

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL									
1.1. ORGANIZACIÓN									
COLEGIO MAYOR DEL CAUCA									
1.2. SITIO WEB: www.unimayor.edu.co									
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 5 No. 5 – 40, Popayán, Cauca, Colombia.									
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)</th> <th>Localización (ciudad - país)</th> <th>Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calle 3 No. 6 – 42</td> <td rowspan="2">Popayán - Colombia</td> <td rowspan="2"> Diseño y prestación de servicios de educación superior para el desarrollo de programas académicos de pregrado, investigación y educación continuada asociada, en las áreas de arte y diseño, ingeniería, ciencias sociales y administración. Diseño y prestación del servicio educativo en programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano en el área de idioma. </td> </tr> <tr> <td>Carrera 7 No. 2 - 41</td> </tr> </tbody> </table>			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	Calle 3 No. 6 – 42	Popayán - Colombia	Diseño y prestación de servicios de educación superior para el desarrollo de programas académicos de pregrado, investigación y educación continuada asociada, en las áreas de arte y diseño, ingeniería, ciencias sociales y administración. Diseño y prestación del servicio educativo en programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano en el área de idioma.	Carrera 7 No. 2 - 41
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							
Calle 3 No. 6 – 42	Popayán - Colombia	Diseño y prestación de servicios de educación superior para el desarrollo de programas académicos de pregrado, investigación y educación continuada asociada, en las áreas de arte y diseño, ingeniería, ciencias sociales y administración. Diseño y prestación del servicio educativo en programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano en el área de idioma.							
Carrera 7 No. 2 - 41									
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:									
Diseño y prestación de servicios de educación superior para el desarrollo de programas académicos de pregrado, investigación y educación continuada asociada, en las áreas de arte y diseño, ingeniería, ciencias sociales y administración. Diseño y prestación del servicio educativo en programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano en el área de idioma. Design and provision of undergraduate education for academic programs, research and continuing education related, in the areas of art and design, engineering, social sciences and management. Design and provision of educational service in programs related to work and human development in languages areas.									
1.5. CÓDIGO IAF: 37-0 Educación.									
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: No aplica.									
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: NTC ISO 9001:2015 y NTC 5555:2011									
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN									
Nombre:	Gloria Ximena Hurtado Paredes								
Cargo:	Asesora de Planeación								
Correo electrónico	planeacion@unimayor.edu.co								

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



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
☒ Inicial o de Otorgamiento ☐ Seguimiento ☒ Renovación ☐ Ampliación ☐ Reducción ☐ Reactivación ☐ Extraordinaria ☒ Actualización		
Nota: la auditoría “Inicial o de Otorgamiento es para la NTC 5555:2011 y la “Renovación” y “Actualización” es para la NTC ISO 9001:2015.		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si ☐ No ☒		
Auditoría combinada: Si ☒ No ☐		
Auditoría integrada: Si ☐ No ☒		
1.10. Tiempo de auditoria		
Etapa 1 (Si aplica)	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2017-09-25	1.0
Auditoría en sitio	2017-09-27	0.5
	2017-10-03/06	5.5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Angela María Mendoza Ledezma	
Auditor	Karen Varela Chufi	
Experto Técnico	No aplica	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	GP-CER149665 / SC-CER149666	
Fecha de aprobación inicial	2011-10-19 / 2011-10-19	
Fecha de próximo vencimiento:	2017-10-18 / 2017-10-18	

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: **no aplica**
- 3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?
Si ☒ No ☐ NA ☐
- En caso afirmativo, describa los requisitos que de manera justificada son excluidos o no son aplicables.
- NTC ISO 9001:2015:** 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.
- NTC 5555:2011:** 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.
- La Institución durante la prestación de su servicio no requiere la utilización de equipos de medición; dado que su enfoque es formativo y didáctico.

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

3.10. ¿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. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si ☐ No ☐ **NO APLICA.**

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 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), 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 profesional “Administración Financiera”.

Planeación académica del programa “Administración Financiera”.

Inglés: Beginner, semestre I 2017.

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 ☐

En caso afirmativo, relacionar el acto administrativo legal y fecha de aprobación por autoridad legal competente. Si no aplica eliminar este párrafo.

Certificado de Existencia y Representación Legal, emitido por la Subdirectora de inspección y vigilancia del Viceministerio de Educación Superior en cumplimiento de las funciones atribuidas por el Decreto 5012 de 2009 y la Resolución 00044 de 2017, **CERTIFICA:** RL-02882-2017, El **COLEGIO MAYOR DEL CAUCA (Código 3104)**, con domicilio en POPAYÁN, es una institución de educación superior OFICIAL y su carácter académico es el de Institución Universitaria, creada mediante Resolución 524 de 12/15/1966, expedida por Ministerio de Educación Nacional. Que el Colegio Mayor del Cauca, es un Establecimiento Público del orden departamental, incorporado mediante Ordenanza 042 del 25 de agosto de 2006, expedida por la Asamblea Departamental. Mediante Resolución Ministerial 5858 del 03 de septiembre de 2008, le fue ratificada una reforma estatutaria conducente al cambio de carácter académico de Institución Tecnológica a Institución Universitaria.

Acuerdo 22 de julio 1 de 2003, Por el cual se adopta el Proyecto Educativo Institucional del Colegio Mayor del Cauca. EL CONSEJO DIRECTIVO DEL COLEGIO MAYOR DEL CAUCA, en uso de sus facultades legales y estatutarias, **ACUERDA:** Adoptase el Proyecto Educativo Institucional – P.E. I. del Colegio Mayor del Cauca.

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

Resolución número 000581 de abril 20 de 2009, por la cual se otorga Reconocimiento Oficial, a un establecimiento Universitario Oficial, para ofertar Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y se dictan otras determinaciones. **RESUELVE.** Otorgar Reconocimiento Oficial a la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA, para ofertar programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano, en el área de idiomas y por competencias laborales específicas, de naturaleza oficial, carácter mixto, calendarios A y B, ubicado en la calle 3 # 6 – 42, barrio centro, comuna 4, del sector histórico de Popayán, de propiedad del Departamento del Cauca.

