

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
Institución Universitaria de Envigado IUE		
SITIO WEB: www.iue.edu.co		
LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 27B No 39 A sur 57 Envigado , Antioquia Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
NA		
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
ESPAÑOL Diseño y prestación de servicios educativos de docencia en el nivel de pregrado, investigación, proyección social y extensión		
INGLES Design and prestation of educational services to the programs in undergraduate teaching, Investigation and extensión		
CÓDIGO IAF: C-37-0		
CATEGORIA DE ISO/TS 22003 : aplicable para sistemas de gestión de inocuidad de los alimentos, como ISO 22000, NTC 5830, ISO/TS 22002 en sus diferentes partes, BS PAS 223, FSSC 22000		
REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: NTC ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009		
GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Blanca Libia Echeverri Londoño	
Cargo:	Rectora	
Correo electrónico	Blanca.echeverri@iue.edu.co	
TIPO DE AUDITORIA	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> X Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> X Actualización	
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"/>		
	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2017-09-01	0.5
Auditoría en sitio	2017-09,14 Y 15	2.00

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Manuel Tabares J	
Auditor	Ana Isabel Asuad	
Experto Técnico	NA	
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-7191-1	GP-185-1
Fecha de aprobación inicial	2010-08-25	2010-08-25
Fecha de próximo vencimiento:	2019-08-24	2019-08-24

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
<ul style="list-style-type: none">• 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 en el 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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<ul style="list-style-type: none">• 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 y documentos de origen externo aplicables.• El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.• 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.• 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.• El equipo auditor manejó la información documentada 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.• Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.• ¿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 <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA X <input type="checkbox"/>

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: **NO APLICA**
- En el caso de Sistema de Gestión de la Calidad están justificadas las exclusiones acorde con lo requerido en el numeral 1.2 de la norma ISO 9001:2008, o la no aplicabilidad de algún requisito acorde con lo requerido en el numeral 4.3 de la norma ISO 9001:2015 o en el numeral 1 de las ISO/TS 22002 en sus diferentes partes?
Si No **NA X**
- ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio (Por ejemplo instalaciones de cliente, proyectos (de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización))?:
Si No **NA X**

Nombre del Contrato o Proyecto:	
Actividades del alcance	
Requisitos de la norma auditados en el contrato o proyecto:	
Numero de Contrato (si aplica)	
Cliente:	
Localización:	

- ¿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 X No **NA**
- ¿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.

Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por la organización de su cumplimiento: Ley 30/92. Ley 115/94. Ley 594/2000. Ley 872/2003. Decreto 1295/2009. Acuerdo 044 de 1996 – 11- 28 del Concejo Municipal de Envigado por medio del cual se oficializa la creación de la Institución Universitaria de Envigado. Ley 80 de 1993. Ley 1150 de 2007, Decreto 1510/2013. Ley 1188/2008.

Certificado de Existencia y Representación Legal RL-03050 – 2015 Vice ministerio de Educación Superior.

Acuerdo No. 035 de 1995-11-16 Licencia de funcionamiento del Concejo Municipal de Envigado.

- ¿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, entre otros?
Si **No X**
En caso afirmativo, cuáles:

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?
Si **No X** NA
En caso afirmativo descríbalas,
- ¿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 X** .
- En caso afirmativo incluir si el control:
 - Lo ejerce la Organización en la recepción del resultado del proceso o servicio
 - El control esta compartido entre la Organización y el proveedor
- ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
Si **No X** En caso afirmativo, cuáles:
- ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?
Si **No X**
- ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?
Si **No X** NA
- 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. o eliminar si no aplica

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
	NA		

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Oportunidades de mejora

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Realizar simulacros con el personal que presta atención directa al público con el fin de desarrollar esta habilidad

SERVICIO DE BIBLIOTECA

Revisar los indicadores del proceso para que realmente permitan tomar decisiones para mejorar el servicio

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

AUTO EVALUACION Y MEJORAMIENTO

Utilizar las herramientas de análisis de causas para dar mayor solides a la identificación de la causa raíz y asegurar la identificación de la causa raíz pertinente.

PROCESO DE DOCENCIA

Fortalecer la gestión de egresados, no sólo por su relevancia como uno de los elementos de entrada para la revisión, verificación y validación de los diseños curriculares, sino porque es una variable clave para el proceso de acreditación de programas e institucional y porque es uno de los elementos más sensibles en términos de riesgo reputacional.

Seguir impulsando las estrategias para lograr los objetivos de bilingüismo de la Universidad, lo cual no solo es necesario en el marco de la acreditación sino que es una de las variables mas necesarias en los procesos de internacionalización de la entidad.

PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Implementar estrategias novedosas para motivar a los docentes a participar mas activamente en las actividades de formación realizadas por el proceso de Investigación, las cuales han sido muy bien valoradas por la comunidad educativa pero la participación por parte de los docentes no es la esperada.

