1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN.
CORPORACION UNIVERSITARIA AMERICANA.

1.2. SITIO WEB: www.americana.edu.co

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 72 # 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 53 # 64 - 142	Barranquilla - 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.
Carrera 43 # 69 E - 05	Barranquilla - Colombia.	Diseño y desarrollo de planes de estudios y prestación de servicios de educación superior para programas de pregrado en Contaduría.
Carrera 53 # 68 - 25	Barranquilla - Colombia.	Consultorio Jurídico y Sala de Audiencia.

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:

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 higner 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, extensión and research services.

1.5. CÓDIGO IAF: [37]

1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: N.A. (No Aplica)

1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: NTC ISO 9001:2015 + Documentación del SGC.

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.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN	
Nombre:	Alba Corredor Gómez
Cargo:	Rectora Nacional
Correo electrónico	acorredor@coruniamericana.edu.co

1.9. TIPO DE AUDITORIA: Marcar los tipos de auditoría que correspondan de acuerdo con la asignación del servicio .

- ☐ **Inicial o de Otorgamiento**
- ■ **Seguimiento**
- ☐ **Renovación**
- ☐ **Ampliación**
- ☐ **Reducción**
- ☐ **Reactivación**
- ☐ **Extraordinaria**
- ☐ **Actualización**
- ☐ **Migración (aplica para ISO 45001)**

Aplica toma de muestra por multisitio: Si ■ No ☐

Auditoría combinada: Si ☐ No ■

Auditoría integrada: Si ☐ No ■

1.10. Tiempo de auditoria	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	----------	----------
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-11-03	0,5
Auditoría en sitio	2018-11-21 Al 2018-11-22	2,5

1.11. EQUIPO AUDITOR	
Auditor líder	Luis Eduardo Santiago Jiménez
Auditor	Yennys Naranjo Africano
Experto Técnico	N.A. (No Aplica)

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	
Código asignado por ICONTEC	CO SC-CER 149880
Fecha de aprobación inicial	2011-10-19
Fecha de próximo vencimiento:	2020-10-18.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

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.

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. 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 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 ■

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas:

SITIOS PERMANENTES	FECHAS
Calle 72 # 41 C - 64	Noviembre 21 y 22 de 2018
Carrera 53 # 68 - 25	Noviembre 21 de 2018
Carrera 53 # 64 - 142	Noviembre 22 de 2018
Carrera 43 # 69 E - 05	Noviembre 22 de 2018

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 ■ No ☐ NA ☐

Req 7.1.5.2. – Trazabilidad de las Mediciones. Debido a que no se utilizan equipos de medición que requieran de calibración o verificación, dado que los equipos e instrumentos ubicados en el laboratorio

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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

que dispone la IES, se utilizan con fines pedagógicos como parte del proceso de formación. En ninguno de los laboratorios de la institución, se prestan servicios de ensayo ni de calibración a terceros.

.

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 ■

Nombre del Proyecto / Contrato:	N.A. (No Aplica)	
Numerales de la norma ISO 9001/ISO 14001/OHSAS 18001 auditados en el proyecto:		
Numero de Contrato:		
Entidad Contratante:		
Localización:		
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:		
% de participación y nombre de cada empresa participante		
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.		
Fecha de inicio del proyecto:		
Fecha de finalización del proyecto:		
Objeto del contrato y descripción del contrato		
Actividades del alcance auditadas.		
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).		
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si ☐ No ■.

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 ■ No ☐ NA ☐

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos. Programa Negocios Internacionales: Documento maestro de

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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

condiciones de calidad según el Decreto 1295 de 2010, Justificación del Programa, Actas de: Planificación del diseño y desarrollo, Entradas del diseño y desarrollo, Controles del diseño y desarrollo, Salidas del diseño y desarrollo.