Resolución No. 20131700064234 de fecha 03-07-2013, Por la cual se Renuevan Oficialmente un (1) programad e Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, en el área de idiomas, y se dictan otras determinaciones. **RESUELVE.** Renovar a la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA, el Registro Oficial al programa del Idioma INGLÉS, con el Decreto Nacional N° 4904 del 2009, establecimiento de naturaleza Oficial, carácter mixto, calendario A y B, ubicado en la Calle 3 N° 6 – 42, barrio Centro, Comuna 4, del sector Histórico de Popayán, de propiedad.

La Secretaría de Educación del Municipio de Popayán, autoriza a la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLGIO MAYOR DEL CAUCA, para acreditar a los estudiantes que se matriculen, cursen y aprueben el Programa que se registra Oficialmente en el Artículo 1°, de esta Resolución, de la siguiente forma.

La Secretaría de Educación del Municipio de Popayán, autoriza a la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA, para acreditar a los estudiantes que se matriculen, cursen y aprueben el Programa que se registra Oficialmente en el Artículo 1°, de esta Resolución, de la siguiente forma: CERTIFICADO DE CONOCIMIENTOS Y APTITUD OCUPACIONAL EN IDIOMA EXTRANJERO INGLÉS.

Artículo 2°. El programa de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano de IDIOMA INGLÉS, que se Renueva oficialmente en el Artículo 1° de esta providencia, llevará para todos los efectos esa inmodificable denominación y tendrá una duración de 640 horas.

Concepto Sanitario N° 20161600349951, de la Secretaría de Salud del Municipio de Popayán, expide concepto sanitario a: INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA SEDE OBANDO. Certifica el **ESTADO SANITARIO FAVORABLE** del establecimiento ubicado en la dirección CALLE 3 N° 6 – 42. Con fecha agosto 8 de 2016.

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:

- El equipo de Bienestar inició en enero de 2017.
- Líder de Talento Humano desde el mes de enero de 2017.

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 en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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 ☐

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

La renovación del registro del programa de inglés y la actualización de la Licencia de Funcionamiento con las direcciones donde se imparten las clases.

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
1	Se evidenciaron dos casos de quejas sin respuesta final a los estudiantes y con observaciones de seguimiento que indican que aún no se han atendido las quejas: Radicado 1424 del 2016-09-27 con observaciones de falta de respuesta en 2016-10-25. Radicado 1106 del 2015-10-29 con observaciones de falta de respuesta en 2016-02-11. Se evidenció un caso sin respuesta final al estudiante y sin observación de seguimiento. Radicado 1194 del 2016-03-01 sin observaciones de seguimiento y respuesta.	Se realizó verificación del plan de acción implementado satisfactoriamente. Como complemento se hizo un muestreo de las quejas y reclamaciones recibidas hasta la fecha; encontrándose el tratamiento respectivo dentro de los tiempos establecidos. Se evidencia seguimiento realizado el 9 de diciembre de 2017 por parte de la Profesional Universitaria, confirmando la emisión de respuesta a estas PQRS. Procedimiento con Versión 7 con fecha 30 de noviembre de 2016.	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.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

El análisis estratégico realizado para toda la Institución; en donde no solo se evidencia su resultado, sino como a través de las diferentes estrategias planteadas se logrará el cumplimiento del Plan de Desarrollo con su respectivo seguimiento y medición constante.

La alineación de matrices construida para cada una de las normas que se tienen implementadas en el Sistema de Gestión de Calidad; permitiéndoles visualizar el método adoptado para el cumplimiento de los requisitos aplicables.

La incursión en marketing digital desde la oficina de Comunicaciones; garantizando así el incremento de la cobertura de población a la que se puede llegar con las comunicaciones internas y en especial las externas.

La percepción de los estudiantes; en donde ellos resaltan mucho las competencias de los docentes y el amplio conocimiento sobre las asignaturas o módulos que les imparten.

El “Centro de Estudios Urbanos”; a través del cual se da continuidad a diferentes proyectos que se vienen desarrollando en la Institución.

Los recorridos por parte de los coordinadores en las aulas de clase; en donde ellos pueden conocer eficientemente el desempeño de las clases y el cumplimiento frente a las planeación realizadas.

Los proyectos desarrollados en inglés en donde los estudiantes demuestran la apropiación de sus conocimientos con la interacción con el entorno.

La organización de la malla curricular en el programa de inglés y las diferentes reuniones que realiza el equipo, permitiéndoles corroborar la ejecución de su cumplimiento y la identificación de acciones de mejoramiento.

El dinamismo de la clase dictada por la profesora Omaira para los “Kids”; en donde logra cautivar toda la atención de los estudiantes y evidencia como a través de diferentes prácticas pedagógicas garantiza la apropiación de los conocimientos.

El desempeño y formación de los docentes del programa inglés; contribuyendo así a la formación de los estudiantes efectivamente.

Las planeaciones que se realizan en conjunto con las facultades para contribuir así al logro de los objetivos en la oficina de internacionalización y visualización de la Institución en diferentes escenarios internacionales.

El modelo de bienestar estudiantil; en donde se visualiza como la Institución establece líneas de trabajo para complementar la formación de los estudiantes con aspectos que trabajarán por el “ser”.

El software denominado “SITH”; en donde el proceso de Talento Humano accede a las contrataciones de los docentes y logra visualizar aspectos importantes para la gestión del proceso.

El bajo índice de rotación de personal que existe en la Institución, garantizando la continuidad de los proyectos, procesos y establecimiento de nuevas mejoras para el crecimiento sostenido de la misma.

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

El amplio portafolio de capacitaciones dispuestas para la Institución; en donde se enfocan en brindar a los trabajadores elementos necesarios para el logro de sus funciones y objetivos de los procesos.

El Plan de estímulos que según acuerdo No 002 de 2017 el día 31 de enero de 2017 en consejo directivo, se establece un Plan de estímulos para egresados, se aplica 7 tipos diferentes descuentos, para egresados, como el 5% de descuento en el valor de matrícula para el primer semestre de posgrados de cualquier programa. 5% de descuento en el valor de la matrícula al egresado que quiera cursar el Programa de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano de Idioma Inglés, aplicable solo para el primer semestre, entre otros.

