

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL														
1.1. ORGANIZACIÓN														
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA														
1.2. SITIO WEB: www.unimagdalena.edu.co														
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 32 No. 22-08 Santa Marta, Magdalena, Colombia.														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)</th> <th style="width: 33%;">Localización (ciudad - país)</th> <th style="width: 33%;">Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sede Instituto de Educación Abierta y a Distancia Calle 14 No. 13-73 Avenida el Libertador</td> <td>Santa Marta, Magdalena, Colombia</td> <td>Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo Modalidad Educación a Distancia del Centro Tutorial</td> </tr> <tr> <td>Sede Claustro San Juan de Nepomuceno indicar la localización de cada uno. Carrera 2 No. 16-44</td> <td>Santa Marta, Magdalena, Colombia</td> <td>Gestión de Extensión y Proyección Social Centro Cultural Universidad del Magdalena</td> </tr> <tr> <td>Sede Planta Piloto de Taganga Calle 2 No. 18-27</td> <td>Santa Marta, Magdalena, Colombia</td> <td>Centro de Desarrollo Pesquero y Acuícola</td> </tr> </tbody> </table>			Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance	Sede Instituto de Educación Abierta y a Distancia Calle 14 No. 13-73 Avenida el Libertador	Santa Marta, Magdalena, Colombia	Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo Modalidad Educación a Distancia del Centro Tutorial	Sede Claustro San Juan de Nepomuceno indicar la localización de cada uno. Carrera 2 No. 16-44	Santa Marta, Magdalena, Colombia	Gestión de Extensión y Proyección Social Centro Cultural Universidad del Magdalena	Sede Planta Piloto de Taganga Calle 2 No. 18-27	Santa Marta, Magdalena, Colombia	Centro de Desarrollo Pesquero y Acuícola
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												
Sede Instituto de Educación Abierta y a Distancia Calle 14 No. 13-73 Avenida el Libertador	Santa Marta, Magdalena, Colombia	Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo Modalidad Educación a Distancia del Centro Tutorial												
Sede Claustro San Juan de Nepomuceno indicar la localización de cada uno. Carrera 2 No. 16-44	Santa Marta, Magdalena, Colombia	Gestión de Extensión y Proyección Social Centro Cultural Universidad del Magdalena												
Sede Planta Piloto de Taganga Calle 2 No. 18-27	Santa Marta, Magdalena, Colombia	Centro de Desarrollo Pesquero y Acuícola												
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:														
Diseño, Desarrollo y prestación del servicio de educación superior presencial y a distancia en pregrado y posgrado, Investigación formativa y aplicada, Extensión y Proyección Social (Apoyo a la gestión social y comunitaria, Consultoría y asistencia técnica, Servicios culturales y Educación continuada) en las facultades de Ciencias Básicas, Ciencias empresariales, Humanidades, Ciencias de la salud, Ciencias de la Educación e Ingeniería.														
Design, development and delivery of superior service and distance education in undergraduate and graduate, Formative and applied research, Outreach and Social Screening (Support for social and community management, consulting and technical assistance, cultural services and continuing education) in the faculties of Basic Sciences, Business Sciences, Humanities, Health Sciences, Educational Sciences and Engineering.														
1.5. CÓDIGO IAF: 37.														
1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015														
1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN														
Nombre:	Carlos Camacho Serge													
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación													
Correo electrónico	sgc@unimagdalena.edu.co													
1.8. TIPO DE AUDITORÍA:														
Inicial o de Otorgamiento X Seguimiento Renovación Renovación (con restauración)														

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



Renovación (anticipada) Ampliación Reducción Auditoría especial (reactivación/extraordinaria) Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.9. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA.	
Preparación de la auditoría y elaboración del plan (se realiza en esta fecha por la logística de documentación)	2023-04-01	0,5
Auditoría remota	NA.	
Auditoría en sitio	2023-04-17,18,19 y 20	4,0
1.10. EQUIPO AUDITOR		
Auditor Coordinador	-----	
Auditor líder	Edwin Castillo Álvarez	
Auditor	-----	
Experto Técnico	-----	
Observador		
1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC 4778-1	
Fecha de aprobación inicial	2007-04-21	
Fecha de próximo vencimiento:	2025-04-20	

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 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

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

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA X
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron, en qué fechas:
2023-04-19: Sede Claustro San Juan de Nepomuceno, Carrera 2 No. 16-44, Santa Marta.
2023-04-20: Sede Planta Piloto de Taganga, Calle 2 No. 18-27, Santa Marta.
Nota: El plan de muestreo de las sedes permanentes del año 2022 (Renovación), se cumplió para esta auditoría seguimiento 1 y se mantiene para la próxima auditoría de seguimiento 2. Por lo tanto, se anexa el mismo.
- 3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?
Si X No NA
- 8.4.1.b y c Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente:
Los servicios o parte de esta, es proporcionado directamente a los clientes y para ello no utilizan proveedores externos en nombre de la organización. Y todos los procesos son realizados por la organización.

