

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
INSTITUCION UNIVERSITARIA DE ENVIGADO		
<b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="http://www.iue.edu.co">www.iue.edu.co</a>		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Carrera 27B No 39 A sur 57 Envigado, Antioquia, Colombia		
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		
Diseño y prestación de servicios educativos de docencia en los niveles de pregrado y posgrado, investigación, proyección social y extensión		
Design and provision of educational teaching services at undergraduate and graduate levels, research, social projection and extension		
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 37		
<b>1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003:</b> N.A.		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:</b> ISO 9001:2015		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Blanca Libia Echeverri Londoño	
Cargo:	Rectora	
Correo electrónico	<a href="mailto:blanca.echeverri@iue.edu.co">blanca.echeverri@iue.edu.co</a> <a href="mailto:juan.rendon@iue.edu.co">juan.rendon@iue.edu.co</a>	
<b>11.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b>		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input checked="" type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoria</b>	FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	N.A.	N.A
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020 - 08 - 01	0.5
Auditoría remota	2020-08-12/13/14	2.5
Auditoría en sitio	N.A.	N.A.
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Claudia Patricia López Sánchez	
Auditor	N.A.	
Experto Técnico	N.A.	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Código asignado por ICONTEC	SC-7191-1	
Fecha de aprobación inicial	2010-08-25	
Fecha de próximo vencimiento:	2022-08-24	

*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.*

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

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

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.

**NOTA:** AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS TOTALMENTE REMOTA.

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: N.A.

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?

*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**

Si  No  NA

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

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si  No  NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  No

Ampliación: Postgrados, nivel de docencia.

Acorde con solicitud de la Institución y Notificación Número de radicación bpm: CER761299 - CER761303

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

Si  No  NA

Los requisitos de diseño y desarrollo se verifican en:

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**PSICOLOGÍA** Reforma curricular efectuada en cumplimiento al plan de mejora del programa, aprobado mediante Acuerdo de Consejo Académico N° 05 de 11 de junio de 2020, se evidencia revisión en Consejo de Facultad y Comité Curricular central, documentos de justificación de la reforma y validación de la reforma con al comunicada académica, cartas descriptivas, plan de estudios y ajuste en Reglamento Trabajos de Grado adoptado por Acuerdo 003 Consejo de Facultad de 16 de junio de 2020 La revisión de programas tiene en cuenta los resultados de autoevaluación; la sistematización de concepto de pares, análisis de los resultados Saber pro; las características de calidad relacionadas con las acciones sobre el plan de estudios que orientan las decisiones sobre la pertinencia de la reforma. Se aprecia mejora el índice de flexibilidad curricular y en el despliegue de la verificación sobre las unidades de aprendizaje, las estrategias didácticas, las mediciones de logro de competencias, habilidades y capacidades adquiridas por los estudiantes y los resultados de trabajo de grado. La validación se proyecta mediante los resultados en pruebas externas y los estudios de impacto

**ESPECIALIZACIÓN EN PSICOLOGÍA DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEL DEPORTE**, Documento Maestro 2014 Modulo Neurociencias y Deporte Carta Descriptiva contenido: principios generales de las neurociencias aplicadas al deporte - procesos mentales - rendimiento deportivo - comportamiento de los deportistas. En la revisión de la especialización, se trabajó en la propuesta de función de módulos y revisión de contenidos, en proceso de validación con la comunidad académica de la revisión por docentes, estudiantes y egresados.

**Especialización en Psicogerontología** Documento Maestro 2017 creación del programa Aprobado por Consejo Directivo mediante Acuerdo N° 003 de febrero de 2017 Modulo Aspectos sociofamiliares de la persona mayor. Contenidos Familia como institución sistema y cambios en la familia contemporánea. Revisión del programa desde la autoevaluación con propósito de radicar reforma en diciembre de 2020

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**INGENIERÍA ELECTRÓNICA** Derivado del proceso de autoevaluación 2018 se determina como mejora ejecutar reforma curricular, actualmente se tiene conformado el equipo de revisión, en fase de ajuste al plan de estudios para la socialización y validación de los cambios propuestos con docentes, estudiantes, egresados y empresarios.

**INGENIERÍA ELECTRÓNICA - TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE REDES - INGENIERÍA DE SISTEMAS.** Núcleo básico: Ciencias Básicas transversales a estos programas de pregrado

*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

ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES  
Documento Maestro creación Programa 2018 Aprobado por Consejo Directivo mediante Acuerdo N° 21 de septiembre 28 de 2017

Verificación mediante observación sincrónica y asincrónica de encuentro docentes – estudiantes, con apoyo de medios tecnológicos:

#### FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

**PROGRAMA: PSICOLOGÍA**

**MATERIA** INVESTIGACION CUANTITATIVA

**DOCENTE** Olber Eduardo Arango Tobón

**HORARIO:** 12:00 -14:00

**N° ESTUDIANTES** 34

**LINK:**[https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting\\_OWQzNTMwYTctYjU5YS00NGY4LTk5MTQtNWRkM2ZIY2QxNjRi%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%220054aae8-e4a5-44ec-bd89-be492be94e57%22%2c%22Oid%22%3a%22438fa5ac-cc9f-48c4-a826-6eac54a7bca9%22%7d](https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_OWQzNTMwYTctYjU5YS00NGY4LTk5MTQtNWRkM2ZIY2QxNjRi%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%220054aae8-e4a5-44ec-bd89-be492be94e57%22%2c%22Oid%22%3a%22438fa5ac-cc9f-48c4-a826-6eac54a7bca9%22%7d)

**PROGRAMA: ESPECIALIZACIÓN EN PSICOGERONTOLOGÍA**

**MÓDULO** Aspectos socio familiares de la persona mayor

**DOCENTE**

**FECHA** 8/8/2020

**LINK** <https://mega.nz/file/k6ZFRKyL#G6Ba4qcU5sAKQ-Ct0ypPmjHkv2aYaerJ633HbCjNplc>

**PROGRAMA: ESPECIALIZACIÓN EN PSICOLOGÍA DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEL DEPORTE**

**MÓDULO** Neurociencias y Deporte

**DOCENTE** William Alberto Ramírez Silva

**FECHA** 20/6/2020

**LINK** <https://web.microsoftstream.com/video/2c6a9e89-1cab-41c1-b676-73a2bca76e1b>

#### FACULTAD DE INGENIERÍA

**PROGRAMA: INGENIERÍA ELECTRÓNICA**

**MATERIA** Circuitos I

**DOCENTE** Fabio León López González

**HORARIO:** 12:00 -14:00

**N° ESTUDIANTES** 11

**LINK**<https://us04web.zoom.us/j/79814316776?pwd=WTBEMER1MHgwK2FaR0dUQmE2VUJsUT09IDdeReunión:79814316776>

**PROGRAMA: INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**MATERIA** Desarrollo de Software Orientada a Objetos

**DOCENTE** Bernardo Molina Zuluaga

**HORARIO:** 12:00 -14:00

**N° ESTUDIANTES** 17

**LINK** <https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3aadda4d83ee5c409f94d072fb6a3a1cd7%40thread.tacv2/1597098835232?context=%7b%22Tid%22%3a%220054aae8-e4a5-44ec-bd89-be492be94e57%22%2c%22Oid%22%3a%22defbb6c6-3e3e-4492-860c-e4980c094672%22%7d>

**PROGRAMA: ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES**

**MÓDULO** Proyectos de infraestructura tecnológica para la seguridad de la información

**DOCENTE**

**FECHA** 02/2020

**LINK** <https://web.microsoftstream.com/video/6311179a-ab9d-4ab6-95c3-a48f955b3053>  
<https://web.microsoftstream.com/video/ea5265c0-acc1-4964-9a17-ef430ad2a5cf>

*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**

3.13. ¿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.