El convenio de Asociación 1057 de 2017, entre el Ministerio de Educación, BID y Colegio Mayor del cauca, con el objeto de aunar esfuerzos técnicos y financieros para la Institución Universitaria Colegio Mayor del cauca para fortalecer las herramientas tecnológicas y los recursos académicos investigativos.

La realización de un diagnóstico del estado del Archivo institucional, para identificar los aspectos críticos dentro de la gestión documental institucional y así actualizar los instrumentos

El plan institucional de Archivo desde el PINAR hasta la valoración del archivo central.

Las políticas de cero papel, como evidencia al cumplimiento de decreto 2609 de 2012 archivo general de la Nación, implementación del sistema archivo. Adicional los manuales de funciones del personal a cargo y el conocimiento de la ley de archivo

El proyecto de Seguridad de la información, que se está haciendo para el logro del sistema de seguridad de la información institucional, según contrato 113 del 25 de agosto y actualmente están evaluando los riesgos de la información y consolidar el archivo general y las actualizaciones de las tablas de retención documental, manual de funciones, cuadro matriz de análisis, cuadro de análisis documental.

La formalización de las actividades de Proyección Social ya no como acta sino como acuerdo Institucional, le permite al proceso establecer una Política marco desde la normatividad exigida por el Ministerio de Educación y del CNA.

La metodología de encuesta a estudiantes de la facultad para conocer qué temas quieren recibir como diplomado de opción de grado, considerándolos como parte interesada.

Gracias a la implementación de las normas internacionales NIIF para el sector público, la Institución adquirió un nuevo software contable "Celeste" bajo NIIF. Actualmente ya tienen implementado las políticas y revisión de las cuentas para hacer la transición según resolución 693 del 6 Diciembre del 2016 de la Contaduría General de la Nación.

4.2 Oportunidades de mejora

La visualización de las necesidades y expectativas en la matriz de las partes interesadas; en donde la Institución pueda mostrar cómo va dando cumplimiento a estos aspectos y asimismo la actualización de esta matriz.

Es importante que en el plan de desarrollo se logre visualizar con mayor relevancia lo asociado al programa de Inglés; para la identificación de oportunidades de mejoramiento específicas.

La visualización de las causas generales de las PQRSF en la revisión por la dirección; para facilitar la identificación de acciones de mejoramiento y su comportamiento en los diferentes servicios ofertados.

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 importante que la Institución realice un análisis sobre el crecimiento que viene teniendo el programa de Inglés; a tal punto que se establezcan estrategias que le permitan lograr una mayor visualización en el entorno y a nivel de la Institución.

Sería importante el establecimiento de una planeación estratégica para el programa de Inglés; dada la adopción de la NTC 5580:2011 y el crecimiento que se viene logrando.

Revisar el indicador de eficacia asociado a evaluar la estructura curricular; ya que al medirlo y conocer las fuentes se logra identificar que son variables a las cuales se les hace seguimiento y no medición.

La presentación del indicador de deserción fragmentado por cada uno de los programas y facultades; para así identificar en donde se deben hacer intervenciones en menor tiempo y con mayor relevancia.

La adopción de mecanismos que les permita hacer la autoevaluación; en donde se evalúen las cuatro gestiones que componen la Institución para el programa de Inglés.

La articulación de la política de comunicaciones, plan estratégico de comunicaciones, plan de medio y POA; de tal manera que al implementarlo y hacerles seguimiento les permita identificar su coherencia y la manera en que van alcanzando cada una de las actividades y estrategias propuestas.

El fortalecimiento en los controles sobre los proveedores de impresión; de tal manera que se logre el mejoramiento en la calidad de los trabajos que se están solicitando.

Los indicadores que se plantean en el POA de comunicaciones; en donde se evidencien los retos que el proceso se plantea y la manera en que va a lograrlos.

La revisión de los riesgos que se tienen identificados en TICS; dadas las debilidades existentes en la planeación y ejecución de los mantenimientos.

La revisión de la caracterización de los indicadores operativos de TICS; en donde se determine si son indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

El establecimiento de metodologías que les permitan garantizar la transferencia de conocimiento.

El aprovechamiento de las quejas y reclamos que están quedando en las actas del Consejo de Facultad, como insumo para el mejoramiento en la prestación del servicio.

Es importante revisar las sugerencias realizadas por los estudiantes con relación a la puntualidad de los docentes en el momento de iniciar las clases, los tiempos de espera durante el proceso de matrícula, la disponibilidad de equipos de cómputo, los métodos para la recuperación de las clases, la complejidad de la evaluación de docentes, entre otros; que son significativos para una efectiva prestación del servicio de formación.

Continuar con el fortalecimiento en los estudiantes, sobre los diferentes para el reporte de las quejas, reclamos y sugerencias.

La importancia de identificar cuáles son los indicadores del proceso Jurídico, con el fin de evaluar los que están representados en la caracterización de proceso.

Es importante ampliar y clarificar en el objetivo del Procedimiento Selección abreviada Cod. 200.05.03.01.P.02, donde se aclare las actividades de Selección abreviada subasta inversa presencial

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 importante identificar a que líneas de proyección social son a las que más se están impactando en la comunidad y según necesidades y expectativas de las partes interesadas y así definir estrategias para lograr dar cumplimiento a la Política de Proyección social en todas sus líneas.

Considerar las calificaciones de menor valor de los estudiantes sobre la evaluación que le realizan a sus docentes de Diplomado, considerando que es relevante un comparativo de docentes en los diferentes semestres y diplomados, validando o no la coincidencia de dicha calificación

Es importante considerar los objetivos específicos como parte de la evaluación del estudiante del diplomado para garantizar el cumplimiento de los objetivos adquiridos en el diplomado.

Es importante dejar evidencia que se conserve la metodología propuesta para el diseño del diplomado, logrando que los docentes dejen registro de la metodología utilizada.

Admisiones

Es importante que la Institución realice un análisis sobre el establecimiento de un plan de mercadeo o un área que pueda dedicarse al desarrollo de estrategias que le permitan ser sostenibles en el tiempo.