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

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

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

En esta auditoria de seguimiento 1 no se contempló auditar diseño.

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

-Resolución No. 8933 del 21-05-2021 expedida por Ministerio de Educación nacional, por la cual se aprueba el registro calificado por siete años para el programa de doctorado en ingeniería a la Universidad del Magdalena.

-Resolución No. 12177 del 07-07-2021 expedida por el Ministerio de Educación Nacional por la cual se aprueba el registro calificado por siete años para el programa de Maestría en Salud Familiar y Comunitaria.

-Resolución No. 14576 del 11-08-2021 expedida por el Ministerio de Educación Nacional, por la cual se aprueba el registro calificado por siete años para la maestría en Salud Mental en Comunidades diversas.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

Se cambia al Jefe Oficina Asesora de Planeación, de Lucas Gutiérrez Martínez, que estuvo en la auditoria del 2022, a Carlos Camacho Serge, en este 2023, el cual el SGC no se vio afectado..

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. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si No

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

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Si No En caso afirmativo, cuáles:

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

Si No X, pero se actualiza el formato programa de acuerdo a los procesos auditados esta vez.

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA X

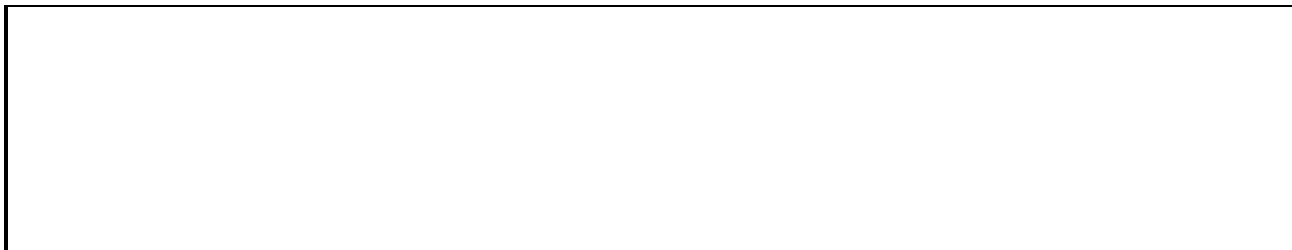
3.20. ¿Aplica reactivación para este servicio?

Si No X NA

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

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	<p>8.7.1 - Los procesos misionales de gestión académica y admisiones y registro, no han identificado las posibles salidas no conformes del proceso, tal como lo establece el procedimiento de control del servicio no conforme GC-P05 V.7</p> <p>Los postgrados de las facultades de Ingeniería, ciencias de la salud y humanidades no han identificado ni gestionado las salidas no conformes de la prestación del servicio cuando se han reprogramado clases.</p> <p>En el proceso de admisiones y registro no se han identificado y gestionado salidas no conformes por errores en la matrícula de los estudiantes.</p>	<p>Se verificó la revisión del GC-P05 Procedimiento para el control de las salidas no conformes y los formatos existentes, con el propósito de facilitar su comprensión y hacerlo más amigable.</p> <p>Se verificó la realización de capacitación a los procesos de Gestión Académica en las facultades de Ingeniería, ciencias de la salud y humanidades; y el proceso de Gestión de Admisiones y Registros para la adecuada aplicación del GC-P05 Procedimiento para el control de las salidas no conformes, y se reforzó en general.</p> <p>Se verificó las salidas no conformes identificadas, documentadas y tratadas en los procesos de Gestión Académica en las facultades de Ingeniería, ciencias de la salud y humanidades; y el proceso de Gestión de Admisiones y Registros.</p> <p>Se verificó el seguimiento al cumplimiento a esta actividad.</p>	Sí

