

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA		
1.2. SITIO WEB: <i>www.americana.edu.co</i>		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: <i>Calle 72 # 41 C - 64, Barranquilla, Atlántico, Colombia.</i>		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
<i>Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)</i>	<i>Localización (ciudad - país)</i>	<i>Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</i>
<i>Carrera 53 # 64-152</i>	<i>Barranquilla, Atlántico, Colombia</i>	<i>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.</i>
<i>Carrera 43 # 69 E - 05</i>	<i>Barranquilla, Atlántico, Colombia</i>	<i>Diseño y desarrollo de planes de estudios y prestación de servicios de educación superior para programas de pregrado en Contaduría.</i>
<i>Carrera 53 # 68 - 25</i>	<i>Barranquilla, Atlántico, Colombia</i>	<i>Consultorio Jurídico y Sala de Audiencia.</i>
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:		
<i>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</i>		
<i>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.</i>		
1.5. CÓDIGO IAF: 37		
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: N.A		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001.2015		
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
<i>Nombre:</i>	<i>DANIA JULIETH DE LA HOZ REDONDO</i>	
<i>Cargo:</i>	<i>Coordinadora de Calidad</i>	
<i>Correo electrónico</i>	<i>coordinacioncalidad@coruniamericana.edu.co</i>	
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:		
<input type="checkbox"/> <i>Inicial o de Otorgamiento</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Seguimiento</i> <input type="checkbox"/> <i>Renovación</i> <input type="checkbox"/> <i>Ampliación</i> <input type="checkbox"/> <i>Reducción</i> <input type="checkbox"/> <i>Reactivación</i>		

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

<input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría		
	<i>FECHA</i>	<i>Días de auditoría</i>
<i>Etapa 1 (Si aplica)</i>	N.A	N.A
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-10-18	0,5
Auditoría en sitio	2019-10-28,29	2,0
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	WILSON BOTERO MUÑOZ	
Auditor	N.A	
Experto Técnico	N.A	
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:	2020-10-18	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA
<p>2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</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

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

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

Se auditaron las siguientes sedes:

Carrera 43 # 69 E – 05 el 2019-10-28

Carrera 53 # 64-152 el 2019-10-29

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 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones. No se requieren equipos calibrados para verificar las características del servicio

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

3.11. ¿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

La corporación gestiona el diseño curricular con base en el procedimiento P-EP-003 versión 1, se identifican registros de revisión de la malla curricular del programa de ingeniería industrial según acta de enero de 2018, y acta del 27-02-2018, se identifica registro de verificación y aprobación de la malla curricular mediante acuerdo No. 019-058 del 18-01-2018 expedido por el Consejo Directivo de la Corporación Universitaria Americana.

3.12. ¿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

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.

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

- 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.

3.13. ¿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

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si No

3.14. ¿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 NA

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide 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:
Bases de datos
Docentes prestadores de servicios al área de educación continuada
Servicio de cafetería
Ligas de yudo del Atlántico y club de ajedrez de Baranoa

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

Si No En caso afirmativo, cuáles:

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

Si No

3.18. ¿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

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No 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

3.20. 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
1	8.1 a) La organización no determina los requisitos para los servicios Evidencia: En el procedimiento de internacionalización, no se tienen contemplados los requisitos o criterios que deben cumplir los docentes internacionales (movilidad entrante) que vienen a apoyar el proceso de educación y formación	Se actualizó el procedimiento de internacionalización con directrices estándar Se dejó lineamiento de expedir resolución electoral aprobando casos no contemplados en el procedimiento	Si
2	8.2.2 a) La organización no asegura que los requisitos para los servicios están establecidos, incluyendo cualquier requisito legal. Evidencia: No se identifica en la matriz de requisitos legales, la ley 1014 de 2006, de fomento a la cultura del emprendimiento	Se estableció la directriz de revisar la matriz de requisitos legales cada vez que se planifique un cambio en la entidad. Se llevó a cabo revisión y actualización de las matrices con los requisitos legales y se acompañó a los procesos en su actualización, se incorporó una columna para describir el cumplimiento	Si

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.