Revisar el indicador de “admitidos no matriculados”; de tal manera que puedan identificar las causas sobre las cuales la Institución Universitaria puede trabajar o si es el caso revisar la meta del indicador.

Bienestar

El paralelo entre las estrategias definidas en el Modelo de Bienestar versus las actividades descritas en el POA.

La continuidad a los procesos que desarrollan los estudiantes en práctica en el proceso de Bienestar, para un beneficio mutuo.

La generación de una herramienta en el SIAG de alarmas que les permitan identificar los estudiantes de bajo rendimiento y tomar acciones tempranas.

La revisión de los indicadores del proceso que tienen clasificación de “Efectividad”; en donde realmente puedan concluir sobre el impacto que se genera con las diferentes actividades que se desarrollan desde Bienestar.

El garantizar la participación de los estudiantes de Inglés en las actividades de bienestar.

Internacionalización

Revisar los resultados que tienen con las diferentes actividades que se vienen desarrollando para lograr que este eje crezca.

La definición de controles sobre la calidad y competencia de los trabajos que serán desarrollados por personas que representan a la Institución o llegarán a trabajar en ella y así garantizar la preservación de la imagen de la misma y la obtención de beneficios.

La visualización en los POA de las diferentes facultades; en donde se evidencie la articulación que hay con la oficina de Internacionalización.

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

Evaluación y Seguimiento

El fortalecimiento en la metodología utilizada para el seguimiento a los riesgos, controles y acciones implementadas.

Los informes de seguimiento a los riesgos y el método implementado para garantizar su objetividad.

La organización de los registros que corresponden a los ciclos de auditorías internas.

El mejoramiento en la redacción de las acciones correspondientes a las no conformidades; en donde se establezcan acciones correctivas y no correcciones.

Investigación

El seguimiento al proyecto de jóvenes investigadores; en donde se piensa contar con al menos 1 joven por facultad.

La revisión de los indicadores de gestión del proceso; en donde se puedan caracterizar aquellos que son actividades y otros que si son indicadores.

Biblioteca

Fortalecer el trabajo de solicitud de ejemplares a Biblioteca; en donde se evidencie que los docentes si realizan un análisis de las existencias actuales y las necesidades futuras; de tal manera que la Institución optimice los recursos con los que cuenta para esta actividad.

El incentivar el uso de la biblioteca por parte de los docentes y del proceso docencia; para la obtención de beneficios mutuos.

La revisión de las bibliografías que los docentes registran en los micro currículos; de tal manera que se garantice la pertinencia y apropiación con el contexto productivo.

Talento Humano

La conservación de los soportes de formación y experiencia para todos los cargos; en donde se de cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.

El seguimiento al comportamiento de la eficacia de las capacitaciones dictadas.

Programa de Inglés

Recordar en los docentes que las bitácoras deben diligenciarse una vez culminada la clase; para dejar el registro de lo sucedido y así en las siguientes planeaciones académicas puedan detectarse oportunidades de mejoramiento.

Con relación a la elección del libro; es importante que se documenten las diferentes retroalimentaciones que los docentes van generando para la futura toma de decisiones.

El fortalecimiento del diseño y desarrollo curricular y la visualización a través de los diferentes registros que la Institución realice.

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

La revisión de la metodología implementada para los seguimientos a las bitácoras; en donde se logre aprovechar este momento para conocer el grado de avance por parte del docente frente al "Syllabus".

El registro de las observaciones por las cuales las clases se retrasan y cómo se recuperan; permitiendo evidenciar la pertinencia de las estrategias utilizadas.

La creación de cultura en el registro de la ficha académica; en donde se logre evidenciar lo realizado del curso dictado.

La revisión de los riesgos; en donde el proceso si pueda establecer acciones de mejoramiento.

La adopción de planes de mejoramiento a los estudiantes con bajo rendimiento y así se contribuya al mejoramiento de esta variable a nivel Institucional.

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 validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
Trimestre I: 1	Académica	Se evidenciaron las acciones tomadas en los tiempos planteados por la Institución
Trimestre II: 3	Académicas.	

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados: **No aplica.**

5.1.3. 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. **No aplica.**

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

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

5.1.6. ¿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 ☐.

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



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	8	6.2.1, 7.1.3-6.3, 8.3.6-7.3.7, 8.5.1, 8.5.1-7.5.1, 9.1.1-8.2.3, 9.3.2-5.6.2, 7.5.3
1ª de seguimiento del ciclo		
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

¿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 realizó un ciclo de auditorías en el mes de junio de 2017, evaluando todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

Con este ciclo la Institución identificó fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades.

A través de la verificación realizada se evidenció que se adoptaron lineamientos establecidos en la NTC ISO 19011:2012.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se realizó con base en lo establecido en la NTC ISO 9001:2015 y NTC 5555:2011.

Se tuvo en cuenta el período de 2016.

En los análisis realizados se constata como la Institución ha presentado una evolución positiva en los diferentes 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.

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 ☐.

Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC, solo podrá ser usado de acuerdo a lo establecido en el Manual de Aplicación ES-P-GM-01-A-011, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a 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 ☐.

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:

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			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			

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 REVISIÓN 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

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. Si las acciones fueron eficaces elimine este párrafo.

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

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión NTC 5555:2011	X	
Se recomienda mantener el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
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 NTC ISO 9001:2015	X	
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: <i>Angela María Mendoza Ledezma</i>	Fecha	2017
	10	12

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)	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

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 AUDITORIA

EMPRESA:	COLEGIO MAYOR DEL CAUCA		
Dirección del sitio :	Carrera 5 No. 5 – 40, Popayán, Cauca, Colombia. Calle 3 No. 6 – 42, Popayán, Cauca, Colombia. Carrera 7 No. 2 – 41, Popayán, Cauca, Colombia.		
Representante de la organización:	Gloria Ximena Hurtado Paredes		
Cargo:	Asesora de Planeación	Correo electrónico	planeación@unimayor.edu.co
Alcance: 9001: Diseño y prestación de servicios de educación superior para el desarrollo de programas académicos de pregrado, investigación y educación continuada asociada, en las áreas de arte y diseño, ingeniería, ciencias sociales y administración. Diseño y prestación del servicio Educativo en programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano en el área de idiomas. 5555: Diseño y prestación de servicios educativos en el programa de educación para el trabajo y desarrollo humano en el idioma inglés.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	NTC ISO 9001:2015, NTC 5555:2011, NTC 5580:2011, Manual Sistema de Gestión Integrado 100.01.01.01.M.01 Versión 09 y 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	