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 ■ No ☐ NA ☐

- Resolución 6341 de 2006, Emanada por el Ministerio de Educación Nacional – Certificado de existencia para el funcionamiento como institución educativa.
- Resolución 16426 del 18 de Noviembre de 2013 – Registro Calificado del Programa Administración de Empresas.
- Resolución 12453 del 01 de Agosto de 2018 - Registro Calificado del Programa de Contaduría.
- Resolución 3310 del 14 de Marzo de 2014 - Registro Calificado del Programa de Ingeniería de Sistemas.
- Resolución 5494 del 07 de julio de 2011 - Registro Calificado del Programa de Negocios Internacionales.
- Resolución 11144 del 11 de Septiembre de 2012 - Registro Calificado del Programa Ingeniería Industrial.
- Resolución 06872 del 14 de Mayo de 2015 - Registro Calificado del Programa de Derecho.
- Resolución 18420 del 20 de septiembre de 2016 - Registro Calificado del Programa Tecnología en Higiene y Seguridad en el trabajo.

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 ☐ No ■
En caso afirmativo, cuáles:

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?
Si ☐ No ■
En caso afirmativo, favor informar mediante correo electrónico al Profesional Técnico Comercial cotizacionsistema@icontec.org , para que se revise la solicitud, se ajusten los tiempos de las auditorías posteriores y se notifiquen los cambios al área Comercial y de Programación.

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?
Si ☐ No ■ NA ☐
En caso afirmativo descríbalas,

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide

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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?
Si ☐ No ☐ NA ■.

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla:

Proceso de origen externo:

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
Si ☐ No ■ En caso afirmativo, cuáles:

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

Si ☐ No ■

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 ☐ NA ■

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?
Si ☐ No ☐ NA ■

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
4.4.1.a. (Menor)	No se evidencia en la caracterización del proceso Educación y Formación la entrada "Análisis de las necesidades detectadas, focalizándose en las barreras para el aprendizaje y la participación propia del sistema educativo" el cual es una salida del proceso Inclusión y Retención, insumo importante para el proceso de Educación y Formación.	Se verifico análisis de entradas y salidas de cada uno de los procesos de acuerdo a los nuevos cambios institucionales, incluyendo los cambios derivados en las caracterizaciones correspondientes.	SI

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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

6.1.2. (Menor)	No se evidencia en el mapa riesgo la planificación de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades del proceso Internacionalización y Educación y Formación, como lo establece la alta dirección.	Verificación del taller "Metodología completa para abordar riesgos incluyendo la determinación de acciones para abordarlos " con el equipo de trabajo de Educación y Formación y con Internacionalización. Noviembre de 2017 Verificación de la Matriz de Riesgos y oportunidades y planes de acción.	SI
8.5.1.(Menor)	No se evidencia en la plataforma tecnológica EVA ni en el control del desarrollo temático, la planificación o diligenciamiento de los temas a desarrollar en el primer corte del segundo semestre académico 2017 de la asignatura Emprendimiento del programa Negocios Internacionales como lo establece el procedimiento Planificación y control de actividades académicas.	Verificación del Procedimiento actualizado Contratación e ingreso del docente. Verificación de la socialización del procedimiento de control académico y los registros que se deben llenar durante el desarrollo formativo por parte de los docentes, antes de iniciar clases, en las reuniones curriculares de los respectivos programas. Septiembre y Octubre de 2017.	SI

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

- Se reitera el compromiso de la Alta Dirección con el SGC : A través del empoderamiento del sistema de gestión de la calidad y la comunicación permanente a sus funcionarios de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables y la disponibilidad de recursos para que las actividades se lleven a cabo de manera eficaz y eficiente.

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.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Se reitera la verificación en el cumplimiento mensual de los resultados de los indicadores de los procesos del sistema, para el monitoreo del cumplimiento de los objetivos del SGC, lo que impulsa la generación de correcciones, acciones correctivas, de manera oportuna, lo cual asegura el avance de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

- Es de resaltar el cambio implementado del enfoque de la Metodología para identificación de los factores externos e internos que pueden generar riesgos u oportunidades, donde se refleja una alineación de lo Estratégico con lo Operacional, lo que asegura el diseño e implementación de acciones o estrategias ya sea para mitigarlos o maximizarlos respectivamente.