Facultad	Nombre del Programa	Código SNIES	Registro calificado	Resolución de Acreditación de Alta Calidad
<b>FACULTAD DE INGENIERÍA</b>	Ingeniería Electrónica	5063	Resolución N° 16647 de 20/11/2013 vigencia 8 años	
	Ingeniería de Sistemas	5064	Resolución N° 14496 de 16/10/2013 vigencia 8.5	
	Ingeniería Industrial	106795	Resolución N° 4517 de 21/03/2018 vigencia 7 años	
	Tecnología en Gestión de Redes	53621	Resolución N° 6181 de 06/05/2015 vigencia 7 años	
	Tecnología en Desarrollo de Sistemas de Información	102877	Resolución N° 16409 de 18/11/2013 vigencia 8.5 años	
	Especialización en Prospectiva Tecnológica	107187	Resolución N° 10311 de 27/06/2018, vigencia 7 años	
	Especialización en Seguridad de la Información de las Organizaciones	107189	Resolución N° 10313 de 27 de junio de 2018, vigencia 7 años	
	Especialización en Gestión Estratégica de la Innovación	109308	Resolución N° 007093 del 11 de mayo de 2020, vigencia 7 años	
<b>FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b>	Administración de Negocios Internacionales	13074	Resolución N° 009540 de 09/09/2019 vigencia 7 años	Resolución N° 007577 de 24/07/2019, vigencia 4 años
	Contaduría Pública	7518	Resolución N° 014298 de 11/12/2019, vigencia 8.5 años	Resolución N° 006109 de 12/06/2019 vigencia 4 años
	Administración Financiera	106268	Resolución N° 09546 de 11/05/2017, vigencia 7 años	
	Mercadeo	106511	Resolución N° 20533 de 04/10/2017, vigencia 7 años	
	Especialización en Finanzas y Proyectos	102500	Resolución 010393 del 24 junio 2020, vigencia 7 años	
	Especialización en Logística	107549	Resolución N° 17562 de 08/09/2018, vigencia 7 años	
	Especialización en Gerencia	107723	Resolución N° 001046 de 01/30/2019, vigencia 7 años	
<b>FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES</b>	Psicología	12073	Resolución N° 13950 de 08/15/2018, vigencia 7 años	Resolución N° 27733 de 07/12/2017, vigencia 4 años

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				
	Especialización en Psicología de la Actividad Física y del Deporte	104765	Resolución del 10560 del 14 de julio de 2015, vigencia 7 años	
	Especialización en Psicogerontología	106697	Resolución del 02013 del 13 de febrero de 2018, vigencia 7 años	
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS	Derecho	5002	Resolución 16658 de 20/11/2013 vigencia 7 años	
	Seguridad y Salud en el Trabajo	107188	Resolución N° 10312 de 27/06/2018, vigencia 7 años	
	Técnico Profesional en Tránsito, Transporte y Seguridad Vial	105803	Resolución N° 16945 de 22/08/2016, vigencia 7 años	
	Especialización en Contratación Estatal	102826	Resolución N° 13923 de 08/10/2013, vigencia 8.5 años	
	Especialización en Responsabilidad Estatal	102700	Resolución N° 9701 de 29/07/2013, vigencia 8.5 años	
	Especialización en Derecho Administrativo Laboral	102701	Resolución N° 9700 de 29/07/2013, vigencia 8.5 años	
	Especialización en Derecho Disciplinario	107190	Resolución N° 10314 de 27/06/2018, vigencia 7 años	
	Especialización en Derecho Administrativo	107915	Resolución N° 002123 de 03/06/2019, vigencia 7 años	
Los programas que tienen vigencia de 8 y 8.5 años, hace referencia al Decreto 1330 de 2019 en su Artículo transitorio 2.5.3.2.1 – Sección 12 Extensión de vigencia de registros calificados.				

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?  
 Sí  No

En caso afirmativo, cuáles:

- Ampliación del alcance: Postgrados.
- Se crea el proceso: Apoyo a la Gestión Académica, nueva denominación que fusiona: Educación Tecnológica, Biblioteca, Admisiones y Registro, como resultado del análisis sobre la pertinencia con relación de soporte a los procesos de componente misional.
- Operación del servicio educativo en contingencia se crea Procedimiento para la prestación del servicio en contingencia. Caracterización y reconocimiento tanto de las necesidades del estudiantado, como de los docentes. Reducción del valor matrícula. Se adquiere para 2020-2 plataforma Cisco Webex.
- Mapa de Procesos Institucional, (de 17 a 12 procesos). Adoptado mediante Resolución N° 771 octubre 1 de 2019 Estratégicos 3 - Misionales 4- Apoyo 3 - Evaluación 2. Líder por proceso, equipos de trabajo o comité asociado. Nueva diagramación: circular, sistémico, interactivo, despliega las características de cada proceso.
- Política y objetivos de calidad (de 3 a 4 objetivos) Propuesta de cambio en la Plataforma Estratégica Institucional.
- Extensión, pasa de área a Dirección, vincula la Proyección Social y Empresarial
- Proceso de Admisiones cambia como procedimiento del proceso Apoyo a la Docencia.
- Creación procedimiento gestión de la información, se toma la decisión de centralizar la organización y generación de la información institucional, desde la oficina de planeación.

*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**

- Revisión, depuración y cambio en los Indicadores y en la identificación de riesgos de los procesos.
- Creación del Centro de Innovación y Consultoría
- Nuevo rol: Gestor de Calidad. Creación cargo profesional universitario para la administración del SSST. Concurso de méritos.
- Medición de la satisfacción Institucional aplicación en octubre de 2019
- Modificación de la prueba de admisión
- Modificación Lineamientos Curriculares adoptado mediante Acuerdo Consejo Académico N° 016 de noviembre 14 de 2019 de cara a los lineamientos de Registro Calificado.
- Autoevaluación institucional con fines de acreditación
- Acreditación de dos programas académicos en el 2019
- Ampliación de oferta educativa (actualmente 26 programas académicos)
- Implementación y normativa aplicable, relación docencia servicio.
- Calendario académico 2020-2, ajuste en la fecha de iniciación, finalización, estrategias pedagógicas, didácticas y evaluativas, decisión adoptada por Consejo Académico Resolución N° 00306 de mayo 12 de 2020 Por medio de la cual se modifica el Cronograma académico administrativo año 2020 en la IUE
- Reestructuración de grupos de investigación de la Facultad de Ingeniería, revisión de las líneas, a fin de fortalecer los semilleros; la participación de investigadores y la producción científica asociada a la Ingeniería aplicada, de cara a la reclasificación de los grupos.
- Producción científica aplicada, en respuesta a los ODS
- Implementación Gestión Positiva G+ migración de registros del SGI 70% sistematización de la documentación, 100% administrativa, gestión de nuevos módulos.
- Vigencia de las tablas de retención
- Control de accesos institucionales
- Infraestructura física, mejoras y adecuaciones. Optimización de recursos tecnológicos. Implementación de E-commerce. Migración de información a la nube.

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

Si  No

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

Si  No  NA

3.16. ¿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:

PROCESOS DE ORIGEN EXTERNO
Servicios de Seguridad y Vigilancia Empresa: Atalaya 1Security Group Ltda. Contrato N° 095-2020
Servicios de Aseo y Mantenimiento Empresa: Asear S.A ESP Contrato N° 091-2020
Servicio de internet móvil para estudiantes y docentes para el servicio de educación pública a raíz de la contingencia por Covid-19

*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			
Empresa: CENTURYLINK Colombia S.A.S Contrato N° 102-2020			
Servicios de mantenimiento y administración a la plataforma de base de datos y servidores de aplicaciones SAI Empresa: THINK IT S.A.S Contrato N° 103 -2020			
Suministro de equipos de cómputo para apoyar a las actividades académicas Empresa TEAM IT S.A.S Contrato N° 240 -2019 Acta de adición con fecha 23 de abril de 2020			
Servicios asistenciales y de prevención en salud Contratación directa. Causal Convenio interadministrativo Empresa: IPS Manuel Uribe Ángel Contrato No. 070-2020			
Outsourcing doce (12) impresoras multifuncionales blanco y negro, una multifuncional color y la administración de la impresora Kyocera FS-9530Dn laser monocromática de propiedad de la Institución. SERTECOPY S.A.S Contrato N° 089-2017 Acta de adición4 de mayo 7 de 2020			
El seguimiento es efectuado por la supervisión del contrato – con monitoreo y verificación aleatoria del Comité de Contratación.			
3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
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 <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>			
3.20. ¿Aplica restauración para este servicio? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>			
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	8.4.2 b La organización no soporta evidencia para la definición y aplicación de los controles al Proveedor ESE Hospital Manuel Uribe Ángel, de tal forma que los mismos permitan asegurar la eficacia de las salidas resultantes.	Carpeta Física Contrato # 050-2019, acorde con los lineamientos normativos e institucionales. Acta de supervisión N°8 de septiembre 18 de 2019 da cuenta del seguimiento al cumplimiento del objeto de contrato.	Si

