a la asignatura corroborar que este haya sido aprobado por el comité curricular.	Acta de reunión	Diciembre 16/2022		
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).				
<b>No</b>	<b>CAUSA</b>	<b>1er POR QUE?</b>	<b>2do POR QUE?</b>	<b>3er POR QUÉ?</b>
1	No se cuenta con Syllabus del periodo 2022-1	Solo se guarda la versión del syllabus 2022 en el sistema EVA, al realizar cambio de semestre	Se desconocía la necesidad de conservar el syllabus del semestre anterior	El syllabus no está sujeto a modificaciones importantes entre un semestre y otro.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

		<p>desaparece el syllabus del semestre inmediatamente anterior.</p> <p>No se realiza copia de respaldo del syllabus del semestre anterior</p>		
2	<p>No se evidencia aprobación del cambio en el syllabus para el desarrollo de la unidad de formación Gerencia de proyectos (semana 12 de adelante)</p>	<p>En el acta de comité curricular no se dejó evidencia del detalle específico de los cambios en el syllabus</p>	<p>La redacción del acta es general, solo se consignan la aprobación de los cambios</p>	<p>El formato del acta es estándar y no anexan soportes de los detalles de los cambios</p>



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
<p><b>P=</b> Definir mesas de trabajo con vicerrectoría académica, docentes y directivos para definir y unificar criterios y controles a las unidades temáticas desarrolladas en cada asignatura.</p>	Acta de reunión	Diciembre 2022
<p><b>H =</b> Actualizar la información documentada que facilite los controles a los contenidos desarrollados por los docentes Vs. Syllabus</p>	Acta de reunión, listado maestro de información documentada	Enero 2023

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Socializar con docentes, directivos y estudiantes los métodos y controles a implementar.		
<b>V</b> = Realizar seguimiento periódico (jefes inmediatos, auditorías)	Informes	Abril 2023
<b>A</b> = Registrar las acciones pertinentes ante las desviaciones que se evidencien	Formato acción de mejora	Mayo 2023

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Consulte la *Guía para la solución de no conformidades* en la ruta <https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/> en el link Evaluación de la conformidad.

Ruta: [www.icontec.org](http://www.icontec.org) Nuestra compañía – Documentos servicios – Evaluación de la conformidad.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( <b>1</b> ) <b>menores</b>	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores ( <b>X</b> ) <b>N.A.</b>	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: <b>2022-11-04</b>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: <b>NA</b>	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación R-PS-007.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <b>NA</b> y el requisito al que fue reportada <b>NA</b> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización: Diana Marcela Moreno Vargas Coordinadora de Calidad	Firma: 

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*