- ✓ La participación en mesas de sostenibilidad, el proyecto de certificar la institución en sostenibilidad y responsabilidad social y empresarial así como la adhesión al pacto global, porque demuestran el compromiso de la institución con la gestión ambiental y la responsabilidad social
- ✓ La red de instituciones de ETDH que apoyan el trabajo de la corporación Universitaria Americana con FUNDETEC, CENSA, YSTEM CENTER, SIN FRONTERAS, CDS, COTECMAG, INDETEC, IBES, porque aseguran un nicho de mercado para los programas de educación superior.
- ✓ La oferta de programas virtuales, porque atienden públicos de diferentes regiones y permiten ampliar la cobertura y el número de matriculados.
- ✓ El convenio con la DIAN para realizar prácticas y asesorías en los servicios de la DIAN, porque propician espacios exclusivos de aprendizaje para los estudiantes
- ✓ El nivel de docentes con maestría (117), porque aseguran un alto nivel de competencia del recurso humano y la excelencia en los procesos de formación.
- ✓ El nivel de logro de los objetivos en un 93% para el año 2018 frente al 80% del año 2017, porque demuestra el enfoque en el logro de los resultados planeados
- ✓ El otorgar de forma gratuita el test vocacional a los aspirantes a ingresar como estudiantes, porque se convierte en una ventaja competitiva de la universidad frente a la competencia del sector educativo.
- ✓ La implementación del software SAGICC para integrar la información de todos los canales de comunicación virtuales como las redes sociales, el whats app, porque consolida la información que se maneja en la web y redes y facilita su análisis con mayor oportunidad

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

- ✓ El proyecto de proyección social Americana Solidaria, porque busca mecanismos para facilitar el ingreso a la universidad, promoción de la ciudadanía, el desarrollo humano
- ✓ La implementación de software Adviser para generar alertas tempranas por deserción, porque permite intervenir los casos que están en riesgo y acompañar a los estudiantes.
- ✓ El uso del aula virtual para apoyar los programas presenciales, porque desarrolla habilidades para el desempeño en los ambientes virtuales tanto en docentes como en estudiantes.

4.2 Oportunidades de mejora

- Conviene que los líderes de proceso presenten informes periódicos sobre la eficacia de los controles para los riesgos, como un insumo para evaluar la gestión en cada proceso y en pensamiento con enfoque de riesgo de los equipos de trabajo
- Se recomienda realizar periódicamente estudios de necesidades y expectativas de las partes interesadas para identificar nuevas necesidades y expectativas que permitan mantener el enfoque al cliente y la calidad del servicio.
- Conviene consolidar los controles aplicados a los proveedores de alto impacto para facilitar el monitoreo a este tipo de proveedores y unificar criterios en las personas responsables de ejercer los controles.
- Se recomienda que la alta dirección comunique las principales políticas y resultados del sistema de gestión de la calidad, para evidenciar el liderazgo y comprometer a todos los colaboradores de la institución.
- Es importante incluir en la matriz de comunicaciones las políticas y los resultados del sistema de gestión así como la rendición de cuentas para asegurar su estandarización y unificación de criterios en el manejo de la comunicación.
- ES conveniente definir políticas para la comunicación a través de las redes sociales incluyendo a los estudiantes, para reducir la probabilidad de que se publique información que afecte la reputación de la institución.
- Definir controles específicos a los riesgos para facilitar su verificación, unificación de criterios para la aplicación del control y evaluación de la eficacia
- Conviene establecer acuerdos de niveles de servicio para los requerimientos que realizan al área de tecnología, para que los procesos solicitantes cuenten con parámetros en cuanto a tiempos de respuesta y reduzcan la presión por obtener respuestas inmediatas, cuando la situación permita un tiempo de espera.
- Fortalecer la matriz de riesgos asociados al proceso de tecnología, que puedan afectar la seguridad de la información para reducir la probabilidad de afectaciones a las bases de datos y sistemas de información de la universidad.
- Conviene establecer indicadores de desempeño de los instructores de actividades deportivas y culturales, para evaluar el desempeño y el logro de los objetivos que se plantean con este tipo de actividades.
- Diseñar pruebas internas para evaluar el desempeño académico de los estudiantes en las asignaturas específicas, para identificar oportunidades de mejora del currículo y los resultados académicos.
- Considerar la ausencia de docentes en el salón de clase como salidas no conformes, para controlar la recurrencia y evaluar el impacto en la prestación del servicio.
- Socializar los riesgos de la gestión académica con los directores de programas, para lograr su participación y compromiso con las actividades de prevención que deben implementar en cada uno de los programas.
- Revisar la frecuencia de control del cumplimiento de los contenidos desarrollados por los docentes contra el silabo para asegurar que se orientan los temas en la secuencia establecida en el silabo.
- Fortalecer las conclusiones presentadas en los informes de auditoría indicando si se han cumplido los objetivos del programa de auditoría y la contribución de los procesos a la estrategia organizacional.