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



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
	<p><b>Evidencia:</b> En el contrato N° 050-2019 celebrado con la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel, para la prestación del servicio de bienestar, promoción y prevención, se solicita como actividades: consulta medicina general, nutrición terapia alternativa, 2 jornadas de salud que involucre actividades de promoción y prevención en salud, optometría, higiene oral, toma de citologías cervicovaginales; no se evidencia en las actas de supervisión del contrato, ni en los informes enviados por la ESE, soportes de las diferentes actividades de las jornadas de la salud, que permitan asegurar que los servicios suministrados cumplen con los requisitos y las condiciones pactadas. No se evidencia control al proveedor que permita garantizar el cumplimiento del requisito contractual: identificación de la calibración manómetro del tensiómetro ubicado en el área de consulta médica</p>	<p>Acción Correctiva N° 427 del 2019 con evidencia de cierre de correcciones y acciones correctivas. Acción correctiva N° 428 de 2019 Supervisión de Contratos, incluye acciones de capacitación en procedimiento para la supervisión y gestión de la documentación, efectuada en noviembre 11 de 2019 Actualización del Manual de Contracción de la Institución Universitaria de Envigado código M-RF-0002 V1 Adoptado por Resolución N° 001835 de noviembre 1 del 2019 Disponible en G+ en enero de 2020 Establece los procedimientos para desarrollar la gestión contractual y post-contractual, así como las actividades de la vigilancia y control de contratos celebrados, y la forma de solucionar las controversia y conflictos derivado del contrato, en cumplimiento a la Ley 80 de 1993. Se formaliza el seguimiento permanente mediante comité de contratación a cada contrato. Se dispone de actas de registros. Trazable en Acta N° 12 de octubre 18 de 2019 temas tratados: Análisis de solicitudes de compras y/o servicios Informes de supervisores con acompañamiento de control interno para el cargue oportuno de la información en el SECOOP y en el SIA OBSERVA. Ver ítem 3.16 de este Informe</p>	
2	<p>10.2.1 b) d) La IUE, presenta desviaciones tanto en la capacidad de evaluar la necesidad de acciones para eliminar causas de no conformidades, para que no vuelvan a ocurrir, ni ocurra en otra parte, así como en la capacidad de revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas. <b>Evidencia:</b> No se soporta acciones apropiadas respecto a la recurrencia de solicitudes por parte de los estudiantes de cambio de nota 2018-2, 299 /// 2019-1, 888 basándose en la identificación como no conformidad, su naturaleza y el efecto potencial en la conformidad de productos y servicios.</p>	<p>La Vicerrectoría de Docencia remite comunicación sobre recomendaciones académicas informando los lineamientos sobre el registro de notas en el sistema, de septiembre 16 de 2019. Se crea Registro F-MC-0020 control y tratamiento servicio no conforme en julio 21 de 2020. Se actualiza Procedimiento control servicio no conforme código P-MC-0003 en julio 23 de 2020 Se realizan dos jornadas de inducción a los docentes de carrera, ocasionales y de cátedra, se presenta compromisos desde el reglamento académico y estudiantil y se enfatiza la oportunidad y adecuación del registro de notas, efectuados en enero 24 y agosto 09 de 2020. Capacitación a los docentes sobre el sistema SAI y Reglamento Estudiantil. Capacitación Interactiva para exámenes virtuales con conexión al sistema SIRENA (reporte de notas). En 2019-2 se capacitó a 169 personas y 2020-1 se capacitó a 6 personas, como estrategia de evaluación</p>	Si

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
		<p>digital para el cargue directo de la nota al sistema SIRENA. 2019-1 Capacitación plataforma Moodle 27 Capacitación plataforma interactiva 19 para un total de 46 personas capacitadas; en 2020 86 y 92 a través de plataforma Moodle.</p> <p>Acción Correctiva Cambio formato F-AM-005 Servicio No Conforme, ingresa columna de análisis de causas, se profundiza en su abordaje, revisión y restructuración de la documentación asociada al proceso de Mejoramiento Continuo, como aporte en el cambio al nuevo mapa de procesos, Ajustes en el procedimiento Gestión de Servicios No Conformes, parando a nuevo esquema en formato F-MC-0020 control y tratamiento del servicio no conforme, con evidencia en la plataforma G+ en el módulo gestión por procesos. Se avanza en la implementación de estrategias digitales para gestionar el servicio no conforme. Se establece como acción de mejora N° 550 el proyecto desarrollo de un módulo de servicio no conforme en el G+, el cual se encuentra establecido desde el primer semestre de 2020 con compromiso de disponibilidad en semestre de 2021. Capacitación al personal sobre la gestión de servicio no conforme, en agosto 04 de 2020 Capacitación en SNC a los líderes de proceso, los gestores de calidad de los procesos y gestores de calidad de las facultades. Registro y análisis de los SCN de los diferentes programas y dependencias académicas por parte del equipo de trabajo del proceso de docencia.</p> <p>Desde el proceso de Docencia se procede con el registro del Servicio No Conforme para el año 2019 y el primer semestre de 2020 en los formatos respectivos, siguiendo los procedimientos aplicables para cada año. 2019 registro 184 SNC Docencia = 90 En 2020 Registros totales nuevo formato trazable Facultad de Ciencia Empresariales 7 SNC</p>	
3	<p>7.2 c Se evidencian desviaciones parciales en la capacidad de evaluar la eficacia de las acciones tomadas, para asegurarse que las personas sean competentes o mejoren su competencia de desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>Se ingresó la capacitación en el registro control de estímulos y capacitaciones oficina de gestión humana 2018</p> <p>Se realizó evaluación de pertinencia de la capacitación mediante encuesta a 18 funcionarios en septiembre de 2019. Se observa la inclusión de preguntas que permiten determinar la eficacia de la capacitación. Resultado 4.58</p>	Si

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
<p>No se evidencia para el evento de capacitación “Contáciate de amabilidad” Gestores éticos, comité de convivencia, comité de ética, jefes de área, efectuada en 26/11/2018, la medición de la eficacia de la capacitación, de acuerdo con el Procedimiento Elaboración Plan y Programa de Capacitación y Bienestar Laboral Estímulos e Incentivos código PGH-002 V3</p> <p>El evento de capacitación, no se encuentra registrado en el documento: Control de las capacitaciones, estímulos e incentivos 2018</p>	<p>Se realizó actualización de registros que integra la ejecución del plan de capacitación y encuesta de pertinencia.</p> <p>Revisado y actualizado el procedimiento Talento Humano P-TH-0001 V1 incluye en las actividades el Plan de Capacitación operacionalizando cada una de las etapas desde la identificación de necesidades hasta la evaluación de la eficacia con evidencia en la plataforma G+ Actualización de registro F-TH-0002 Necesidades de capacitación individual y dependencia, asociado al procedimiento de planes de Talento Humano, con evidencia en la plataforma G+ Capacitación al equipo de trabajo proceso Talento Humano sobre la ruta de plan capacitación. Información en reunión general 19/01/2020 con funcionarios de la Institución, sobre: presentación personal nuevo, socialización nuevo mapa de procesos, trámites, procedimientos administrativos y servicios, procedimientos inherentes a la gestión de talento humano, evidencia registro de asistencia participación 142 personas.</p> <p>Se debe seguir mejorando la planificación y verificación de las capacitaciones desde el conjunto de las actividades determinas por el proceso y con evidencia para cada evento de capacitación. Se evidencia documentada acción correctiva N° 00553 de agosto 2020 Gestión adecuada del plan de capacitación</p>