La identificación y registro de acciones correctivas y de mejora, diferentes a las que arroja el ejercicio de auditorías internas, con el objetivo de lograr la mejora continua del proceso y mejorar la gestión del conocimiento.

GESTIÓN TALENTO HUMANO

Mejorar las evidencias que soportan la planificación y ejecución de la medición de la eficacia de las formaciones internas y externas que hacen parte del “plan de capacitación” tanto del proceso de gestión del talento humano como el de las facultades, lo cual es fundamental para poder evaluar y tomar decisiones de mejora.

Se invita a replantear los indicadores del proceso a la luz de sus objetivos, para que dicha medición sea más estratégica y coherente con la planeación del proceso.

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

DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

La definición del contexto que le ha permitido a la institución redefinir su horizonte de actuación a mediano y largo plazo.

El análisis DOFA realizado por cada una de los ejes estratégicos organizacionales que la ha permitido definir estrategias para el próximo cuatrienio.

La pertinencia de los proyectos regionales atendiendo necesidades concretas de las regiones en temas de formación profesional.

La participación de los padres de familia como grupo de interés fundamental para lograr el éxito de la

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

misión institucional.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

El Manual de atención al usuario porque este permite generar cultura organizacional en la atención de los clientes y partes interesadas.

La llamada incógnita con la cual se busca evaluar el comportamiento del empleado frente a la atención de clientes y partes interesadas

La inclusión del código QR en la publicidad de los programas reduce el uso de papel y facilita a los aspirantes la consulta del plan de estudio actualizado y genera mayor número de visitas a la página.

El Semillero en robótica, en mercadeo, matemáticas financieras porque con ellos se logra mejorar las competencias requeridas para el ingreso a la institución.

Consultorio matemáticas y física porque con ellos se busca llenar una brecha crítica del personal que ingresa y que se constituye en un factor determinante para el éxito del estudiante.

La apropiación de los espacios verdes como estrategia de generar sentido de pertenencia y respeto por las instalaciones físicas.

Los ahorros en publicidad originados en free press que representan un ahorro significativo en el presupuesto de la institución y contribuye a mejorar el posicionamiento de la imagen.

SERVICIO DE BIBLIOTECA

La cultura IUE porque genera respeto por las instalaciones.

El control de préstamos que permite minimizar el riesgo de pérdida de material bibliográfico.

PROYECCION SOCIAL Y EXTENSION

El costeo de los programas de extensión que permite establecer el punto de equilibrio y mantener el análisis sobre la factibilidad económica de los programas.

La dotación del campus con sitios de encuentro adecuados para el dialogo y la convivencia

ADMISIONES Y REGISTRO

El programa de permanencia y PAPU programa de permanencia y acompañamiento universitaria para nivelar en competencias y reducir la deserción.

El excelente control de la documentación que soporta la historia académica desde el ingreso hasta egresar de la universidad.

La digitalización de las historias académicas para garantizar su protección y conservación.

La dotación del archivo con estantería adecuada para conservar los documentos.

AUTO EVALUACION Y MEJORAMIENTO

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

La integración de los modelos de gestión facilita su seguimiento y reduce costos en recursos de personal además de generar una cultura integral en la gestión

El seguimiento exhaustivo a los planes de mejora porque permite establecer correctivos oportunos para garantizar la eficacia de las acciones.

PROCESO DE DOCENCIA

Los avances en el proceso de acreditación de los programas y de la Universidad, fortaleciendo la calidad educativa y por ende la satisfacción de las partes interesadas.

La estrategia de apoyo a la formación doctoral de los docentes, como uno de los aspectos mas importantes que se debe mejorar en las Universidades dadas las actuales exigencias de acreditación y las expectativas de la comunidad educativa.

La ampliación de la oferta de programas, con base a las expectativas y necesidades de los estudiantes.

Las mejoras en los programas de ingeniería, que permite ofrecer 8 laboratorios modernizados a través de los recursos del banco interamericano de desarrollo.

Los semillero de matemáticas ofrecidos a personal interno y externo, no solo como estrategia de mercadeo sino en el marco de la responsabilidad social de la Universidad.

PROCESO DE INVESTIGACIÓN

La consolidación del proceso, el cual ya presenta resultados a partir de las acciones de mejoramiento implementadas durante los dos últimos años.

Las mejoras en los indicadores del proceso, acorde a las mediciones de la plataforma SCIENTI de Colciencias, de tal forma que se pueda medir la eficacia del proceso en términos de producción y con base a parámetros nacionales.

El nuevo fondo editorial, como uno de los resultados más significativos del proceso de mejoramiento de Investigación, lo cual ha permitido aumentar la visualización del proceso.

Las dos patentes de la Facultad de Ingeniería, como evidencias tangibles de los buenos resultados del proceso de investigación.