- Es de resaltar la Política de Desarrollo Profesoral, la cual se ha priorizado de forma sostenida en la vinculación de docentes de formación titulada ya sea en Doctorado ó Maestrías, el cual se ha pasado de 44 (Año 2016) a 69 (Año 2017), lo que asegura una mejor calidad en la prestación del servicio de educación por el nivel académico de sus Docentes.

- Es de resaltar los ingresos que la Corporación ha obtenido por la oferta interna y externa del Centro de Educación Continuada, más de 1,400 Millones de Pesos, lo que asegura un alto nivel de sostenibilidad y por ende el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

- Es de resaltar el número de convenios que tiene la Corporación con otras Universidades Nacionales e Internacionales, 28 en total, lo que refleja la diferentes ofertas académicas para promover la movilidad ya sea a nivel de discentes o docentes.

- Es de resaltar que en el Proceso de Internacionalización se cuenta con una Asesoría en Internacionalización del Currículo, con el propósito de articular los contenidos de los Syllabus con los contenidos académicos de las asignaturas de los programas de las universidades con las cuales se tiene convenio ya sea nacional ó internacionalmente.

- Es de resaltar el apoyo económico que ofrece la Corporación a sus estudiantes para realizar intercambios a través de Programas como: Muévete por la costa, Movilidad entre sedes, Alemania te espera, Movilidad semestral y hasta pago de tiquete aéreos para aquellos estudiantes que hacen parte de los semilleros de investigación lo que refleja el nivel de inclusión de la Institución Académica.

- Es de resaltar el acuerdo con relación a la Política de Inclusión donde se establecen estrategias, acciones de apoyo a estudiantes de poblaciones diversas, poblaciones vulnerables y/o en situación de discapacidad con el propósito de que estos participen en los Procesos de Extensión, Proyección Social e Internacionalización.

- Es de resaltar en el Proceso de Inclusión y Retención, el fortalecimiento del enfoque hacia el logro de los objetivos del proceso y el soporte que le está dando este Proceso a los Objetivos Estratégicos de la institución, lo que refleja un buen nivel de madurez.

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.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Es de resaltar en el Programa de Derecho la puesta en marcha de la autoevaluación con fines de acreditación, lo que asegura colocar este programa académico con elementos diferenciadores que muy seguramente agregaran valor.

- Es de resaltar el Software SINU – Sistema Académico muy completo y dinámico para el control de la información de los estudiantes desde su inscripción hasta su desempeño y finalización académica.

- Es de resaltar el consultorio jurídico con que cuenta la Corporación para que sus estudiantes realicen sus prácticas o simulaciones de Derecho Procesal, el cual cuenta con todos los elementos tecnológicos que hoy se llevan de manera real en las salas de audiencia judicial.

- Es de resaltar la alineación existente desde el pensamiento estratégico de la alta dirección con la política de investigación y planeación curricular, lo que asegura transversalidad reflejandose en los altos indicadores de producción intelectual.

- Es de resaltar el fortalecimiento de la capacidad productiva del cuerpo de profesores – investigadores y de los grupos de investigación para asegurar altos niveles de producción intelectual.

- Es de resaltar que corte de esta Auditoria que el 25% de los grupos de investigación se encuentra en la Categoría “ A1 ”, el 50% de los grupos de investigación se encuentra en la Categoría “ B “ y el otro 25% en la Categoría “ C ” lo que refleja que es una Institución Académica con un alto espíritu hacia la Investigación.

- Es de resaltar que la Corporación Universitaria Americana, según U-Sapiens Group 2017, ocupa el puesto 14 entre las Instituciones Universitarias a nivel nacional y en el departamento del atlántico es la 2 de las 16 que ofertan programas académicos superiores, lo que refleja el compromiso que se tiene con la Investigación.