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



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:	Angela M. Mendoza L. – AML	Correo electrónico	amendoza@icontec.org
Auditor:	Karen Vagela Chujfi – KVC	Auditor	No aplica
Experto técnico:	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)
2017-10-03	08:00h	08:30h	Reunión de apertura	AML	Rector: Héctor Sánchez Collazos Vicerrectora Académica: Paola Andrea Umaña Decano FCSA: Ricardo Riomalo Rivera, Decano FI: Fredy Vidal Decano FAYD: Juan

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)
					Carlos Solano Secretaria General: Lorena Restrepo. Asesora Investigaciones: Carolina Alcázar Asesora Admisiones María Clara Rodríguez Asesora TIC Mildred Caicedo Asesor Bienestar Diego Alegría Asesor Control Interno Fabián Hurtado Asesora Planeación: Gloria Ximena Hurtado Docente coordinadora Proyección social Lida Vivas Docente coordinadora Ingles María Del Carmen Ibarra P.U Presupuesto: Mabel Bolaños P.U Calidad Orietta Rincón Comunicaciones: Laura Londoño
	08:30h	10:30h	Gestión Jurídica 9001: 4.1, 4.2 5555: 4.1 5580: 4.1, 4.2	KVC	Secretaria General: Lorena Restrepo.
	10:00h	12:30h	Gestión Documental 9001: 7.5 5555: 4.2.3, 4.2.4	KVC	P.U Archivo: Ana Victoria Ospina Contratista Sara Lasso
	08:30h	12:30h	Planeación Estratégica Direccionamiento Estratégico, Planeación y Mejora Continua, Revisión por la Dirección. 9001: 4, 5, 6, 7.4, 9.1 ,9.2, 9.3, 10 5555: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 6.1, 7.2.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.5 5580: 4.1, 4.2, 4.3, 4.3, 4.8.3, 4.9	AML	Rector: Héctor Sánchez Collazos Asesora Planeación: Gloria Ximena Hurtado P.U Calidad Orietta Rincón

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)
	12:30h	13:30h	Receso (Almuerzo)	-	
	13:30h	16:30h	Adquisición de Bienes y Servicios Gestión de bienes y servicios, Proveedores 9001: 8.4 5555: 7.4	KVC	Secretaria General: Lorena Restrepo.
	13:30h	16:30h	Comunicaciones y Tic Comunicación, Gestión de Recursos Tecnológicos.	AML	Comunicaciones: Laura Londoño Asesora TIC: Mildred Caicedo
	16:30h	17:00h	Balance diario	AML KVC	
2017-10-04	08:00h	12:00h	Proyección Social y Extensión Extensión, Proyección Social, Educación continuada. 9001: 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7 5555: 7.1, 7.2, 7.5, 8.3, 8.2.4	KVC	Docente coordinadora Proyección social Lida Vivas
	08:00h	12:00h	Docencia Diseño, Seguimiento y Evaluación Curricular, Desarrollo Curricular 9001: 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	AML	Vicerrectora Académica: Paola Andrea Umanña Decano FCSA: Ricardo Riomalo Rivera, Decano FI: Fredy Vidal Decano FAYD: Juan Carlos Solano
	12:00h	13:00h	Receso (Almuerzo)	-	
	13:00h	16:00h	Gestión Financiera y Contable Gestión del presupuesto, Gestión de Tesorería, Gestión Contable 9001: 7.1 5555: 6.1 5580: 4.8.3	KVC	P.U Presupuesto: Mabel Bolaños
	13:00h	16:30h	Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano Diseño y Desarrollo Curricular, Prestación del Servicio 9001: 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7 5555: 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.2.4, 8.3 5580: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6,	AML	Docente coordinadora Ingles María Del Carmen Ibarra

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)
			4.7, 4.8, 4.9		
	16:00h	16:30h	Preparación del informe	KVC	
	16:30h	17:00h	Balance equipo auditor	AML KVC	
2017-10-05	08:00h	12:00h	Administración Académica Admisiones, Registro y control académico, Gestión de Biblioteca, Bienestar Universitario, Internacionalización 9001: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7 5555: 6.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.3, 8.2.4	AML	Vicerrectora Académica: Paola Andrea Umaña Asesora Admisiones: María Clara Rodríguez Asesor Bienestar: Diego Alegría P.U Biblioteca: Fanny Martínez
	12:00h	13:00h	Receso (Almuerzo)	-	
	13:00h	14:30h	Evaluación y Seguimiento 9001: 6, 9.1, 9.2, 10 5555: 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5	AML	Asesor Control Interno
	14:30h	16:30h	Investigación 9001: 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	AML	Asesora Investigaciones: Carolina Alcázar
	16:30h	17:00h	Preparación informe de auditoría	AML	
2017-10-06	08:00h	10:30h	Gestión y Desarrollo del Talento Humano 9001: 7.2, 7.3, 7.4 5555: 6.2, 6.4 5580: 4.6.1, 4.6.3	AML	Vicerrectora Académica: Paola Andrea Umaña P.U Talento Humano: Julio tobar
	10:30h	11:30h	Preparación informe de auditoría	AML	Auditor líder y equipo auditor
	11:30h	12:00h	Reunión de cierre	AML	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
En cada proceso se verificará la aplicación de los siguientes requisitos enunciados en la norma ISO 9001: 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades, 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos, 6.3 Planificación de los Cambios, 7.1.6 Conocimientos de la Organización, 9. Evaluación del Desempeño, 10 Mejora.					
Es importante comunicarse con el auditor líder para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido.					
Para el balance diario de información del auditor les agradezco disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación 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.