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

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

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

- El hecho que en el 2022 se hallan certificado en programas de formación para el trabajo con la norma NTC 5555, NTC 5581 y NTC 5663; porque esto ratifica la cultura de calidad que vive y aplica la institución.
- La nueva acreditación internacional con enfermería y la acreditación como Universidad comprometida con ACEEU, el cual la última está en proceso de oficialización este año del concepto, siendo esto una evidencia más de la proyección con calidad a nivel nacional e internacional que tiene la organización.
- La interacción de los objetivos y metas del SGC con los estratégicos institucional, permitiendo un mejor seguimiento y resultados.
- La mejora de los objetivos de calidad del 2017 al 2022, siendo que se ha cumplido en todos los años, resaltando el crecimiento progresivo, aún en años difíciles como la pandemia, reflejando este hecho la buena gestión de la Universidad.
- El manejo y enfoque de la mejora del SGC, lo cual apunta a todas las instancias y se basan en previas planeaciones, generando este hecho buenos resultados.
- El equipo de calidad profesional, dinámico y competente, lo cual están en constante seguimiento y control de las actividades de mejora, lo que permite la obtención de buenos resultados en la Universidad.
- El hecho de tener un programa de talento magdalena, para el ingreso a la Universidad con becas completas de los 2 primeros estudiantes de los colegios públicos de los municipios del Magdalena, excluyendo a Santa Marta y Ciénaga; permitiendo que estudiantes de escasos recursos y de zonas apartadas tengan oportunidades, puedan formarse como profesionales académicos y así contribuyan al desarrollo en el departamento, la región y el país.
- La inclusión desde el 2022 del inglés en el aprendizaje de todos los programas de pregrado, lo cual da lugar que los estudiantes que terminen sus carrera profesionales y quieran seguir estudiando o requieran el inglés en el trabajo, no tengan obstáculos en este sentido, haciéndolos más competitivos tanto a nivel nacional como internacional.
- El tener 14 sedes digitales en todo el departamento, porque visualiza el avance tecnológico de la Universidad y además permite la accesibilidad a la información de estudiantes de zonas alejadas de la sede principal.

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

- El poder brindarle a las estudiantes mujeres con hijos un espacio en la Universidad, para el cuidado y acompañamiento de sus hijos y así estas mujeres puedan terminar sus estudios profesionales y brindarles un mejor porvenir a los suyos.
- Los cupos especiales para el ingreso a la Universidad de estudiantes deportistas y artistas, siendo coherente la Universidad en su política de oportunidad para todos y así también estos talentos se puedan desarrollar en temas académicos y aportar a la sociedad en general.
- La tabla de puntajes mínimos históricos de las pruebas ICFES para el ingreso a la Universidad que se tienen de los estudiantes en admisión y registro, porque permite este hecho un proceso transparente y llevar una estadística clara y precisa de los puntajes con que se puede ingresar a la Universidad en cada programa de pregrado.
- El personal contratado de apoyo profesional comprometido que se tiene para las diferentes actividades en la Universidad, porque son egresados de la misma Universidad, la conocen, crean sentido de pertenencia y aportan en forma significativa en el desarrollo de la misma.
- La infraestructura y laboratorios de ingenierías, porque están bien dotados de equipos y elementos, que ayudan al aprendizaje eficaz y a la investigación.
- El programa Gedoco para la administración de la contratación del personal y profesional de apoyo, siendo funcional, rápido y organizado.
- El robot LIED y laboratorio de realidad virtual, porque permite evidenciar el desarrollo tecnológico de la Universidad.
- El hecho que la Universidad le dé oportunidad y prepare a su propio recurso de estudiantes-egresados para que sean los futuros docentes y personal administrativo-directivo en un porcentaje, porque esto genera sentido de pertenencia y compromiso en el colaborador para un mejor desempeño que se ve reflejado en el quehacer del día a día y en la buena gestión de la Universidad.
- La nueva planta de procesados de alimentos, buena infraestructura y equipos (fabricación y control, entre estos: el Foodscan-método NIT, para realizar análisis de productos cárnicos y leche), generando un aprendizaje eficaz en el estudiante que le sirve también para su futura labor como independiente o empleado, también aporta esto en las actividades de investigación. .
- Los espacios, personal e infraestructura con que cuenta el departamento de bienestar Universitario, con actividades deportivas, salud, recreativas y el centro de desarrollo integral de la infancia; porque permite una atención integral en el estudiante.
- El empoderamiento que da la Universidad a sus colaboradores (docentes y administrativos), lo cual genera compromiso y responsabilidad.
- El espacio en Bienestar Universitario institucional dedicado a las actividades de espiritualidad del personal, porque es un componente inherente muy importante en el ser humano que le ayuda a fortalecerse y enfrentar mejor los problemas y salir adelante.
- El ADN o política de inclusión, interculturalidad, pluridiversidad, innovación, sostenibilidad, resiliencia, compromiso y trabajo con calidad; que se refleja en el actuar proactivo del personal en general de la Universidad, dando lugar a la buena gestión de la organización.