- Es de resaltar en el Proceso de Extensión y Proyección Social su mejoramiento en el seguimiento mediante la asignación de un docente de tiempo completo a los estudiantes que realizan sus prácticas para la toma de decisiones en lo pertinente, lo que refleja la verdadera mejora continua.

- Es de resaltar la adquisición de equipos de higiene industrial de alta tecnología para que los discentes de los Programas de Ingeniería Industrial y tecnología en higiene y seguridad en el trabajo realicen sus prácticas y estudios de Higiene Industrial, lo que asegura entregar al mercado profesionales con altos niveles de competencias en este tema.

- Es de resaltar la gran inversión que ha realizado la sede de Barranquilla, el cual hoy cuenta con 13,236 Metros Cuadrados, con un gimnasio American Fit dotados con equipos de última generación, Salón de Baile, dotación de video beams interactivo para las aulas de clases, salas de informática adecuadas con equipos tecnológicos de última generación, Instalación de un ascensor en la Sede Cosmos, el Centro de Innovación y Emprendimiento, lo que coloca a 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.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Corporación como una institución académica de Vanguardia.

- Es de resaltar la caracterización institucional de estudiantes y caracterización de primer ingreso, importante herramienta e información para tener una fotografía de con que estudiantes se cuenta desde sus talentos hasta su situación socioeconómica y así poder enfocar de una adecuada manera los programas de bienestar institucional siendo estos muy acertados y coherentes.

- Es de resaltar el desarrollo de Programas de Bienestar Institucional tales como: Recreación y Deporte, Desarrollo Humano, Artes y Cultura, Salud, Desarrollo Social, Promoción socioeconómica lo cual permite aumentar el sentido de pertenencia del estudiante con la Corporación e identificarse cada vez más con su Misión, Visión y Políticas.

4.2 Oportunidades de mejora.

- En la matriz de Riesgos y Oportunidades es aconsejable ser más riguroso en la determinación de las acciones ó controles existente realmente, de tal manera de tener una mejor objetividad cuando estos se valoren de tal manera de tener mejor precisión en la jerarquización.

- Cuando se evalúe un riesgo y a un no se haya medido la eficacia de las acciones para mitigarlo, es aconsejable mantener la misma escala de valoración inicial con el propósito de tener criterios de mayor objetividad que no vaya afectar tal jerarquización de estos.

- Es aconsejable que la identificación de los riesgos de los procesos se haga teniendo en cuenta dos enfoques, uno hacia lo que evitaría lograr la eficacia en la academia y el otro enfoque seria lo que evitaría la operacionalización de los procesos, con el propósito de tener un enfoque mas holístico en tal análisis.

- Es aconsejable que todo el tema de verificación de competencias en el Proceso de Internacionalización se haga desde el Proceso de Gestión del Talento Humano, debido a la experticia propio de la naturaleza de este proceso.

- En el Proceso de Inclusión y Retención es aconsejable automatizar toda la información que se administrar en este proceso de tal manera de mejorar la eficiencia de este y poder tener la información en tiempo real para la toma de decisiones.

- Es aconsejable alinear el contenido de las horas del portafolio de las actividades académicas de las asignaturas con el cronograma de clases, de tal manera que exista un equilibrio entre estas.

- Es aconsejable fortalecer el análisis sistemático de los contenido de los Syllabus de las asignaturas del Programa de Contaduria, de tal manera de que no dicten temas sin que se hayan cumplidos determinados requisitos ó prerrequisitos y evitar que ciertos temas se terminen dictando en otras asignaturas del programa académico.

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.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- En el Programa de Derecho es aconsejable fortalecer los controles para que los docentes cumplan con el seguimiento de la ejecución de las horas independientes por parte de los discentes de tal manera de asegurar que lo planeado se cumpla.