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.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
55 quejas	Fallas en acceso a correo institucional o plataformas SINU / EVA	Asesoría al estudiante, revisión aplicativos
41 Reclamos	Fallas en matrícula de materias	Asesoría personalizada.

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

5.1.2. 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 cómo fueron atendidas. No aplica.

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

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

Si No

5.1.5. ¿Se evidencia 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.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	Tres	4.4.1.a – 6.1.2. – 8.5.1
1ª de seguimiento del ciclo	Dos	8.1 a), 8.2.a)
2ª de seguimiento del ciclo	Una	6.3 d)
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	----	----

¿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

La institución cuenta con 31 auditores calificados en las técnicas de auditoría con la norma ISO 19011:2018 y en los fundamentos de la norma ISO 9001:2015. El programa de auditoría planifica evaluación de los procesos una vez al año, el programa de auditoría incluyó todos los procesos. El informe de auditoría realizado entre junio y septiembre de 2019 reporta hallazgos de fortalezas, oportunidades de mejora y dos no conformidades.

Se documentan acciones correctivas para las no conformidades de la auditoría. También se plantean acciones de mejora.

El procedimiento de auditoría desarrolla las directrices de la norma ISO 19011

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La institución planifica una revisión por la dirección al año, el informe de revisión del año 2019 realizado en octubre, incluyó todas las entradas establecidas por la norma ISO 9001:2015.

Se analizan los datos utilizando técnicas estadísticas, analizando tendencias de las principales variables.

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen mejoras, recursos y compromisos.

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

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 No

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 E-GM-001?
 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 .

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 auditoría 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

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	N.A	N.A
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	N.A.	N.A	N
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	N.A	N.A	N.A

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				
	SI	NO		
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	XX			
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				
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: Wilson Botero Muñoz	Fecha	2019	12	10

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 y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N. A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	CORPORACION UNIVERSITARIA AMERICANA		
Dirección del sitio :	Sede Principal: Carrera 53 No 64 - 142, Barranquilla, Atlántico, Colombia		
Representante de la organización:	Dania Julieth De La hoz Redondo		
Cargo:	Coordinadora de calidad	Correo electrónico	coordinacioncalidad@coruniamericana.edu.co
Alcance: Indicar alcance de la auditoría de acuerdo con resultados de etapa 1 o el establecido en 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

CRITERIOS DE AUDITORÍA ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión	
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN	
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> 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

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.

Auditor Líder:	WILSON BOTERO MUÑOZ (WBM)	Correo electrónico	wbotero@icontec.net
Auditor:	N.A	Auditor	N.A
Experto técnico:	N.A		