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
<p>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.</p> <p><b>4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Liderazgo y compromiso que se aprecia desde la alta dirección para asegurar el logro de la política y los objetivos de la calidad de manera compatible con el contexto y la dirección estratégica de la Institución, promueve la integración de requisitos en los procesos, toma de conciencia enfocada en un proyecto social de alta calidad, que articulado al Plan de Desarrollo Municipal, muestra una institución comprometida con su misión y capaz de potenciar las oportunidades para el logro de la visión y la satisfacción de sus grupos de valor.</li> <li>-Las acciones para lograr continuidad en la prestación del servicio en época de confinamiento asociada a Covid-19, creación de Procedimiento Prestación del servicio en contingencia, que establece lineamientos necesarios para responder ante una contingencia pública, incluye políticas de operación y documentación de referencia, inicia con actividades inherentes a la Gestión Administrativa: Atención al cliente. Comunicaciones. Con el proceso académico, se logra la capacitación y acompañamiento al personal docente. Creación comité de apoyo tecnológico. Caracterización y reconocimiento de las necesidades tanto</li> </ul>

*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

del estudiantado, como de docentes y administrativos. Se adquiere en 2020-2 plataforma Cisco Webex, para el trabajo en la virtualidad con estudiantes, mejorar el soporte y la capacidad de respuesta ante la situación.

- Las iniciativas propias y locales para beneficio de la comunidad académica, se logra gestión ante el gobierno central para favorecer a la comunidad estudiantil con las iniciativas del gobierno nacional y con iniciativas propias: p.e reducción del valor de la matrícula; caracterización y reconocimiento de necesidades del estudiantado, focalización y apoyo con recursos físicos y tecnológicos -computadores y otros beneficios- para hacer frente a la contingencia.
- Las acciones para tratar riesgos, ya que cada vez se implementan con mayor nivel de eficacia, resultados nivel de exposición al riesgo 2018 39% ---- 2019 33% disminuye el nivel de exposición en 6%, lo que posibilita la integración de un enfoque preventivo en los procesos, mejoras en los controles y aumento en el desempeño de la Institución.
- La planificación de los cambios, puesto que se logra llevar a cabo de manera intencionada, se observa la revisión y análisis del contexto tanto interno como externo para la toma de decisiones y la adopción de planes de transición, p.e., en mapa de procesos y registros del SGI; en los riesgos e indicadores; en la migración G+... con despliegue sobre el propósito del cambio y sus consecuencias potenciales, articulado a riesgos y acciones para prevenir efectos adversos. Lo que muestra mayor cultura de autoevaluación y enfoque en la mejora continua.
- El conocimiento de la organización, ya que se robustece la documentación, el intercambio y la transferencia de conocimientos, se potencian las lecciones aprendidas de la experiencia, con resultados y análisis sobre la capacidad de respuesta a la contingencia, se muestra capacidad de operación y el enunciado *la virtualidad llegó para quedarse*.
- En el proceso Docencia, se resalta la labor de la mesa de ayuda tecnológica por la capacidad de soporte al trabajo en la virtualidad y la vinculación participativa de diferentes actores de la academia. Igualmente, la implementación de políticas de permanencia, que permiten contrarlar la deserción temprana, mediante fuentes de seguimiento p.e. al estudiante matriculado con inasistencia; el monitorio, evaluación y acompañamiento permanente centrado en el aprendizaje; la programación de asesorías académicas y las acciones articuladas con Bienestar Institucional dirigidas al manejo de emociones, la atención y orientación psicopedagógica, el enfoque en resiliencia, los talleres de escritura crítica, marca personal, anímate y participa, mediados por la virtualidad, lo cual ha permeado al núcleo familiar e incide considerablemente en los índices de deserción.
- La revisión y ajuste en los lineamientos curriculares, porque posibilita verificar y validar versiones anteriores, evaluar las propuestas académicas, desplegar metodologías participativas como talleres y encuestas a docentes y directivas, considerando en la estructura curricular de programa, los lineamientos de registro calificado; los campos, áreas, núcleos de formación, ejes problematizadores, proyectos de formación, unidades básicas del currículo, asignaturas, módulos, cursos, líneas de profundización, de énfasis, de investigación... sobre la base de los análisis de pertinencia y los perfiles.
- La estrategia Aula Taller IUE, por su continuidad, la priorización de asignaturas de primer y segundo semestre de las áreas de matemática y su articulación con el consultorio matemático, abierto para las áreas y niveles.
- En el proceso Extensión, se valora la implementación de la metodología Scrum, ya que logra instaurar reuniones continuas con la participación de todos los actores del proceso, con enfoque en la gestión de las expectativas de los grupos de valor -partes interesadas-, mejora los mecanismos de seguimiento, medición análisis y evaluación de los componentes de cada proyecto, potencia la evaluación conjunta, la gestión sistemática de riesgos y la conservación de conocimientos institucionales.
- En el proceso de Bienestar Institucional, se valoran los aprendizajes adquiridos por el proceso, propiciando la interrelación en clave de interfaz con otras gestiones de la IUE, como con otras áreas del proceso; se fortalece el procedimiento de remisión interna para la orientación psicopedagógica; se logra impactar las relaciones interinstitucionales, mediante la activación de protocolos, rutas de atención, seguimiento a situaciones y monitoreo a convenios.
- En el proceso Apoyo a la Gestión Académica, se valora la generación de soportes tanto académicos como administrativos, con la utilización de mediaciones digitales para estudiantes, docentes y comunidad educativa en general, logrando hacer frente a la contingencia mediante la virtualidad, p.e., inscripción,

*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

matrícula, pagos, mesa de ayuda, capacitación manejo de herramientas, apertura y mantenimiento de aulas virtuales, aproximadamente 320 en Moodle, sistemas evaluativos, espacio de repositorio virtual. Además por la vinculación al programa liderado por el Ministerio Educación Nacional, Plan Padrino, para el apoyo entre Instituciones de Educación Superior, en el manejo de mediaciones pedagógicas y uso de herramientas digitales, liderando a nivel nacional conversatorios en temáticas cruciales para las Instituciones como las prácticas de permanencia.

- En la auditoría interna, se valora el compromiso de líderes de procesos y equipos de trabajo, aspecto que facilito su efectuación de forma remota, aportando al fortalecimiento de los canales de comunicación interna y la gestión de conocimiento organizacional; se cuenta con auditores internos formados por la Institución.
- La adecuación de recursos, con mejoras significativas en la infraestructura física -efectuadas y proyectadas- con enfoque de inclusión. La capacidad de soporte técnico, en épocas de pandemia, muestra la eficiencia y eficacia de la gestión de recursos físicos y financieros
- En el proceso de Gestión Humana, las mejoras implementadas en el procedimiento y en la evaluación de desempeño docentes. El módulo para nómina a través de G+
- El interés que se concede a las auditorías, porque repercute en oportunidades de mejora, tanto para el SGI, como para lograr su alcance. El resultado de auditorías anteriores impacta y es tenido en cuenta en el direccionamiento estratégico de la Institución.
- El talento humano, por su participación y disposición, para la prestación del servicio de auditoría, lo que ha permitido una interacción propicia, valoración conjunta del sistema de gestión. Evidencia la capacidad de posibilitar el logro de los procesos, de escuchar, atender, comprender y satisfacer los intereses de las partes y contribuir al desarrollo de los objetivos Institucionales y la política de calidad.
- En entrevista con docentes se valora el acompañamiento, la información suministrada en reunión introductoria; la capacitación; el apoyo para asegurar la conectividad a través del uso de herramientas tecnológicas plataforma G+ interactiva, aulas virtuales, talleres, soporte...
- En entrevista con estudiantes se valora la encuesta sobre conectividad y acceso a recursos tecnológicos; la cercanía de la IUE, manifestada en el interés por identificar necesidades y expectativas, focalizar y soportar recursos; el abordaje de habilidades para mejorar el ser; motivación compromiso, hábitos de estudio; se percibe que con medios tecnológicos se posibilita mayor interacción y coordinación con el docente.