4.2 Oportunidades de mejora

- La consideración de trabajar la ISO 9004 (gestión del éxito sostenible de la organización), para el aporte a la viabilidad de la organización a través del tiempo.
- El fortalecimiento a los líderes de la facultad de salud y demás, sobre el manejo de los indicadores de gestión que le competen o tenerlo a disposición, siendo que todos los indicadores se ven desde

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

- un nivel central (Vicerrectoría Académica), para que así tengan la información a la mano y puedan aportar más a la mejora.
- En el manejo de la gestión de riesgo, considerar estrechar más los criterios de probabilidades del riesgo, de tal manera que se pueda ver reflejado mejoras en el nivel de riesgo residual después del tratamiento, teniendo en cuenta que para algunos, aunque se hayan implementado acciones de mejoras, no se ve reflejado esas mejoras en el nivel de riesgo residual (ni cualitativa ni cuantitativamente).
 - La mejora del seguimiento a la implementación de las acciones a las no conformidades que se evidencian internamente, para evitar demora en la misma.
 - La consideración de revisar y aplicar acciones de mejora a las tendencias negativas desde el 2020 al 2022 (77%, 75%, 71%) del nivel de satisfacción respuesta dada a las quejas, aunque esté sobre el mínimo permitido, para así evitar resultados fuera de control en futuras mediciones.
 - El considerar en los cortes semestral o anual, determinar las causas en forma general de las quejas más recurrentes y de impacto y así aplicar acciones a estas, teniendo en cuenta que pueden haber incumplimientos comunes, y así se mitigue un poco más la recurrencia de estas.
 - En la solicitud de notas que hace el estudiante o egresado, considerar exigir al solicitante que especifique la escala de notas como la necesite, en el caso que no lo precise, para así evitar reproceso del servicio y pérdida de tiempo.
 - Para algunas acciones de salidas no conforme en Humanidades y las que se puedan tener en otras actividades, aunque se tiene documentada la acción en forma general, y aunque se esté trabajando, especificar un poco más en forma breve en el documento todas las acciones a ejecutar; para así hacer un mejor seguimiento y control para ajuste o reevaluación de las acciones en el tiempo, cuando se necesite.
 - En la gestión de riesgo para las acciones, el considerar el peor de los escenarios, aunque se está trabajando la gestión de riesgo, para mitigar al máximo el posible problema.
 - El continuar fortaleciendo la publicidad visible en las instalaciones física y digital de la Universidad del Magdalena de las lecciones aprendidas de éxito y fracaso, para que así esto ayude a la buena gestión de los diferentes procesos.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN		
5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado		
5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.		
Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
2022: 75 quejas 2023: 13 quejas a la fecha.	En ambos años, la causa más repetitiva y de impacto es por entregas certificaciones y en el 2022 además por daños en equipos e infraestructura.	Para lo relacionado con las certificaciones se implementan cambios en la herramienta tecnológica, para mejorar la entrega de certificados y está en

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

		<p>proceso verificación eficacia de la acción.</p> <p>El de daños en equipos e infraestructura está relacionado con ruido en los aires acondicionados, el cual este inconveniente se solucionó de inmediato, arreglando los aires.</p>
--	--	--

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: No se ha presentado.

5.1.3. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas: No se ha presentado.

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

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

Nota. Para auditorías de renovación se deben tener en cuenta quejas de terceros recibidos durante el ciclo de la certificación, los resultados de las auditorías de seguimiento del ciclo y los resultados de la presente auditoría.

5.1.6. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)
 Si No .

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

En el caso de renovación se deben incluir las no conformidades reportadas durante el ciclo del certificado que esta culminado (seguimiento 1, seguimiento 2 y renovación)

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	1 NCm	8.7.1

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

1ª de seguimiento del ciclo	No se evidenció.	
2ª de seguimiento del ciclo	-----	
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	-----	
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La auditoría interna se realiza 1 anual y fue ejecutada por auditores internos competentes, de septiembre a octubre /22, el cual se realizó la planificación de la misma, contemplando el programa, los requisitos, sitios y procesos del SGC, se encuentra el respectivo tratamiento a los hallazgos. Continuar apoyándose en las buenas prácticas de auditoría con base a la norma ISO 19011.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por dirección se realiza una vez al año, la última se realizó el 27 febrero/23, contemplando todas las entradas relacionadas en la norma. Hay mejoras, producto de este ejercicio.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)
 Si No

Medios publicitarios donde fue verificado el uso del logo o marca, durante la auditoría: Página Web.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

Si No NA .