- Es importante que el Proceso de Admisión y Registro tenga definido en su caracterización un parámetro de control de su desempeño con el fin de facilitar su seguimiento y medición siendo este un proceso de apoyo indispensable y crítico.

- Es conveniente que en el Plan de Mantenimiento de Infraestructura se incluyan los siguientes ítems que se realizan de manera programada para que queden dentro del control global: Mantenimiento de mobiliario, silletería, módulos, inspecciones eléctricas, inspección de extintores y fumigaciones.

- Es importante que el Informe que presenta el Subproceso de Infraestructura sea organizado por Sedes y lleve un componente de análisis de datos con el fin de brindar mayor claridad y precisión en la información.

- Es conveniente mejorar la metodología de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores con el fin de que se obtenga mayor imparcialidad en el momento de su selección y evaluación. Así como formalizar el método de retroalimentación al Proveedor de los resultados de su desempeño y las oportunidades de mejora que deben efectuar.

- Es importante establecer estrategias de acercamiento e interacción con los estudiantes desde su ingreso a través de simbologías o mecanismos de participación o experiencias vividas con el apoyo de los egresados con el fin de que se generen altos compromisos y expectativas en todo los Programas Institucionales que ofrece la Corporación

- Dado que la institución académica tiene a disposición de los discentes base de datos para ser consultadas, es aconsejable diseñar e implementar estrategias para que estas sean utilizadas con mayor frecuencia por los estudiantes y profesores, lo que reflejaría mayor compromiso con el proceso de enseñanza aprendizaje.

- Es aconsejable fortalecer la correlación entre el micro currículo de la asignatura Consultorio Jurídico 1 y el " Control de utilización del docente de la sala de audiencia de Consultorio Jurido 1 " de tal manera de verificar que lo planeado se está cumpliendo a cabalidad y en los tiempos establecidos.

- Es aconsejable fortalecer con prontitud el nivel de inglés del Programa de Negocios Internacionales, dado los requerimientos de las empresas más importantes de la ciudad con la utilización de una segunda lengua.

- Es aconsejable que cuando se implemente un plan de transición de algún modelo de gestión, como es el caso del Proceso Extensión y Proyección Social, es importante evaluar la gestión al periodo final y al comienzo del otro periodo de tal manera de tener mejores elementos de juicio

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.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

para la toma de decisiones que fortalezcan la mejora continua.

- En el Proceso de Extensión y proyección Social ,es aconsejable invertir mucho más en plataformas tecnológicas de tal manera de tener herramientas que aseguren una mayor eficiencia entre la petición y colocación de estudiantes en prácticas en las Empresas.

- Es aconsejable fortalecer la metodología empleada en la evaluación del desempeño de los docentes y docentes administrativo de la corporación, dado que esta es una metodología de mucha importancia para la tomas de decisiones ya sea para incrementar las respectivas competencias ó incrementarlas.

- Es aconsejable alinear los descriptores de cargos con el instrumento utilizado para evaluar su desempeño de tal manera que exista coherencia entre el resultado esperado con el alcanzado.

- Es aconsejable evaluar el desempeño de los funcionarios aplicando un instrumento de evaluación por franjas de cargos de acuerdo a su nivel de autoridad, para evitar que un mismo instrumento evalúe las mismas competencias donde al final va ser poco el valor que agregue este ejercicio.

- Es aconsejable fortalecer más la gestión del sistema, dado el tiempo de certificación, donde más que cumplir requisitos siempre se tenga en cuenta le relación causa efecto para la tomas de decisiones inteligentes que agreguen valor a la Institución Académica.

- Es aconsejable en los procesos misionales fortalecer el reporte de las salidas no conformes, de tal manera de reflejar que se tiene un sistema de gestión de la calidad con un enfoque hacia la proactividad.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
99	-No visualización de notas en el Software SINU. -Plataforma EVA Caída. -Mala atención en el área de admisiones y registros. -Baños sucios.	-Correcciones al Software SINU. -Mejoramiento de la capacidad de los servidores para soportar las plataformas tecnológicas. -Formación en servicio al cliente. -Limpieza permanente y supervisión de los baños.