#### 4.2 Oportunidades de mejora

- Fortalecer la capacidad de relacionar la política del SGI y los objetivos de calidad, con los propósitos estratégicos y tácticos, de tal forma que se nutra la alineación con el Plan de Desarrollo Institucional y con los indicadores de desempeño asociados a los objetivos de cada proceso; desplegar datos cualitativos y cuantitativos, atribuir más peso a aquellos que tienen mayor incidencia y contribución en el logro de su alcance.
- La gestión por procesos, a fin precisar la relación de interfaz en clave del ciclo PHVA, potenciar los elementos que interactúan entre políticas, objetivos y alcances en el logro de los propósitos previstos y en relación con la gestión de las actividades inherentes a su naturaleza.
- La identificación de oportunidades en clave del logro de la visión Institucional, a fin de nutrirla desde las proyecciones, análisis y el abordaje de efectos potenciales, identificados al planificar los cambios y durante las transiciones; cómo usar fortalezas para aprovechar oportunidades; robustecer la determinación de acciones que se promueven en los procesos como la determinación de su eficacia.
- La identificación de riesgos y la medición de la eficacia de las acciones para tratarlos, a fin de puntualizar el efecto del control sobre el impacto, la probabilidad o la exposición, valerse del cruce de situaciones en el análisis del contexto y las decisiones tomadas. Considerar la pertinencia de incluir riesgos asociados a la alteración de datos, los errores humanos, incertidumbres relacionadas con el perfil del talento humano, la pérdida de conocimientos, la evaluación de desempeños...

*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 Planificación, de tal manera que se fortalezca desde todos los elementos necesarios para lograr las líneas estratégicas y desplegarlas en la particularidad de cada proceso, aumentar los efectos deseables y la mejora continua.
- La virtualidad y su prospectiva, con los retos que implica una IUE interactiva, a fin de transversalizar las herramientas de mejora que se disponen y tomar decisiones asertivas, para la producción de contenidos y la potenciación de los diferentes medios y estrategias, p.e., IUE digital, web, canales, redes, aplicaciones...
- Los roles, responsabilidades y autoridades, a fin de fortalecer la capacidad de asegurar que se entienden en toda la Institución y que permiten lograr la conformidad del SGI con los requisitos, para demostrar el aporte a los resultados de los procesos y el enfoque hacia las partes interesadas y los grupos de valor.
- La comunicación, a fin de considerar la pertinencia de mejorar las estrategias y tipos mediante los cuales se determinan las comunicaciones internas, como la medición de la eficacia de mecanismos e interrelaciones. Aporte clave para proporcionar y mantener un ambiente adecuado para la operación de procesos y para lograr la conformidad de productos y servicios.
- La gestión del plan de capacitación, como mecanismo para asegurar que el personal adquiere las competencias determinadas por la Institución, de tal forma que se mejore la aplicación de las directrices previstas para tal fin, se logren mediciones acordes con lo planeado, p.e., en la capacidad para implementar los cambios direccionados y/o en la comprensión y apropiación del propósito. Determinar estrategias en las formaciones grupales de tal modo que se pueda conocer si el participante “cierra la brecha” de conocimiento o de habilidad que motivó el evento. Valerse de la articulación con el proceso de Extensión para nutrir la planificación y la verificación del plan de capacitación.
- El diseño curricular, a fin de fortalecer la apropiación de los elementos determinados en el requisito, apoyarse en las herramientas previstas para el control de los cambios, de tal forma que se potencie la capacidad de asegurar el logro de metas y se muestre con mayor contundencia los resultados alcanzados. Potenciar la verificación del trabajo en la virtualidad para verificar el despliegue del modelo pedagógico y el sello IUE, en las herramientas pedagógicas y didácticas utilizadas por los docentes.
- La medición del impacto de las acciones inherentes a la política de permanencia Institucional, de tal forma que se nutra la información sobre indicadores de deserción y retención interna; cómo estas acciones logran incidir en los índices, se logra promover la permanencia y se refleja en la mejora de los resultados académicos de los usuarios del programa. Contar con datos de primera mano y robustecer el análisis.
- El Plan de Acción del proceso Apoyo a la Gestión Académica, a fin de lograr su consolidación y estructuración, de tal forma que logre la articulación entre procesos, áreas y procedimientos fusionados, incluir los proyectos de gestión correspondientes a las necesidades de apoyo a la gestión académica, como el seguimiento, la evaluación y el análisis derivado.
- El análisis, evaluación, monitoreo o medición, a fin fortalecer la capacidad para alcanzar los resultados planificados, la validación y revalidación periódica en los procesos de prestación del servicio. Si bien se evidencia revisión y ajuste en los indicadores de gestión de los procesos, conviene seguir trabajando en su correspondencia con los objetivos, de tal manera que se optimice la verificación, el análisis de datos y la mejora continua.
- PQRSD, robustecer la reclasificación de las manifestaciones desde la revisión y análisis a cada solicitud, articularlo con la parametrización del sistema, revisar y adecuar la tipología a la capacidad de contribuir con información de mejora en los procesos, la toma de decisiones respecto a servicios, en asocio con criterios de oportunidad, contenido y calidad de la respuesta.
- Si bien se valora el análisis de la encuesta de satisfacción, porque ha permitido planear acciones de mejora. Se invita a revisar la muestra seleccionada para evaluar la percepción de las partes, de tal forma que se propagan criterios adicionales a los establecidos, se mejore la cobertura por tipo de servicio, según su alcance y permita un nivel de contrastación más amplio.
- En entrevista con estudiantes se propone mejorar los escenarios deportivos, para que al retorno, se cuente con diversos recursos, que propicien nuevas actividades deportivas.

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

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE 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	Principales causas	Acciones tomadas
2019	106	<p>Mal funcionamiento del aire acondicionado en las aulas de informática.</p> <p>Inconformidad con metodología en clases y actitud de los docentes con sus estudiantes.</p> <p>Inconformidad en algunos servicios que brinda la Institución.</p>	<p>La oficina de planeación gestionó con el proveedor aires acondicionados para el arreglo de estos.</p> <p>Los Coordinadores académicos y los decanos, establecen reunión con los docentes involucrados para presentar la situación y obtener su versión. Seguimiento a su evolución con los grupos.</p> <p>Los jefes de áreas involucradas realizan reunión con sus equipos de trabajo desarrollan acciones que contribuyan al mejorar los servicios prestados.</p>
2020-I	37	Inconformidad en la atención que brinda algunos funcionarios en la Institución	Los jefes de las diferentes dependencias se reúnen con su equipo de trabajo para reiterarles la responsabilidad que se tienen con los diferentes grupos de valor/interés, se desarrolla en conjunto con talento humano procesos de formación que ayuden a mejorar la prestación del servicio.
	Número de reclamaciones	Principales causas	Acciones tomadas
2019	15	<p>Mala atención en el servicio</p> <p>Espacio inadecuado para recibir clases de baile</p>	<p>Se sensibilización y socialización a personal administrativo y docente de la importancia de brindar una buena y oportuna atención y servicio. Se implementa la evaluación del cliente de manera institucional trasversal a todos los servicios que desde los procesos se ofrecen.</p> <p>Se adecuo espacio para mejorar el servicio</p>
2020-1	5	Problemas para ingresar a plataformas	Funcionarios del área de informática atienden oportunamente dicha situación. Se crea videos tutoriales para acceso a la plataforma Teams y se diseña en el portal web institucional un micrositio denominado "IUE Digital", el cual contiene todos los tutoriales de las de más herramientas y plataformas.

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

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

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 se reporta ocurrencia de accidentes o emergencias

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. N.A

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 .

**Satisfacción del Cliente**

	2019-1	2019-2	2020-1
<b>Resultado</b>	4,2	4,7	4,74

**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	3	8.4.2 b - 10.2.1 b) d) - 7.2 c
1ª de seguimiento del ciclo	0	N.A.
2ª de seguimiento del ciclo		
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  NA .