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 2017-10-10 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 2017-10-12.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 12
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015.	Requisito(s): 6.1.2
Descripción de la no conformidad: La Institución no proporcionó evidencia de la planificación: a) la manera de evaluar la eficacia de estas acciones.		
Evidencia: No se evidenció la evaluación de la eficacia de las acciones definidas por los riesgos identificados en el primer semestre de 2017.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar el análisis sobre las acciones de tratamiento e indicar si son adecuadas y eficaces para la mitigación de los riesgos identificados en primer semestre de 2017.	Aplicativo de riesgos Registros de implementación de la acción	30 de enero de 2018
Descripción de la (s) causas (s) No se ha aplicado una metodología adecuada para la evaluación de las acciones por riesgos. No se llevó a cabo una evaluación adecuada por la gran cantidad de riesgos identificados.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Verificar que las acciones documentadas para el tratamiento de los riesgos se realicen y realmente contribuyan a la no materialización del riesgo, dejando evidencia del seguimiento a la acción.	Aplicativo de riesgos	30 de agosto de 2018
Documentar acciones correctivas en caso de la materialización de riesgos y actualizar la matriz de riesgos.	Aplicativo Acciones	30 de agosto de 2018

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 12
☐ No – Conformidad Mayor ☒ No – Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015. NTC 5555:2011	Requisito(s): 7.1.3 – 6.3
Descripción de la no conformidad: <u>9001:</u> La Institución no evidenció el mantenimiento de la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios: a) incluyendo hardware y software. <u>5555:</u> La Institución de formación para el trabajo no evidenció el mantenimiento de la infraestructura necesaria para el funcionamiento normal de los procesos incluidos en el sistema de gestión de la calidad. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: a) Equipos, recursos didácticos y tecnológicos para el proceso de formación, de acuerdo con el nivel y la modalidad de la formación para el trabajo.		
Evidencia: No se evidenció la planeación de los mantenimientos a los equipos administrativos. Una solicitud realizada el 29 de agosto de 2017 para el equipo 3120 de la Facultad de Artes, no se ha atendido, según registro del software GLPI.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir en el formato establecido la programación de mantenimientos para los equipos de cómputo de los funcionarios administrativos de todas las sedes.	Formato de mantenimiento preventivo y/o correctivo equipos de cómputo	Octubre 30 de 2017
Registrar en el GLPI el mantenimiento realizado, según la solicitud recibida de la Facultad de Artes para el equipo 3120.	GLPI	Octubre 30 de 2017
Descripción de la (s) causas (s) Omisión del procedimiento establecido para la administración y soporte de recursos tecnológicos de la institución. Los tiempos establecidos para la ejecución de mantenimientos de equipos de cómputo son muy limitados. El personal designado para llevar a cabo los mantenimientos es insuficiente.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar cronograma de mantenimientos mensuales para los equipos de cómputo administrativos, que permita llevar a cabo todas las actividades incluyendo el registro de los mantenimientos en el GLPI, para mantener actualizadas las hojas de vida de los equipos.	Cronograma de mantenimiento preventivo y/o correctivo equipos de cómputo GLPI	30 de noviembre de 2017

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 12
☐ No – Conformidad Mayor ☒ No – Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015 NTC 5555:2011	Requisito(s): 8.3.6 – 7.3.7
Descripción de la no conformidad: 9001: La Institución no evidenció la conservación de la información documentada sobre: a) los cambios del diseño y desarrollo. b) los resultados de las revisiones.		
Evidencia: En la revisión del micro currículo para el módulo “Finanzas Corporativas”, se evidenciaron cambios con relación a los contenidos, de acuerdo con lo enunciado en el registro “Control de Asistencia con fecha 25 de julio de 2017, para “Actualización componentes de módulos financieros”. Correspondiente al programa “Administración Financiera”.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Reconstruir la trazabilidad de los cambios realizados en el micro currículo para el módulo Finanzas Corporativas del programa Administración Financiera.	Acta de validación Actas de Consejo de Facultad	29 de diciembre de 2017
Descripción de la (s) causas (s) Se realizó la actualización del contenido del micro currículo de Finanzas Corporativas, sin documentar en el acta de validación establecida. Se programó la socialización del nuevo currículo y su proceso de actualización para la sesión de Consejo de Facultad que se realizaría el 19 de octubre próximo.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar procedimiento de Diseño, Seguimiento y Evaluación Curricular, en sus etapas de validación.	Procedimiento actualizado	29 de diciembre de 2017
Seguimiento al cumplimiento del procedimiento actualizado.	Actas de Consejo Facultad	30 de agosto de 2018

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 4 de 12
☐ No – Conformidad Mayor ☒ No – Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.5.1
Descripción de la no conformidad: 9001: La Institución presenta fallas parciales en la implementación de una prestación del servicio bajo condiciones controladas que deben incluir: a) la disponibilidad de información documentada.		
Evidencia: En el módulo “Historia de la Arquitectura Colombia y Latinoamérica”, correspondiente al semestre cuatro del programa “Arquitectura”, se evidenció que para los siguientes estudiantes no se les realizó acompañamiento, dado su bajo rendimiento académico durante el primer semestre de 2017. - María Alejandra Chicangana, cédula 34316645. - Jativa Chindicue Lider Melisa, cédula 1261781204. - Torres Muñoz Danna Isabela, cédula 98090169351		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar el seguimiento para incluir a los estudiantes identificados con bajo rendimiento en el programa de deserción, permanencia y graduación desarrollado desde Bienestar Universitario.	SIAG Bienestar Universitario Estudiantes Bajo Rendimiento Informe Bienestar Universitario	30 de octubre de 2017
Descripción de la (s) causas (s): No se estaba haciendo uso del aplicativo SIAG Bienestar Universitario-Bajo Rendimiento para monitorear a los estudiantes de bajo rendimiento. En el reporte de la facultad de Arte y Diseño no se encontraban los estudiantes identificados con bajo rendimiento, para el primer periodo de 2017.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Desarrollar el Plan de Intervención establecido desde Bienestar Universitario, que permite incluir a los estudiantes de bajo rendimiento de los programas regulares de la institución.	Plan de Intervención Informe Plan de Intervención	30 de agosto de 2018