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. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo para ISO 14001, OHSAS 18001. N.A. (No Aplica)

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000 N.A. (No Aplica).

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados: N.A. (No Aplica)

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 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 como fueron atendidas.

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si ☐ No ■ NA ☐

5.1.7. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados ?:
Si ■ No ☐

- Entre los años 2017 a 2018, se han generado 1174 producto nuevos en investigación de las siguientes tipologías: Nuevo Conocimiento, Desarrollo Tecnológico e Innovación, Apropiación Social del Conocimiento y Formación del Recurso Humano.
- Medición de la percepción de satisfacción de los Estudiantes = 85,83% (Escala: Excelente – Bueno)
- Todos los programas académicos que hacen parte de este alcance de certificación se encuentran con sus Registros Calificados por parte del Ministerio de Educación Nacional.

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
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.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / **Renovación** (X)	3	4.4.1.a – 6.1.2. – 8.5.1. (NTC ISO 9001:2015)
1ª de seguimiento del ciclo	2	8.1.a – 8.2.2.a.
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, 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.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si ☐ No ■ NA ☐.
5.3 Análisis del proceso de auditoría interna
Se evidencia la implementación de un : Programa de auditorías internas, Procedimientos de auditorías, Plan de auditoria, Competencia del auditor interno acorde al perfil definido, Informe por ciclos de Auditoria comprendidos entre las Fechas : 16 de Abril hasta 16 de mayo de 2018 de acuerdo al Programa de Auditorías, Cubrimiento de todos los procesos dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a las directrices de la ISO 19011. Se llevó a cabo la Auditoria Interna bajo la Norma ISO 9001 Versión 2015 y se han establecido las respectivas acciones correctivas.
5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección
Se evidencio en el " Informe de Revisión por la Dirección " de Fecha 18 de Noviembre de 2018 el cumplimiento del análisis de las entradas para la revisión e igualmente los resultados o salidas de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001 Versión 2015. En el Informe se evidencia la revisión por la Alta Dirección con el proceso de Planeación Estratégica y Gerencial y refleja el Compromiso de la Alta Dirección con el sistema de gestión de la calidad.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION
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 ■ No ☐ NA ☐.
6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011? Si ■ 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 ■ 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 ■ No ☐.

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.

7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA 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:

Fecha de la verificación complementaria: N.A. (No Aplica)

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
	N.A. (No Aplica)		
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001. N.A. (No Aplica)

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	**NO**
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	**SI**	
Se recomienda renovar 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		

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.

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
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: LUIS EDUARDO SANTIAGO JIMENEZ	Fecha	**2018**	**12**	**27**

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	SI
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso de que no aplique indicar en el cuadro N/A)	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	SI

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

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.

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.

EMPRESA:	**CORPORACION UNIVERSITARIA AMERICANA.**		
Dirección del sitio :	Carrera 53 # 64 - 142, Barranquilla, Atlántico, Colombia.		
Representante de la organización:	Alba Corredor Gomez		
Cargo:	Rectora	Correo electrónico	acorredor@coruniamericana.edu.co

Alcance : 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 en Administración de Empresas, Ingeniería de Sistemas, Contaduría y Negocios Internacionales, Tecnología en higiene y seguridad en el trabajo, Servicios de extensión e Investigación.

CRITERIOS DE AUDITORÍA	NTC ISO 9001 Versión 2015 + la documentación del Sistema de Gestión.

Tipo de auditoría :

☐ INICIAL U OTORGAMIENTO ■ **SEGUIMIENTO** ☐ RENOVACION ☐ AMPLIACIÓN ☐ REDUCCIÓN
☐ REACTIVACIÓN ☐ EXTRAORDINARIA ☐ ACTUALIZACIÓN

Aplica toma de muestra por multisitio:	■ Si ☐ No
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	☐ Si ■ No

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.