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

Auditoría Interna N°01-2020 ejecutada entre junio 8 y 26 de 2020, con cierre e informe en julio 2 2020. Coordinada por María Luisa Molina Pajón Asesora de Control Interno y Coordinadora Auditorías Internas y 27 Auditores Internos capacitados por la Institución, en *Fortalecimiento de Competencias Auditores Internos, clasificación y redacción de hallazgos*, mayo de 2020, trazable en Auditores Internos Álvaro Londoño Botero y Angela Botero, competencias certificadas por Grupo regional ISO de la Universidad de Antioquia. El Programa de Auditorías, gestionado a través de la plataforma G+ incluye objetivos, alcance,

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



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

critérios, riesgos... elaborado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Acta 01-2020, modificado en abril el 15 Acta 02-2020, donde se decidió, ante la situación de emergencia sanitaria presentada por COVID-19, modificar la fechas aprobadas y asignadas inicialmente para el mes de mayo y realizar el ejercicio en forma remota y mediada por la virtualidad a través de la plataforma Microsoft TEAMS, entre los días 08 y el 26 de junio. Se observación planificación de la auditoría, con cobertura de todos los procesos del SGI, Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación caracterizados por la Institución Universitaria de Envigado, teniendo en cuenta las (2) versiones del mapa de procesos, versión 1 hasta diciembre de 2019 y versión 2 en 2020, con el fin de llevar a cabo una correcta y efectiva ejecución. El informe muestra los resultados generales de la auditoría interna realizada con reporte registrado por los auditores a través de la herramienta Gestión Positiva G+, relaciona 11 hallazgos de no conformidad Talento Humano 4, Extensión 3, Apoyo Gestión Académica 2 y Gestión Tecnológica 2. Presenta evaluación de la auditoría y del equipo auditor con resultado de 4.9, al igual que conclusiones generales de eficacia, eficiencia y efectividad. Evidencia adecuación e implementación oportuna de planes de acción para el tratamiento y cierre de no conformidades identificadas. La auditoría interna se orienta de acuerdo con directrices ISO 19011 y las disposiciones aplicables al control interno de la Institución.

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

Revisión por Dirección de Julio 31 de 2020, incluye todas las entradas y resultados para la revisión, de acuerdo con los requisitos de la norma, integra el SSST y los resultados de Autoevaluación Institucional con la aprobación de condiciones iniciales. La revisión por la Dirección hace parte de las acciones de mejoramiento continuo Institucional, que busca con la evaluación periódica, valorar los alcances de los objetivos propuestos, como herramienta de control de la gestión organizacional, que se basa en información y resultados del sistema y con ello determinar acciones a seguir. Presenta conclusiones en términos de Adecuado: porque se ajusta las condiciones y circunstancias propias de la Institución, lo cual se refleja en el alcance en el engranaje de todos los sistemas que lo conforman. Se evidencia una cultura centrada en la mejora continua, que permite el cumplimiento de objetivos y política de calidad. Conveniente: porque es beneficioso en el establecimiento de un orden lógico y organizado que permite el cumplimiento de objetivos y de la Misión Institucional. Gestiona los procesos, lo cual se logra a través de las directrices trazadas en los objetivos. Las fases del servicio están enlazadas y orientadas de forma coherente hacia el cumplimiento de las metas y la satisfacción de los usuarios. El SGI está alineado y eficaz porque: Los objetivos contribuyen al logro del cumplimiento de la Planeación estratégica de la Institución y a la materialización de la Misión. Los objetivos están directamente relacionados con las actividades estratégicas de la Institución y por tanto con la Planeación. Las gestiones realizadas dentro de los procesos se encuentran orientadas al cumplimiento de objetivos. Rendición de cuentas 2020 Plan de Desarrollo Institucional promedio de cumplimiento 72.2% - SGI política, objetivos, promedio 94% logro eficaz.

**6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION**

- 6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?  
Si  No  NA .
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo 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

*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.*

6.4. ¿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 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

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
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
N.A			
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
N.A			
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			
N.A			

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
	SI	NO		
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
<b>Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión</b>	X			
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				
<b>Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión</b>	X			
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				
<b>Nombre del auditor líder:</b> Claudia Patricia López Sánchez	Fecha	2020	08	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.

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 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	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.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 1 PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

EMPRESA:	<b>INSTITUCION UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b>		
Dirección del sitio:	Carrera 27B N° 39A Sur 57 Envigado, Antioquia, Colombia		
Representante de la organización:	Blanca Libia Echeverri Londoño /// Juan Camilo Rendón Peláez		
Cargo:	Rectora /// Jefe de Calidad	Correo electrónico	<a href="mailto:blanca.echeverri@iue.edu.co">blanca.echeverri@iue.edu.co</a> <a href="mailto:juan.rendon@iue.edu.co">juan.rendon@iue.edu.co</a>
<b>Alcance:</b> Diseño y prestación de servicios educativos de docencia en los niveles de pregrado y posgrado, investigación, proyección social y extensión			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS TOTALMENTE REMOTA "MT"		
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> <b>SEGUIMIENTO</b> <input type="checkbox"/> RENOVACION <input checked="" type="checkbox"/> <b>AMPLIACIÓN</b> <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor, indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>• Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.</li> <li>• Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>• Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</li> </ul>			

*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



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

Por razones de seguridad y atendiendo la emergencia sanitaria ante la situación de salud pública por Covid19, se realizará AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS TOTALMENTE REMOTA, por lo tanto se deberá contar con los siguientes requisitos tecnológicos: Conexión a internet como mínimo 5MBPS de cada parte conectada. Línea telefónica que permita contacto permanente con el equipo auditor. La herramienta de trabajo para comunicarse en reuniones virtuales y llamadas que se ha definido es MS TEAMS. La auditoría "remota" debe incluir transmisión visual en vivo (por ejemplo, capacidad de video en vivo), capacidad de audio

Auditor Líder:	Claudia Patricia López Sánchez - CL	Correo electrónico	<a href="mailto:clopez@icontec.net">clopez@icontec.net</a>
Auditor:	N.A.	Auditor	N.A.
Experto técnico:	N.A.		

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 NOMBRE Y CORREO ELECTRÓNICO (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<b>AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS TOTALMENTE REMOTA "MT"</b>					
2020 – 08 - 12	13:30h	14:00h	<b>Puesta punto conectividad</b>	CL	
	14:00h	14:30h	Reunión de apertura	CL	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
	14:30h	16:30h	<b>DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL "MT"</b> Contexto, Partes Interesadas, Liderazgo, Riesgos y Oportunidades, Cambios, Revisión por la Dirección <i>ISO 9001:4.1, 4.2, 5.1.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.2, 7.3, 9.1, 9.3, 10.</i>	CL	Blanca Libia Echeverri Londoño, Rectora - <a href="mailto:blanca.echeverri@iue.edu.co">blanca.echeverri@iue.edu.co</a> Juan Carlos Ramírez, Asesor de planeación - <a href="mailto:juan.ramirez@iue.edu.co">juan.ramirez@iue.edu.co</a> Rainiero Alexander González, Asesor Jurídico - <a href="mailto:rainiero.gonzalez@iue.edu.co">rainiero.gonzalez@iue.edu.co</a> María Luisa Molina Pajón, Asesora Control Interno - <a href="mailto:maria.molina@iue.edu.co">maria.molina@iue.edu.co</a> Diana Pilar Jiménez Bedoya, Asesora Aseguramiento de la Calidad - <a href="mailto:diana.jimenez@iue.edu.co">diana.jimenez@iue.edu.co</a> Juan Camilo Rendón Peláez, Jefe de Calidad - <a href="mailto:juan.rendon@iue.edu.co">juan.rendon@iue.edu.co</a>
	16:30h	17:30h	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO "MT"</b> Cambios Auditorías Internas, Satisfacción, Quejas y Reclamaciones, Salidas no Conformes, Acciones	CL	Diana Pilar Jiménez Bedoya, Asesora Aseguramiento de la Calidad - <a href="mailto:diana.jimenez@iue.edu.co">diana.jimenez@iue.edu.co</a> Juan Camilo Rendón Peláez, Jefe de Calidad - <a href="mailto:juan.rendon@iue.edu.co">juan.rendon@iue.edu.co</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.