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 5 de 12
☐ No – Conformidad Mayor ☒ No – Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015 NTC 5555:2011 NTC 5580:2011	Requisito(s): 8.5.1 – 7.5.1 – 4.5.3.2
Descripción de la no conformidad: 9001: La Institución presenta fallas parciales en la implementación de una prestación del servicio bajo condiciones controladas que deben incluir: b) la disponibilidad de información documentada. 5555: La Institución presenta fallas parciales en la implementación de las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información que describa las características del servicio educativo. 5580: La Institución presenta fallas parciales en la estrategia metodológica, en donde se deben explicitar los elementos centrales del proceso de aprendizaje y cómo se relacionan los niveles de dominio con los objetivos de aprendizaje, los contenidos del programa, la orientación del docente, facilitador o tutor y las tareas de evaluación continua. Esta estrategia deberá estar acorde con: a) la metodología del programa (presencial o a distancia).		
Evidencia: En el nivel denominado “Beginner” dictado en el primer semestre de 2017 los días lunes y miércoles en el horario 3:15 a 3:45 pm; se evidenció que de acuerdo al “Syllabus” no se dio cumplimiento a la planeación; ya que se encontró el registro hasta la clase del 12 de mayo y estaba programada para finalizarse en la semana del 30 de mayo al 2 de junio. El día 5 de octubre se evidenció que para la clase observada, el “Syllabus” establece el tema “It’s cold tonight” y en la clase se encontraban trabajando “Countable and uncountable nouns”.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Programar una clase dirigida con el grupo de estudiantes, en la cual se trabaje el tema referente a “It’s cold tonight”, tal como se encuentra establecido en el syllabus.	Bitácora docente	30 de octubre de 2017
Descripción de la (s) causas (s) La docente del curso incluyó la participación de la asistente nativa, como estrategia para reforzar temas vistos. El tema de la lección permitía el desarrollo de la metodología a través del diálogo, para afianzar las competencias de los estudiantes. El tema “Countable and uncountable nouns” se encuentra inmerso en el dialogo de la lección “It’s cold tonight”.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Revisión, implementación y seguimiento a las bitácoras docentes de manera virtual, incluyendo la casilla de observaciones para cada una de las sesiones, lo cual permita visibilizar el desarrollo de las mismas.	Bitácora docente virtual	30 de octubre de 2017

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 6 de 12
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015. NTC 5555:2011	Requisito(s): 9.1.1 – 8.2.3
Descripción de la no conformidad: <u>9001:</u> La Institución no proporcionó evidencia de la conservación de la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. <u>5555:</u> La Institución de formación para el trabajo no proporcionó evidencia de la aplicación de métodos apropiados para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.		
Evidencia: En la caracterización del 25/07/2017, del proceso de Comunicaciones se evidenciaron dos indicadores operativos que a la fecha no han sido medidos.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar la ficha de caracterización con los indicadores que corresponden a PDI. No quedan indicadores operativos del proceso.	Fichas de caracterización actualizadas	11 de octubre de 2017
Descripción de la (s) causas (s) No se realizó la actualización de los indicadores operativos en la ficha de caracterización del proceso. Una vez revisados los indicadores operativos de los procesos, se decidió eliminar el indicador de eventos y de imagen institucional. La medición del indicador de apoyo a eventos no genera un impacto relevante para el desarrollo del proceso. El indicador de imagen institucional es reemplazado por el indicador de visibilidad institucional en PDI 2016-2020.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Revisar los tableros de mandos para indicadores estratégicos y operativos, frente a las fichas de caracterización de los procesos.	Tableros de mando actualizados	30 de octubre de 2017
Realizar seguimiento a los indicadores, según lo establecido en los documentos caracterizaciones y tableros de mando.	Fichas de caracterización actualizadas Tableros de mando actualizados	Agosto 30 de 2018

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 7 de 12
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015 NTC 5555:2011	Requisito(s): 9.3.2 – 5.6.2
Descripción de la no conformidad: 9001: No se evidenció el análisis de las entradas: b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad. C 1) la retroalimentación de las partes interesadas. 5555: p) los resultados de las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.		
Evidencia: En el informe de gestión "Revisión por la dirección año 2016", con fecha enero 30 de 2017, no se encontró el análisis de las entradas enunciadas en la no conformidad.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Revisar las entradas frente a los requisitos de las normas 9001 y 5555, para las actas de Revisión por la Dirección.	Revisión por la Dirección 2017	31 de enero de 2018
Descripción de la (s) causas (s) No se entendió el requisito relacionado con los cambios de cuestiones externas, ya que se asimiló a cambios del sistema. Faltó análisis al requisito de la nueva norma 9001: 2015.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar la matriz de partes interesadas, identificando las necesidades y expectativas.	Matriz de partes interesadas actualizada	31 de enero de 2018
Realizar Revisión por la Dirección para el año 2017, verificando las entradas y las salidas, según los requisitos 5.6 de la norma 5555 y 9.3 de la norma 9001.	Revisión por la Dirección 2017	31 de enero de 2018

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 8 de 12
☐ No – Conformidad Mayor ☒ No – Conformidad Menor	Norma(s): NTC 5580:2011	Requisito(s): 4.5.3.4
Descripción de la no conformidad: La Institución no evidenció que el programa debió establecer una distribución del tiempo de trabajo formativo: 7) presencial (sesión de trabajo con docentes, facilitadores o tutores).		
Evidencia: En la revisión del nivel “Beginner” impartido en el primer semestre del año 2017, no se dio cumplimiento a las horas asignadas para la prestación del servicio.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Establecer con los estudiantes de Beginner sesiones de trabajo autónomo dirigido.	Bitácoras docentes	30 de octubre de 2017
Descripción de la (s) causas (s) Error en la denominación de los dos últimos niveles de la malla curricular. Interpretación errónea de la normatividad que rige el programa para su funcionamiento.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Evaluar el número de horas que deben ser ofertadas para presentar en los documentos a la Secretaría de Educación, para la renovación del programa.	Documento de renovación Malla curricular del programa	30 de enero de 2018
Incluir los semestres de Conversación denominados opcionales en la malla curricular, como parte integral del número de horas requeridas para otorgar el certificado de terminación de curso.	Malla curricular del programa	10 de diciembre de 2018