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

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)
2019-10-28	08:00 h	08:30 h	Reunión de apertura	WBM	<ul style="list-style-type: none"> - Rectora: Dr. Alba Corredor - Dir. Planeación: Alfonso Díaz - Coord. Calidad: Dania De La Hoz - Vice. Académica: Dr. Maribel Molina. - Vice. EPSI: Dr. Liyis Gómez. - Dir. Comunicación y Mercadeo: Luis Vásquez - Dir. Bienestar: Jorge López - Decanos: Herbert Valencia y Harold Pérez - Directores de Programa: Carlos Llanos, Bertha Hernández y Jesús cohen - Directora Administrativa: Dr. Rosa Bracho - Vice. A&F: Ing. Cindy Muñoz - Vice Investigación: Astelio Silvera
	08:30 h	10:00 h	Direccionamiento estratégico (4.1., 4.2, 5, 6.1, 6.2, 6.3, 9.3, 10)	WBM	<ul style="list-style-type: none"> - Rectora: Dr. Alba Corredor - Dir. Planeación: Alfonso Díaz - Coord. Calidad: Dania De La Hoz
	10:00 h	11:30 h	Gestión mercadeo y comunicaciones (6.1.2, 7.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3.,9.1.2, 10.2.2)	WBM	<ul style="list-style-type: none"> - Dir. Comunicación y Mercadeo: Luis Vásquez - Coord. Comunicaciones: Stephany Bula - Coord. Mercadeo: Sandra Martínez
	11:30 h	13:00 h	Gestión de las TIC (6.1.2, 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4, 9.1.3,10)	WBM	<ul style="list-style-type: none"> - Dir. Sistemas: Gustavo Ariza - Equipo de Trabajo
	13:00 h	14:30 h	Receso		
	14:30 h	16:00 h	Extensión y proyección social (6.1.2, 8.1, 8.3, 8.5.1, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.2)	WBM	<ul style="list-style-type: none"> - Vice. EPSI: Dr. Liyis Gómez. - Dir. Practicas: Lourdes Truyol - Coord. Practicas: Mike Sánchez. - Dir. Proyección Social: Ericka Muñoz - Dir. Emprendimiento: Ignacio Negrette - Dir. CEC: Andrea Robledo - Dir. Egresados: Jazmín Díaz
	16:00 h	17:30 h	Bienestar institucional (4.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 9.1.3, 10)	WBM	<ul style="list-style-type: none"> - Dir. Bienestar: Jorge López - Jefe Desarrollo Humano: Harold Manotas - Jefe Salud Integral: Jesús Palma - Jefe Deporte y Cultura: Diego Gómez

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

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)
	17:30 h	18:00 h	Balance diario y retroalimentación al representante de la dirección	WBM	- Dir. Planeación: Alfonso Díaz - Coord. Calidad: Dania De La Hoz
2019-10-29	8:00 h	10:00 h	Educación y Formación Ingeniería de sistemas (6.1.2, 8.1, 8.3, 8.5.1, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.2)	WBM	- Dir. Programa: Bertha Hernández - Equipo de Trabajo
	10:00 h	12:00 h	Educación y Formación Ingeniería Industrial (6.1.2, 8.1, 8.5.1, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.2)	WBM	- Dir. Programa: Jesús Cohen - Equipo de Trabajo
	12:00 h	14:00 h	Receso		
	14:00 h	16:00 h	Educación y formación Diseño y desarrollo programa Administración de empresas (4.4, 6.1.2, 8.2.2, 8.2.3, 8.3)	WBM	- Dir. Programa: Carlos Llanos - Equipo de Trabajo
	16:00 h	16:30 h	Gestión de calidad Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior (4.4., 6.1, 7.5, 9.2, 10)	WBM	- Dir. Planeación: Alfonso Díaz - Coord. Calidad: Dania De La Hoz - Dir. Internacionalización: Keillis Arteaga
	16:30 h	17:00 h	Preparación informe de auditoría	WBM	Auditor líder y equipo auditor
	17:00 h	17:30 h	Reunión de cierre		Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
Los requisitos de Comunicación 7.4, información documentada 7.5, seguimiento medición análisis y evaluación 9.1.1, 9.1.3, acción correctiva 10.2 podrán ser auditados en todos los procesos.					

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 finalizació n 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.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2019-10-18
---	------------

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 2
No aplica.