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 NOMBRE Y CORREO ELECTRÓNICO (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<b>AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS TOTALMENTE REMOTA “MT”</b>					
			Correctivas, Evaluación, Análisis, Mejora. <i>ISO 9001:6.1, 6.3, 7.1.5, 7.3, 7.5.2, 8.5.6, 8.7, 9.1, 9.2, 10.</i>		Luisa Fernanda Giraldo Jaramillo, Contratista PQRS - <a href="mailto:luisagiraldo.cont@iue.edu.co">luisagiraldo.cont@iue.edu.co</a> María Luisa Molina Pajón, Asesora Control Interno - <a href="mailto:maria.molina@iue.edu.co">maria.molina@iue.edu.co</a>
	17:30h	18:00h	Informe de Avance	CL	
	07:30h	08:00h	<b>Puesta punto conectividad</b>	CL	
2020 – 08 - 13	08:00h	13:00h	<b>DOCENCIA</b> “MT” Roles y Responsabilidades Cambios Acciones para abordar riesgos y oportunidades Diseño y desarrollo curricular Planificación PEF PEP Programación académica Lineamientos curriculares Gestión programas académicos Gestión Docente Resultados de los aprendizajes. Desempeño. Evaluación. Análisis. Mejora Observación sincrónica y asincrónica encuentro virtual docentes – estudiantes. Facultad de Ingeniería: Ingeniería Electrónica - Tecnología en gestión de redes. Ingeniería de sistemas. Especialización en Seguridad de la Información en las Organizaciones Facultad de Ciencias Sociales: Psicología. Especialización en Psicología de la actividad física y del deporte. Especialización en Psicogerontología. <i>ISO 9001: 5.3, 6.1, 6.3, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.6, 8.5.1, 8.5.3, 8.5.5. 8.5.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 10</i> Verificación evidencias para tratamiento no conformidad auditoria anterior 10.2.1 b) d)	CL	Henry Roncancio Gonzalez, Vicerrector de Docencia - <a href="mailto:henry.roncancio@iue.edu.co">henry.roncancio@iue.edu.co</a> Gladis Yaneth Londoño Arcila, Profesional Especializado Vicerrectoría de Docencia - <a href="mailto:yaneth.londono@iue.edu.co">yaneth.londono@iue.edu.co</a> George Herrera Portela, Decano Facultad de Ciencias Empresariales - <a href="mailto:george.herrera@iue.edu.co">george.herrera@iue.edu.co</a> Jonier Rendon Prado, Decano Facultad de Ingeniería - <a href="mailto:jonier.rendon@iue.edu.co">jonier.rendon@iue.edu.co</a> Álvaro Ramírez Botero, Decano Facultad de Ciencias Sociales - <a href="mailto:alvaro.ramirez@iue.edu.co">alvaro.ramirez@iue.edu.co</a> Gabriel Alonso Campuzano Cadavid, Decano Facultad de Ciencias Jurídica y Políticas - <a href="mailto:gabriel.campuzano@iue.edu.co">gabriel.campuzano@iue.edu.co</a> David Esteban Valencia Espinosa, Profesional Especializado Posgrados - <a href="mailto:david.valencia@iue.edu.co">david.valencia@iue.edu.co</a> Gladys Adriana Betancur Jaramillo, Jefe de Ciencias Básicas - <a href="mailto:gladys.betancur@iue.edu.co">gladys.betancur@iue.edu.co</a> Michelle Betancur Zuluaga, Jefe de Humanidades - <a href="mailto:michelle.betancur@iue.edu.co">michelle.betancur@iue.edu.co</a> Diana Pilar Jiménez Bedoya, Asesora Aseguramiento de la Calidad - <a href="mailto:diana.jimenez@iue.edu.co">diana.jimenez@iue.edu.co</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.

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 NOMBRE Y CORREO ELECTRÓNICO (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<b>AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS TOTALMENTE REMOTA "MT"</b>					
					Juan Camilo Rendón Peláez, Jefe de Calidad - <a href="mailto:juan.rendon@iue.edu.co">juan.rendon@iue.edu.co</a>
	13:00h	14:00h	<b>RECESO</b>		
	14:00h	16:30h	<b>EXTENSIÓN "MT"</b> Cambios Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Planificación del proceso Servicios de Extensión: educación continua, proyección social y vínculo empresaria Proyectos de Extensión 2019 Desempeño. Evaluación. Análisis. Mejora <i>ISO 9001: 4.1, 4.2, 6.1, 6.3, 7.1.5, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.6, 8.5.1, 8.5.3, 8.5.5, 8.5.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 10</i>	CL	Angela María Botero López, Directora de Extensión, Proyección Social y Empresarial - <a href="mailto:angela.botero@iue.edu.co">angela.botero@iue.edu.co</a> Víctor Hugo Ramírez Álvarez, Profesional Universitario Extensión - <a href="mailto:victor.ramirez@iue.edu.co">victor.ramirez@iue.edu.co</a> Luisa Fernanda Yepes García, Jefe Escuela de Idiomas - <a href="mailto:luisa.yepes@iue.edu.co">luisa.yepes@iue.edu.co</a> Rubén Darío Toro, Profesional Universitario Extensión - <a href="mailto:ruben.toro@iue.edu.co">ruben.toro@iue.edu.co</a> Diana Pilar Jiménez Bedoya, Asesora Aseguramiento de la Calidad - <a href="mailto:diana.jimenez@iue.edu.co">diana.jimenez@iue.edu.co</a> Juan Camilo Rendón Peláez, Jefe de Calidad - <a href="mailto:juan.rendon@iue.edu.co">juan.rendon@iue.edu.co</a>
	16:30h	17:00h	Balance diario	CL	
	07:30h	08:00h	<b>Puesta punto conectividad</b>	CL	
2020 – 08 - 14	08:00h	10:00h	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO "MT"</b> Cambios Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Planificación del proceso. Competencia Plan de capacitación. Evaluación desempeño laboral. Evaluación desempeño docente. Toma de conciencia Desempeño Evaluación Análisis Mejora <i>ISO 9001: 6.1, 6.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1, 10.1, 10.2</i> Verificación evidencias para tratamiento no conformidad auditoria anterior 7.2 c	CL	Jenny Patricia Mejía Ayala, Jefe de Talento Humano - <a href="mailto:jenny.mejia@iue.edu.co">jenny.mejia@iue.edu.co</a> Natalia Andrea Echeverry Giraldo, Profesional Universitario Talento Humano - <a href="mailto:natalia.echeverry@iue.edu.co">natalia.echeverry@iue.edu.co</a> Lina María Vargas Duque, Prof. Univ. Administrador de Nómina - <a href="mailto:lina.vargas@iue.edu.co">lina.vargas@iue.edu.co</a> Diana Pilar Jiménez Bedoya, Asesora Aseguramiento de la Calidad - <a href="mailto:diana.jimenez@iue.edu.co">diana.jimenez@iue.edu.co</a> Juan Camilo Rendón Peláez, Jefe de Calidad - <a href="mailto:juan.rendon@iue.edu.co">juan.rendon@iue.edu.co</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.