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 9 de 12
☐ No – Conformidad Mayor ☒ No – Conformidad Menor	Norma(s): NTC 5580:2011	Requisito(s): 4.7.4
Descripción de la no conformidad: La Institución no evidenció que el programa de formación para el trabajo en el área de idiomas debe definir los criterios, el tamaño de la muestra y una periodicidad de máximo dos años del seguimiento de egresados, considerando entre otros aspectos: a) Certificaciones. b) Educación continuada en el idioma de formación por requerimientos de idiomas		
Evidencia: En el seguimiento a egresados no se evidenció lo enunciado en la no conformidad		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Articular el programa de inglés al proceso de Egresados institucional.	Bases de Egresados del programa actualizada	Enero 31 de 2018
Descripción de la (s) causas (s) No se contaba con un sistema que permitiera obtener información rápida de los egresados del programa. No se había incluido el programa de inglés dentro de las bases institucionales de Egresados. No se había visto la necesidad de incluir a los Egresados de inglés en el proceso de Egresados institucional.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Administrar el sistema de Egresados de inglés (SIRAEX), que permita caracterizar y actualizar la información de los egresados del programa.	Caracterización de egresados Inglés Bases de Egresados del programa actualizada	30 de diciembre de 2018
Realizar proceso de autoevaluación con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del programa inglés	Encuestas egresados programa Inglés	30 de agosto de 2018

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 10 de 12
☐ No – Conformidad Mayor ☒ No – Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.5.3
Descripción de la no conformidad: La Institución presenta fallas parciales en el aseguramiento de los controles de la información documentada.		
Evidencia: Se evidencia que el Procedimiento de “Archivos de Gestión Cód. 201.06.03.02. P.08 V1”, en el cual se dan los lineamientos de archivo de los documentos internos y externos y el procedimiento de “Transferencias documentales Cód. 201.06.03.02. P.03 V3”, no se aplica para el expediente de registros calificados del programa. Se encontró que las Resoluciones de renovación de los Registros Calificados de los programas académicos de cada Facultad no estaban debidamente archivados según la trazabilidad exigida por la ley de archivo y aplicación del archivo de procedimiento de transferencia.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Organizar y transferir los expedientes de registros calificados, de acuerdo a las fechas de vigencia, de los distintos programas académicos de cada facultad.	Formatos de transferencia documental	31 de marzo de 2018
Descripción de la (s) causas (s) No se da cumplimiento a los cronogramas establecidos desde Gestión Documental. Las facultades no han realizado la organización de los expedientes de registros calificados, para su transferencia. No se han definido instrucciones precisas para realizar las transferencias de esta serie documental.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Dar cumplimiento a los lineamientos de la Ley de Archivo y el procedimiento de transferencias documentales de la institución, según los tiempos establecidos en las tablas de retención documental de los procesos.	Formatos de transferencia documental Expedientes organizados según TRD	30 de agosto de 2018

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 11 de 12
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC 5580:2011	Requisito(s): 4.6.1
Descripción de la no conformidad: El programa de formación para el trabajo en el área de idiomas deben contar con el personal docente idóneo para desarrollar las competencias previstas en el perfil de egresado esperado, por tanto, éste deberá demostrar: c) El 80 % de la planta docente activa de la institución debe demostrar un dominio mínimo del idioma en el nivel C1 o C2 el 20 % restante en el nivel B2, a través de una prueba internacional alineada al Marco Común Europeo de Referencia. Para los docentes de lenguas no incluidas en dicho Marco, estas pruebas deberán estar alineadas a su sistema de certificación correspondiente.		
Evidencia: Los docentes que se enuncian a continuación, no cumplen con lo descrito en la no conformidad: "Claudia Patricia Flor Chamorro, Omaira Perez O'Neill, Carlos Quijano Almeida, Berna Catalina Ipia Salinas".		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar prueba diagnóstica de los docentes para evidenciar el nivel de competencia, según el Marco Común Europeo.	Informe de resultados prueba diagnóstica a docentes	10 de diciembre de 2017
Descripción de la (s) causas (s) No se había realizado la exigencia del nivel C1 para los docentes vinculados al programa. Las competencias de los docentes se han evaluado sobre los requisitos de formación profesional y experiencia, más no de una prueba de validación.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir dentro del plan de formación docente las capacitaciones en suficiencia del idioma y presentación de examen APTIS.	Plan de capacitación docente Informe resultados pruebas APTIS	10 de diciembre de 2018

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 12 de 12
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC 5580:2011	Requisito(s): 4.6.3
Descripción de la no conformidad: La Institución presenta desviaciones en el establecimiento de los criterios de la evaluación de desempeño del docente, que incluya como mínimo los siguientes requisitos: a) el nivel de desempeño frente a las competencias comunicativas requeridas. b) los resultados de los procesos de aprendizaje, en términos de las competencias adquiridas por los estudiantes. c) las percepciones de satisfacción de los estudiantes con el personal docente, facilitador.		
Evidencia: En la evaluación de desempeño correspondiente al año 2017; no se pudo evidenciar los criterios descritos en la no conformidad.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Ajustar la evaluación de desempeño de docentes del programa de inglés, incluyendo los requisitos que exige la NTC 5580.	Evaluación docente	29 de diciembre de 2017
Descripción de la (s) causas (s) Se estandarizó una sola evaluación para todos los docentes de la institución. No se habían definido criterios específicos según la NTC 5580 para evaluar a los docentes del programa de inglés.		
Acción Correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar la evaluación docente ajustada a los requerimientos de la NTC 5580.	Evaluación docente	30 de agosto de 2018
Evaluar los resultados de la evaluación de los docentes del programa de inglés, frente a los criterios exigidos por la NTC 5580.	Evaluación docente Hoja de Vida	30 de agosto de 2018
Comunicar a los docentes los resultados de la evaluación y en caso de requerirse, proyectar las acciones de mejoramiento de docente.	Acciones de mejoramiento	30 de agosto de 2018

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.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORIA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría:	(0) Mayores (8) menores
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría:	() menores (X) 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: <u>2017-10-11</u> .	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique No aplica.	
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:
<u>Gloria Jimena Hurtado Paredes</u>	<u>[Firma]</u>

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.