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).

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.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 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.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

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.

Auditor:	Yenny Naranjo (YN)	Auditor	N.A. (No Aplica)
Experto técnico:	N.A. (No Aplica)		

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)
2018-11-21.	8:00	8:30	Reunión de apertura	LES	Todas las personas entrevistadas en la auditoría.
	8:30	10:00	Direccionamiento Estratégico y Calidad. (4.1., 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 9.3.)	LES	Rectora-Dr. Alba Corredor Dir. Planeación- Sr. Alfonso Díaz Coord. Calidad- Ing. Dania De La Hoz
	10:00	11:30	Internacionalización (8.1., 8.2., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.1., 9.1.3.)	LES	Dir. Internacionalización-Sra. Keilis Arteaga
	11:30	13:00	Inclusión y Retención (8.1., 8.2., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.1., 9.1.3.)	LES	Dir. Bienestar-Sr. Jorge Lopez Jefe desarrollo humano-Sr. Harold Manotas.
	13:00	14:00	Receso	LES	
	14:00	16:00	Educación y Formación – Sede Cra 53 con 68 – Programa Derecho. (8.1., 8.2., 8.3., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.1., 9.1.3.)	LES	Decana- Dr. Rocío Vásquez Dir. Programa- Marlys Herazo
	16:00	18:00	Educación y Formación – Sede Cosmos – Programa Negocios Internacionales. (8.1., 8.2., 8.3., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.1., 9.1.3.)	LES	Decano- Sr. Herbert Valencia Dir. Programa- Sr. Roberto Morales
2018-11-22.	7:45	8:00	Balance Parcial	LES	
	8:00	9:30	Educación y Formación – Cra 53 con Calle 64 – Programa Tecnologia en Hig y Seg Industrial. (8.1., 8.2., 8.3., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.1., 9.1.3.)	LES	Decano- Ing. Harold Manotas Dir. Programa- Ing. Jesús Cohen

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.

	8:00	9:30	Gestión de Admisiones y Registros (8.1., 8.2., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.1., 9.1.3.)	YN	Jefe admisiones- Sra. Andrea Corredor Coordinador de Admisiones- Sr. Luis Javer
	9:30	11:15	Educación y Formación – Sede Cra 43 con Calle 69 E – Programa Contaduria. (8.1., 8.2., 8.3., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.1., 9.1.3.)	LES	Decano- Sr. Herbert Valencia Dir. Programa- Sr. Raul Maya

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)
	9:30	11:00	Gestión Administrativa y Financiera (7.1.1., 7.1.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.6., 8.1., 8.4., 8.6., 9.1.1., 9.1.3.)	YN	Vice. Administrativa y financiera- Ing. Cindy Muñoz Jefe compras- Ing. Diana Alarcón. Coordinador Infraestructura- Sr. Luis Villareal
	11:15	13:00	Investigación (8.1., 8.2., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.1., 9.1.3.)	LES	Vice. Investigación- Dr. Astelio Silvera
	11:00	12:00	Bienestar Institucional (8.1., 8.2., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.1., 9.1.3.)	YN	Dir. Bienestar-Sr. Jorge Lopez y equipo de trabajo.
	12:30	14:00	Receso	LES	
	14:00	15:30	Extensión y Proyección Social (8.1., 8.2., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.1., 9.1.3.)	LES	Vice. Extensión y proyección social- Sra. Mónica y equipo de trabajo.
	15:30	17:00	Gestión del Talento Humano (7.1.1., 7.1.2., 7.1.6., 7.2., 7.3., 8.1., 8.6., 9.1.1., 9.1.3.)	LES	Dir. Administrativa-Rosa Bracho y Equipo de trabajo

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.