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 NOMBRE Y CORREO ELECTRÓNICO (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<b>AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS TOTALMENTE REMOTA "MT"</b>					
	10:00h	11:30h	<p><b>BIENESTAR INSTITUCIONAL</b> "MT" Cambios Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Planificación del Proceso. Gestión de servicios promoción prevención apoyo socioeconómico asesoría académica y psicopedagógica Educación inclusiva Desempeño Evaluación Análisis Mejora ISO 9001:4.2, 5.1.2, 6.1, 6.3, 8.1, 8.2, 8.5, 9.1.1, 9.1.3, 10</p>	CL	<p>Sergio Zuluaga Villegas, Jefe de Bienestar Institucional - <a href="mailto:sergio.zuluaga@iue.edu.co">sergio.zuluaga@iue.edu.co</a> Alejandra María Arango Ruíz, Profesional Universitario Bienestar Institucional - <a href="mailto:alejandra.arango@iue.edu.co">alejandra.arango@iue.edu.co</a> Verónica Arango Lince, Profesional Universitario Bienestar Institucional - <a href="mailto:veronica.arango@iue.edu.co">veronica.arango@iue.edu.co</a> Natalia Andrea Restrepo Rodríguez, Contratista arte y cultura - <a href="mailto:narestrepor@correo.iue.edu.co">narestrepor@correo.iue.edu.co</a> Hugo Leon Aristizabal Cuervo, Técnico Administrativo Recreación y Deporte - <a href="mailto:hugo.aristizabal@iue.edu.co">hugo.aristizabal@iue.edu.co</a> Yuliana Ochoa Calle, Jefe Equidad e Inclusión - <a href="mailto:yuliana.ochoa@iue.edu.co">yuliana.ochoa@iue.edu.co</a> Diana Pilar Jiménez Bedoya, Asesora Aseguramiento de la Calidad - <a href="mailto:diana.jimenez@iue.edu.co">diana.jimenez@iue.edu.co</a> Juan Camilo Rendón Peláez, Jefe de Calidad - <a href="mailto:juan.rendon@iue.edu.co">juan.rendon@iue.edu.co</a></p>
	11:30h	13:00h	<p><b>APOYO A LA GESTIÓN ACADÉMICA</b> "MT" Cambios Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Planificación del Proceso Evaluación Análisis. Mejora. ISO 9001: 4.1, 4.2, 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.1, 8.1, 8.2, 8.5.3, 8.7, 9.1.3, 10.</p>	CL	<p>Ana Miryam Pinto Blanco, Asesora Educación Tecnológica - <a href="mailto:ana.pinto@iue.edu.co">ana.pinto@iue.edu.co</a> Carlos Mario Giraldo García, Jefe de Biblioteca - <a href="mailto:carlos.giraldo@iue.edu.co">carlos.giraldo@iue.edu.co</a> Paula Andrea Caicedo Herrera, Jefe de Admisiones y Registro - <a href="mailto:paula.caicedo@iue.edu.co">paula.caicedo@iue.edu.co</a> Diana Pilar Jiménez Bedoya, Asesora Aseguramiento de la Calidad - <a href="mailto:diana.jimenez@iue.edu.co">diana.jimenez@iue.edu.co</a> Juan Camilo Rendón Peláez, Jefe de Calidad - <a href="mailto:juan.rendon@iue.edu.co">juan.rendon@iue.edu.co</a></p>
	13:00h	14:00h	<b>RECESO</b>		

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 NOMBRE Y CORREO ELECTRÓNICO (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<b>AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS TOTALMENTE REMOTA "MT"</b>					
	14:00h	15:30h	<b>GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS</b> "MT" Cambios Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Planificación del Proceso Gestión de los recursos físicos y financieros Adquisición de bienes y servicios Desempeño Evaluación Análisis Mejora Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación <i>ISO 9001:6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4, 8.4, 8.5.3, 9.1.3, 10</i> Verificación evidencias para tratamiento no conformidad auditoria anterior 8.4.2 b	CL	Jose Leonardo Zapata Vergara, Vicerrector Administrativo y Financiero - <a href="mailto:jose.zapata@iue.edu.co">jose.zapata@iue.edu.co</a> Juan Diego Pérez Álvarez, Jefe de Servicios Generales - <a href="mailto:juan.perez@iue.edu.co">juan.perez@iue.edu.co</a> Rainiero Alexander González, Asesor Jurídico - <a href="mailto:rainiero.gonzalez@iue.edu.co">rainiero.gonzalez@iue.edu.co</a> Diana Pilar Jiménez Bedoya, Asesora Aseguramiento de la Calidad - <a href="mailto:diana.jimenez@iue.edu.co">diana.jimenez@iue.edu.co</a> Juan Camilo Rendón Peláez, Jefe de Calidad - <a href="mailto:juan.rendon@iue.edu.co">juan.rendon@iue.edu.co</a>
	15:30h	16:00h	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior. (Este espacio aplica si no fue posible cerrarlas durante la auditoria de los procesos y/o actividades). 7.2 c - 8.4.2 b - 10.2.1 b) d)	CL	Diana Pilar Jiménez Bedoya, Asesora Aseguramiento de la Calidad - <a href="mailto:diana.jimenez@iue.edu.co">diana.jimenez@iue.edu.co</a> Juan Camilo Rendón Peláez, Jefe de Calidad - <a href="mailto:juan.rendon@iue.edu.co">juan.rendon@iue.edu.co</a>
Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en página web, brochure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoria)					
	16:00h	16:30h	Preparación informe Auditoría	CL	Auditora líder
	16:30h	17:00h	Reunión de cierre	CL	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
<b>Observaciones:</b>					
<b>ISO 9001:2015</b> Los requisitos 4.1( <i>comprensión de la organización y de su contexto</i> ) 4.2( <i>comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</i> ) 5.1.2( <i>enfoque al cliente</i> ) 5.3( <i>roles, responsabilidades y autoridades en la organización</i> ) 6.1( <i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i> ), 6.3( <i>planificación de los cambios</i> ) 7.3( <i>toma de conciencia</i> ) 7.4( <i>Comunicación</i> ) 7.5( <i>información documentada</i> ) 7.5.3( <i>control de la información documentada</i> ) 8.4( <i>control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</i> ) 8.5( <i>producción y provisión del servicio</i> ) 8.5.2( <i>identificación y trazabilidad</i> ) <b>Se podrán auditar de manera transversal en áreas y procesos aplicables.</b>					

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 NOMBRE Y CORREO ELECTRÓNICO (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<b>AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS TOTALMENTE REMOTA “MT”</b>					
Por razones de seguridad y atendiendo la emergencia sanitaria ante la situación de salud pública por Covid19, se realizará <b>AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS “MT” TOTALMENTE REMOTA</b> , con la herramienta de trabajo MS TEAMS. A discreción de la organización, se puede enviar evidencia fotográfica al auditor durante la auditoría.					
Durante la auditoría se verificará la eficacia de las acciones para tratar las no conformidades menores de auditoría anterior, como los aspectos por mejorar señalados en anteriores auditorías Icontec.					
Durante la auditoría al proceso DOCENCIA, se realizarán ejercicios de trazabilidad, que permitan entrevista con docentes, estudiantes y personal, tanto de forma sincrónica como asincrónica.					
La Institución es responsable de coordinar los aspectos logísticos, necesarios para el desarrollo de la auditoría.					
Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.					
Agradecemos disponer el acceso a la documentación del sistema de gestión de la Organización, procesos y áreas que serán auditadas. El equipo auditor realizará el balance diario de la información en reunión totalmente remota.					
Para el inicio de la auditoría, favor suministrar a la auditora líder en medio electrónico formato Word la siguiente información: <b>Estadísticas de nivel de satisfacción 2019 y 2020-I Estadísticas de quejas y reclamos 2019 y 2020-I - Resultados de la medición de indicadores 2019 y 2020-I</b>					
Favor devolver este Plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a participar en cada entrevista al correo electrónico <a href="mailto:clopez@icontec.net">clopez@icontec.net</a>					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2020 – 08 - 01
---	----------------

## ANEXO 2

No aplica.

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

“Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades”

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( 0 ) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( 0 ) menores ( ) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: <u>N.A.</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>N.A.</u>	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
<b>BLANCA LIBIA ECHEVERRI LONDOÑO</b>	

*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 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

**Tipo de emergencia:** COVID-19

<b>VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej.: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	X	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	X	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados:		X
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas? Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.		
12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):		
	Totalmente remota		X
	Parcialmente remota		
	Totalmente en sitio		

*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



CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál? _____
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Todas las actividades del alcance fueron realizadas en forma remota: <i>Diseño y prestación de servicios educativos de docencia en los niveles de pregrado y posgrado, investigación, proyección social y extensión.</i> Procesos: <i>Direccionamiento Institucional, Mejoramiento Continuo Docencia Extensión Gestión del Talento Humano Bienestar Institucional Apoyo a la Gestión Académica Gestión de Recursos Físicos y Financieros.</i>
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Si la respuesta es no, explique
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Con muestra en diseños curriculares de programas y planes de estudios respectivos, se logra de manera totalmente remota, observación sincrónica y asincrónica de encuentros de clase mediante conectividad con la plataforma Ms Teams, utilizada por la IUE (Ver ítem 3.12)
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Si la respuesta es no, explique

<b>RESULTADOS PARCIALES DE AUDITORÍA REMOTA: N.A.</b>	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ( ) Mayores ( ) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores ( ) N.A.	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:

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