Los avances en investigación de la Facultad de Derecho, la cual era una de las más atrasadas en resultados de investigación.

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

La instalación de un administrador de impresoras "PaperCut MF", lo cual ha permitido disminuir el grado de papel impreso, mejorando así el desempeño ambiental y económico de la Universidad.

GESTIÓN TALENTO HUMANO

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

El inicio de la “Evaluación de desempeño para provisionales”, herramienta que permite hacer seguimiento a los compromisos de mejora acordados con este grupo de personas.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- Incluir la tendencia anual de las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique. (Aplica a partir de la primera auditoria de seguimiento) (La tendencia se observa en la relación del número de quejas vs número de clientes o contratos)

QUEJAS Y RECLAMOS ASIGNABLES A:	2014	2015	2016	2017 A septiembre 6
	676	931	270	96
	En lo académico el 75 % están relacionados con quejas de los docentes, solicitud de examen especial, solicitud de examen especial, solicitud de incentivo académico. En lo administrativo y financiero el 74 % están relacionados con desembolsos de dineros de matrícula, financiación de niveles de ingles, dificultades para pagar la matrícula, reclamo de saldo a favor	En lo académico el 79% están relacionados con Adición de materias, devolución de dinero, homologación de materias, solicitud de examen especial, solicitud de información. En lo administrativo y financiero el 81% están relacionadas con acuerdos de pago y devolución de dinero	En lo académico el 80 % están relacionados con quejas de docentes y solicitud de de información En lo administrativo y financiero el 80% están relacionadas con devolución de dinero, solicitud de saldo a favor y de información	

	2014	2015	2016
Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas	92	96	96

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

- 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.
- ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si No NA
- Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :
Si No
Si la respuesta es negativa, por favor describa brevemente la situación:

Los objetivos de la organización se han logrado a en el 2016 en un 88.6 %
- ¿Los riesgos identificados por la Organización, en el alcance de su sistema de gestión, se han controlado de manera eficaz?
Si No
En caso positivo la eficacia de control se basa en disminuir la probabilidad del riesgo? Si No .
- ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
Si No .

5.2. Recurrencia de no conformidades detectadas en auditorías previas del ciclo de certificación

A partir de la auditoría de otorgamiento o renovación, indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades y si existe recurrencia a algún requisito en particular

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	
1ª de seguimiento del ciclo	0	
2ª de seguimiento del ciclo	0	

¿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 tiene documentado el procedimiento de auditorías internas, se encuentra en versión 06
Se tiene determinado y documentado el perfil de los auditores internos, se cuenta con 34 servidores formados, se han actualizado en la Norma ISO 19011/2011. Se evalúa el desempeño de los auditores internos, luego de realizados los ciclos de auditoría interna.
Las auditorías se realizaron entre el 6 y el 13 de junio de 2017-10-01
Informe consolidado del ciclo de auditoría y seguimiento a los hallazgos.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Revisión por la Dirección se realizó el 31 de agosto de 2017.
Se consideraron todos los elementos de entrada para la Revisión.

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

Se compromete plan de acción para el período siguiente.
Se concluye acerca de la eficacia, conveniencia, adecuación, eficiencia y efectividad del sistema

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

- ¿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 .
- ¿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-M-SG-001?
Si No NA .

Se debe revisar el cumplimiento de los requisitos del logo en los medios donde se utiliza ya que no se está cumpliendo con las dimensiones establecidas en el manual de imagen

- ¿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

En caso afirmativo indicar la forma como lo realiza la organización y recordarle que no está permitido ese uso, de acuerdo con los requisitos establecidos en el ES-R-SG-001.

Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

- ¿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 .

En caso de señalar No, por favor describa la situación encontrada y repórtela

7. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión eliminar si no aplican	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	NA
Anexo 4	No conformidades firmadas por el cliente.	NA

ANEXO 1

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	Institución Universitaria de Envigado IUE		
Dirección del sitio :	Carrera 27B No 39 A sur 57 Envigado, Antioquia, Colombia		
Representante de la organización:	Blanca Libia Echeverri Londoño		
Cargo:	Rectora	Correo electrónico	Blanca.echeverri@iue.edu.co 3391010 E.403
Alcance: Diseño y prestación de servicios educativos de docencia en el nivel de pregrado, investigación, proyección social y extensión.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA		ISO 9001:2015 NTCGP 1000:2009	
Tipo de auditoría :			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> X SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> X ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:		<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> x No	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:		<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> x No	