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si No .

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

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADA

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: NA.

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

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: Edwin Castillo Álvarez	Fecha	2023	04	26

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	NA.
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso de que no aplique indicar en el cuadro N/A)	NA.
Anexo 3	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoria firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	NA.
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoria con el uso de las TIC	NA.
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA.
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	NA.

ANEXO 1 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

“Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades”

ANEXO 3

PLAN DE AUDITORÍA

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

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



EMPRESA:	UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA		
Dirección del sitio:	Carrera 32 No. 22-08 Santa Marta, Magdalena, Colombia		
Representante de la organización:	Carlos Camacho Serge		
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico	sgc@unimagdalena.edu.co
Alcance de la certificación: Diseño, Desarrollo y prestación del servicio de educación superior presencial y a distancia en pregrado y posgrado, Investigación formativa y aplicada, Extensión y Proyección Social (Apoyo a la gestión social y comunitaria, Consultoría y asistencia técnica, Servicios culturales y Educación continuada) en las facultades de Ciencias Básicas, Ciencias empresariales, Humanidades, Ciencias de la salud, Ciencias de la Educación e Ingeniería.			
Alcance de la auditoría: Alcance previo mencionado, a excepción de diseño, Gestión financiera, Gestión biblioteca, Gestión documental, Relaciones Interinstitucionales, Acreditación, Evaluación Independiente, Comunicaciones, Gestión del Talento Humano, Apoyo tecnológico TIC, , Gestión de investigación, Gestión Jurídica, Gestión Administrativa, Gestión de recursos educativos.			
Criterios de Auditoría	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> X Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Auditorías especiales (Reactivación/seguimiento) <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización / Migración <input type="checkbox"/> Renovación (con restauración) <input type="checkbox"/> Renovación (anticipada)			
Modalidad: <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio:	X Si <input type="checkbox"/> No		
Sitio(s) a ser muestreado(s) en la presente auditoría:	Actividades del sistema de gestión/alcance a auditar en cada sitio durante la presente auditoría:		
Sitio 1 muestreado: Sede Claustro San Juan de Nepomuceno Carrera 2 No. 16-44.	Indicar procesos/actividades a auditar en este sitio 1: Gestión de Extensión y Proyección Social, Centro Cultural Universidad del Magdalena.		
Sitio 2 muestreado: Sede Planta Piloto de Taganga, Calle 2 No. 18-27	Indicar procesos/actividades a auditar en este sitio n+1: Centro de Desarrollo Pesquero y Acuícola		
Sitio 3 muestreado + n (según se requiera):- -----	Indicar procesos/actividades a auditar en este sitio n+2: -----		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO SISTEMA 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 R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Edwin Castillo Álvarez (ECA)	Correo electrónico	ecastillo@icontec.net
Auditor:	-----	Auditor	-----
Experto técnico:	-----		
Observador – Profesional de apoyo	-----		

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)
2023-04-17	08:00 h	08:30 h	Reunión de apertura Sede principal	(ECA)	Líderes de procesos
	08:30 h	10:30	Dirección y planeación: Planificación, revisión por dirección (4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.1,	(ECA)	Jefe Oficina Asesora de Planeación – Carlos Camacho Serge.