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 2019-11-23 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 2019-11-30

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	Requisito(s): 6.3 d)
Descripción de la no conformidad: No se llevan a cabo los cambios de manera planificada considerando: <ul style="list-style-type: none"> - La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades 		
Evidencia: Los siguientes proyectos que vienen en proceso de implementación, no han definido un plan que establezca las actividades y la asignación de funciones y responsabilidades para el logro de los objetivos que se propusieron con los proyectos: <ul style="list-style-type: none"> - TIC Software de solicitud de paz y salvo para grado de estudiantes, implementado a partir de abril de 2019 - Programa Americana Solidaria, proyecto nuevo de proyección social No especifica la responsabilidad de las personas responsables, voluntarios y personal de apoyo. - Bienestar Institucional: Implementación de la herramienta "Adviser" a partir del primer semestre de 2019 		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Utilización de la herramienta Trello (Web), para realización de planes de trabajo necesarios para cada proyecto de desarrollo de software o aplicativos institucionales por el área de Gestión TIC, bien sea un nuevo desarrollo o ajustes de aplicaciones existentes.	Herramienta Trello (Web)	30 noviembre de 2019 en adelante
Revisión y ajuste de cronograma de implementación de la herramienta "Adviser", incluyendo las actividades requeridas para la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades frente al uso de Adviser, para docentes de apoyo y personal administrativo de forma articulada con el área de Talento Humano y Vicerrectoría Académica según se requiera.	Manual de Roles y funciones de Adviser (1) Descripción Cargo Docente de Permanencia (2) Descripciones de cargo personal administrativo ajustado según se requiera (3)	30 Enero 2020 (1) 28 Febrero 2020 (2 y 3)
Revisión y ajuste de Programa Americana Solidaria, especificando roles y responsabilidad en el proyecto.	Programa Americana Solidaria Actualizado	28 Febrero 2020
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...). <ul style="list-style-type: none"> - ¿Porqué 1?: Algunas veces, el fallo en la planificación de cambios se debe a la ausencia de esta planificación por parte de algunas áreas, sea por omisión o por saltarse este primer paso fundamental. 		

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

<ul style="list-style-type: none"> - ¿Porqué 2?: El área no se detiene a identificar las actividades que son necesarias para alcanzar los objetivos, ni diseñan con exactitud el desarrollo de estas tareas. - ¿Porqué 3?: Para algunos los cambios son acelerados, para dar respuesta rápida a una coyuntura institucional, por lo que no se formalizan planes de trabajo. - ¿Porqué 4?: Aun cuando se ha planificado con mayor o menor exactitud estas acciones, el área no prevé la planificación de cambios en la interface de parametrización de software y puesta en uso con el usuario final. - ¿Porqué 5?: No se aplica en todas las ocasiones un enfoque al riesgo relacionado con el cambio en particular el monitoreo y articulación requerida a nivel de asignación temporal o permanente de roles y responsabilidades. - ¿Porqué 6?: No existe información documentada que formalice y explique con claridad la necesidad de cambios en el SGC y la planificación de los mismos. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Establecer desde la oficina de planeación una metodología para la planificación de cambios en los procesos, con monitoreo periódico, para asegurar que se articulen las acciones pertinentes entre procesos y se establezcan, asignen o reasignen los roles y responsabilidades frente a los proyectos o actividades que impliquen cambios en los procesos y la institución de acuerdo al alcance del SGC.	Ajuste al procedimiento de planeación	Enero 2020
1.1 Reunión con líderes de procesos para dar a conocer con mayor exactitud los requisitos ISO 9001:2015 que implican una adecuada planificación de cambios.	Acta de Reunión	Febrero 2020 en adelante
1.2 A inicio de cada vigencia evaluar los proyectos o actividades que impliquen cambios en los procesos y la institución de acuerdo al alcance del SGC, para llevar un control de cambios del SGC por proceso más exhaustivo, con una matriz de cambios que pueda ser validada desde la oficina de planeación de calidad durante cada ciclo del SGC.	Matriz control de Cambios que afectan los procesos del SGC	Febrero 2020 en adelante

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.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

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:	<input checked="" type="checkbox"/> Mayores <input checked="" type="checkbox"/> menores
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría:	<input checked="" type="checkbox"/> menores <input checked="" type="checkbox"/> 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:	2019-11-29
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique	N/A
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 el número de la no conformidad <u>N/A</u> y el requisito al que fue reportada <u>N/A</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
Dania Delacruz Redondo	

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