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:	Manuel Tabares J (MTJ)		Correo electrónico	mtabares@une.net.co mtabares@icontec.net	
Auditor:	NA		Auditor		
Experto técnico:	Ana Isabel Aubad (AIA)				
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)
2017-09-14	02:00	2:30	Reunión de apertura	MTA	Aula 504 B/8
	2:30	4:00	DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL 4.1, 4.2, 4.4, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.6, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.2.2, 8.2.4, 8.5.6, 9.1.1, 9.1.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3		Blanca Libia Echeverri Londoño - Rectora Juan Carlos Ramírez Velásquez – Jefe Oficina Asesora Planeación

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



			Verificación de procesos tercerizados que afectan el alcance del certificado		
	4:00		Admisiones y Registro 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.5, 7.5.1, 8.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3		Paula Andrea Caicedo Herrera - Jefe Oficina Admisiones y Registro
		5:30			
	5:30	6:00	CONCLUSIONES DEL DIA	MTJ	SALA DE JUNTAS
SEGUNDO DIA					
2017-09-15	8.00	09:30	Comunicación Institucional 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.4, 7.5, 7.5.1, 8.2, 8.2.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3	MTJ	Marcela Arrubla Madrigal - -Jefe de Mercadeo Marcela Escobar Jaramillo -Contratista Comunicaciones
	09:30	12:00	Servicios de Biblioteca 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.6, 7.5, 7.5.1, 8.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3.	MTJ	Carlos Mario Giraldo García -Jefe de Biblioteca
	12:00	1:00	RECESO		ALMUERZO
	1:00	3:00	Proyección Social y Extensión 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.5, 7.5.1, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3	MTJ	Miguel Angel Maya Bedoya -Jefe de Oficina de Extensión Académica

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	3:00	4:30	<p>Autoevaluación y mejoramiento continuo 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.5, 7.5.1, 8.6, 9.1, 9.1.1, 9.1.1, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3</p> <p>Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en pagina web, brouchure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoria)</p> <p>Evaluación Independiente 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.5, 7.5.1, 8.6, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 10, 10.1, 10.2, 10.3</p>	MTJ	<p>Diana Pilar Jiménez Bedoya -Oficina Asesora Acreditación</p> <p>John Jairo Cifuentes Correa -Jefe Oficina de Calidad.</p> <p>María Luisa Molina Pajón -Jefe Oficina Asesora Control Interno</p>
	8:00	10:00	<p>Docencia 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.5, 7.5.1, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3</p>	AIA	Henry Roncancio González -Vicerrector Académico.
	10:00	12:00	<p>Investigación 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.5, 7.5.1, 8.1, 8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3</p>	AIA	Jorge Hernando Restrepo Quirós -Jefe Oficina Investigación
	12:00	1:00	RECESO		ALMUERZO
	1:00	2:30	<p>Gestión Tecnológica 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.3, 7.1.6, 7.5, 7.5.1, 8.5.3, 8.5.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3</p>	AIA	Lina Marcela Correa Escobar -Jefe Oficina Informática
	2:30	4:00	<p>Gestión Humana 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.5, 7.5.1, 9.1.1, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3</p>	AIA	Jenny Patricia Mejía Ayala -Jefe Gestión Humana (c)

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	4:00	5:00	Preparación del informe		SALA DE JUNTAS
	5:00	6:00	Reunión de cierre	MTJ AIA	Todas las personas entrevistadas en la auditoría Auditorio Principal
Observaciones:					
<p>Durante la auditoría a cada proceso se evaluará el cumplimiento de los requisitos relacionados con los Numerales. 4.1,4.2,4.4, 5.1.2, 6.1,6.3,7.1.6,7.5.7.5, 7.5.1,5.2.1,9.1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Se hará seguimiento a la aplicación del <i>Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión</i> y <i>Y los Manuales de Imagen y Aplicación de los Certificados</i>. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Se verificará la eficacia de los planes de acción implementados por la Organización para gestionar las no conformidades pendientes y las consideraciones realizadas sobre los aspectos por mejorar presentados en la auditoría anterior. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Esta es una propuesta que puede ser modificada. Cualquier duda favor comunicarse al 301 4519920 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Los nombres de los procesos corresponden a la denominación dada por la organización.</p>					
Especificar cualquier aspecto logístico importante 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 equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					
Fecha de emisión del plan de auditoría:				2017-09-01	

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

CORRECCIONES, ANALISIS DE CAUSA Y ACCIONES CORRECTIVAS

#	Descripción de la no conformidad / Evidencia	Clasificación (mayor o menor)	Requisito(s) de la norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la norma	Corrección propuesta / Evidencia de la Corrección y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causa (s) raíces)	Acción correctiva propuesta / Evidencia de la Acción correctiva y fecha de implementación
	NO SE PRESENTAN					

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
			SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión			X	<input type="checkbox"/>
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda reducir el alcance del certificado			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda reactivar el certificado			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión			X	<input type="checkbox"/>
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda suspender el certificado			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda cancelar el certificado			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre del auditor líder: Manuel Tabares J		Fecha	2017	10 02

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.