	17:00	17:30	Direccionamiento Estratégico y Calidad. (4.1., 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 9.1., 9.2., 10.1., 10.2., 10.2)	LES	Dir. Planeación- Sr. Alfonso Díaz Coord. Calidad- Ing. Dania De La Hoz
	17:30	18:00	Preparación informe de auditoría	LES	
	18:00	18:30	Reunión de cierre	LES	Todas las personas entrevistadas en la auditoría.
Observaciones:					
En cada proceso se auditaran los requisitos 4.4./ 6.1. / 6.2. / 6.3. / 7.1.5.1. / 7.4. / 7.5. / 9.1.1. / 9.1.3. / 10.1./ 10.2. / 10.3.					
Favor disponer para la reunión de apertura de una copia impresa del manual de calidad (Si aún lo mantienen), una copia impresa de listado maestro de documentos y registros e impresión de las caracterizaciones, plan de auditoría.					
Favor disponer de resultados de encuestas de satisfacción por los clientes, Tratamientos a las quejas y reclamos desde el mes de Enero de 2018 hasta la fecha.					
Relación de objetivos de la Política de Calidad: nombre, meta, resultados durante el año 2018, conclusión de cumplimiento o no cumplimiento.					

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)
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					
Disponer de un Video beam o retroproyectar para la reunión de apertura					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2018-11-03.

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.

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 2018-12-27 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 2018-12-27.

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.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	No. 1 de 2

[ ] No - Conformidad Mayor [X] No - Conformidad Menor	Norma(s) : NTC ISO 9001:2015.	Requisito(s): 8.1.a.

Descripción de la no conformidad :

La organización no determina los requisitos para los servicios.

Evidencia:

En el "Procedimiento de Internacionalización" no se tienen establecido los requisitos ó criterios que deben cumplir los docentes internacionales (Movilidad entrante) que vienen apoyar al Proceso Educación y Formación.

Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualización del procedimiento de internacionalización.	Procedimiento actualizado	Enero 2018

Descripción de la (s) causas (s):

Los modos de contratación docente no fueron incluidos debido a que los criterios de ingreso pueden variar según la actividad a desempeñar y el tipo de movilidad.

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Establecer directrices de movilidad estándar en el alcance del procedimiento de internacionalización.	Procedimiento actualizado	Enero 2018
Implementar circular con aprobación rectoral para casos no contemplados en procedimiento por la característica especial de la movilidad bien sea docente, funcionarios administrativos o de estudiantes.	Procedimiento actualizado Circulares según aplique	Enero 2018 en adelante

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.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	No. 2 de 2

[ ] No - Conformidad Mayor [X] No - Conformidad Menor	Norma(s) : NTC ISO 9001:2015.	Requisito(s): 8.2.2.a.

Descripción de la no conformidad :

La organización no asegura que los requisitos para los servicios estén definidos, incluyendo cualquier requisito legal.

Evidencia:

No se evidencia que en la "Matriz de Requisitos Legales" se tenga identificada la Ley 1014 del 26 de Enero de 2006 – Fomento a la cultura del emprendimiento.

Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualización de matriz de requisitos legales.	Matriz actualizada	Dic 2018

Descripción de la (s) causas (s)

Falla en control de cambios en los procesos desde el contexto externo "aspectos legales".

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Incluir dentro de la planificación de cambios en los procesos la verificación de matriz de requisitos legales, a partir del seguimiento al contexto.	Matriz actualizada	Dic 2018- en adelante
2. Realizar jornada de verificación de matrices legales con los equipos de trabajo de los diferentes procesos, ampliando en dichas matrices un campo en donde se especifique el registro o evidencia de cumplimiento, de tal forma que se pueda realizar comprobación durante ejercicios de auditoría o procesos de autorregulación de los equipos de trabajo.	Registros de Mesas de trabajo. Matriz.	Febrero 2018 en adelante

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.

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría:	( ) Mayores (✓) menores
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría:	( ) menores ( ) N.A.
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: 2018-12-08.	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique ____	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
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 ES-R-SG-001. En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione él número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección: Dania De la Hoz Redondo	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.