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			7.1.2, 9.1.1, 9.1.3, 9.3 y 10.2, 10).		Docente T.C. Asesora Sistema COGUI+ - Eira Madera.
	10:30	12:30	Gestión de la Calidad: (7.5.2, 8.7, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3) -Verificación uso logo ICONTEC -Verificación de NC ICONTEC auditoría última y en el proceso respectivo.	(ECA)	Docente T.C. Asesora Sistema COGUI+ - Eira Madera Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Planeación - Yineth Pérez
	12:30	14:00 h	Receso		
	14:00 h	16:30 h	Gestión Académica - Facultad de Ciencias de la salud (postgrado)- Planeación Académica, Documentación: (4.4, 6.1, 7.1.5.2, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10) -Verificación de NC ICONTEC auditoría última	(ECA)	Decana Facultad de Ciencias de la Salud – Angela Romero Directora de Posgrados.
	16:30 h	17:00 h	Balance parcial auditoría	(ECA)	Auditor líder y equipo auditor
	17:00 h	17:30 h	Retroalimentación cliente.	(ECA)	Representante de calidad
2023-04-18	08:00 h	10:00	Sede principal Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas Quejas y reclamos, satisfacción cliente: (5.1.1, 6.1.2, 8.2.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10)	(ECA)	Jefe Oficina Asesora de Planeación – Carlos Camacho Serge. Profesional Especializado de la Oficina Asesora de Planeación – Genny Ruiz Profesional Especializado de la Oficina Asesora de Planeación – Amir Rodríguez Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Planeación Grupo de Gestión de la Calidad – Yineth Pérez
	10:00	12:00	Gestión de Admisiones y Registro: (8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.5.1, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10) -Verificación de NC ICONTEC auditoría última.	(ECA)	Profesional Especializado Grupo de Admisiones y Registro – Edwin Gutiérrez
	12:00	13:30 h	Receso		
	14:00 h	17:00 h	Gestión Académica (Planeación Académica, Documentación) Facultad de Ingeniería, pregrado y posgrado: (7.1.3, 7.1.4, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10) -Verificación de NC ICONTEC auditoría última.	(ECA)	Vicerrector Académico – Oscar García Decana Facultad de Ingeniería – Yiniva Camargo Directora de Posgrados.

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	17:00 h	17:30 h	Balance parcial auditoría	(ECA)	Auditor líder y equipo auditor
	17:30 h	18:00 h	Retroalimentación cliente.	(ECA)	Representante de calidad
2023-04-19	08:00 h	10:00	Sede principal Gestión Académica - Facultad de Humanidades Especialización en derecho procesal (Postgrado)- Planeación Académica, Documentación: (8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10) -Verificación de NC ICONTEC auditoría última.	(ECA)	Decano Facultad de Humanidades – Rosana Lizcano Orozco Directora de Posgrados Coordinador programa Especialización en derecho procesal
	10:00	12:00	Gestión de contratación Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el servicio y que hacen parte del alcance de certificación. (6.1.2, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3)	(ECA)	Profesional especializado Grupo de Contratación – José Julián Ríos Director Administrativo – Hermides Jerez
	12:00	13:30 h	Receso y traslado a sede		
	14:00 h	17:00 h	Sede Claustro SanJuan de Nepomuceno Carrera 2 No. 16-44 Gestión de Extensión y Proyección Social Consultoría: (4.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10)	(ECA)	Vicerrector de Extensión y Proyección Social – Jean Linero Cueto.
	17:00 h	17:30 h	Balance parcial auditoría	(ECA)	Auditor líder y equipo auditor
	17:30 h	18:00 h	Retroalimentación cliente.	(ECA)	Representante de calidad
2023-04-20	08:00 h	10:30	Sede Planta Piloto de Taganga, Calle 2 No. 18-27 Centro de Desarrollo Pesquero y Acuícola: (8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10)	(ECA)	Decana Facultad de Ingeniería – Yniva Camargo Director de programa Ing. Pesquera – Joaquin Pomares Docente TC – Alvaro Espeleta
	10:45	12:00	Traslado a sede principal: 15 min. Gestión de Bienestar Universitario: (4.4.1, 6.1.2, 8.1, 8.2.1, 8.5.1)	(ECA)	Director de Bienestar Institucional – Jesús Suescun

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	12:00	13:30 h	Receso		
	14:00 h	15:00 h	Continuación: Gestión de Bienestar Universitario: (4.4.1, 6.1.2, 8.1, 8.2.1, 8.5.1)	(ECA)	Director de Bienestar Institucional – Jesús Suescun
	15:00 h	16:30 h	Preparación informe de auditoría para reunión cierre	(ECA)	Auditor líder y equipo auditor
	16:30 h	17:00 h	Retroalimentación cliente.	(ECA)	Representante de calidad
	17:00 h	17:45 h	Reunión de cierre	(ECA)	Líderes de procesos y todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
La información documentada y servicios no conformes serán auditados transversalmente.					
Se requiere del traslado del equipo auditor del sitio de origen al sitio de auditoría.					
Esta auditoría no es testificada.					
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:	2023-04-01
---	------------

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA: UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA	
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: () menores (X) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-007) hasta: NA.	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: N.A.	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación R-PS-007.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad ____NA.____ y el requisito al que fue reportada ____NA.____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Carlos Camacho Serge Jefe Oficina Asesora 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