

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																	
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)</th> <th>Localización (ciudad - país)</th> <th>Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>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 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> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </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 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 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. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: N.A																	
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015																	

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

1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Lucas Gutiérrez	
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
Correo electrónico	sgc@unimagdalena.edu.co	
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input 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 checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	N.A	0,0
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2021-03-06	0,5
Auditoría remota	2021-03-16, 17, 18	4,0
Auditoría en sitio	N.A	0,0
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	WILSON BOTERO MUÑOZ	
Auditor	OSCAR ALONSO VILLAMIZAR NAVAS	
Experto Técnico	N.A	
1.12. 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:	2022-04-20	

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 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.

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

2.4. 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.

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 qué fechas:
Sede Claustro San Juan Nepomuceno, Gestión de extensión y proyección social el 2021-03-16

3.10. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?
Si No NA

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

3.11. ¿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

3.12. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No

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

Si No NA

La Universidad gestiona el diseño curricular mediante el procedimiento GA-P-006 V. 2 para la elaboración y adopción de micro diseño de cursos, se identificaron registros de Acuerdo Académico N° 57 de diciembre 2019 "Por el cual se adopta la semestralización del Plan de Estudios del Programa Académico de Negocios Internacionales contenido en el Acuerdo Académico N° 061 de 2011" Se verifica acuerdo académico No. 31 de 2019 por el cual se verifica y aprueba el programa académico de la maestría en sistemas de gestión – línea profundización.
Validación de la pertinencia del currículo de Ingeniería Industrial mediante el acuerdo de Gestión Ágil 2020 de la Facultad de Ingeniería.

3.14. ¿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

Se verificó renovación del registro calificado de los siguientes programas:

Biología, mediante Resolución 6103 del 12-06-2019 del Ministerio de Educación Nacional.

Negocios Internacionales, mediante Resolución No. 1308 del 04-02-2019 expedida por el Viceministerio de Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional

Aprobación del registro calificado de la Maestría en Logística y Cadena de Suministro, mediante Resolución 11417 del 04-07-2020 expedida por el Viceministerio de Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional

Aprobación Maestría en Sistemas de Gestión, modalidad profundización, mediante Resolución No. 16092 del 18-12-2019, expedida por el Viceministerio de educación superior del Ministerio de Educación Nacional

3.15. ¿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

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

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

Si No

3.16. ¿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

En caso afirmativo descríbalas,

3.17. ¿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: Si no aplica eliminar este párrafo y la tabla.

Proceso de origen externo:
Servicio de metrología
Servicio de Vigilancia
Servicio de Cafetería

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

Si No En caso afirmativo, cuáles:

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

Si No

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

Si No NA

3.21. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

3.22. 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. No se tenían no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior

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.

- ✓ La acreditación institucional recibida por la universidad, porque le permite aumentar su posicionamiento en el sector educativo de la región Caribe
- ✓ El número de iniciativas estratégicas con 41 metas que se ha propuesto la rectoría en su plan de gobierno, porque asegura un enfoque integral de la gestión y un norte claro que marca el rumbo de la institución.
- ✓ La implementación del laboratorio para la realización de las pruebas PCR para detectar el covid-19, porque mejora la infraestructura para prestar servicios de proyección y extensión social.
- ✓ La definición de la matrícula “cero”, porque ha beneficiado a la población estudiantil de menores recursos, manteniendo la cobertura y nivel de matrícula a pesar de la pandemia del covid-19
- ✓ La integración de las auditorias con control interno con auditorías al sistema de gestión de la calidad, porque ha facilitado la evaluación al sistema de gestión integral de la Universidad
- ✓ La definición de niveles de criticidad de los procesos para determinar la frecuencia de las auditorias de control interno, porque permite priorizar los procesos que tienen mayor impacto en los resultados de la gestión
- ✓ El número de docentes investigadores el cual supera el 50% de la planta de docentes, porque profundiza la cultura de la investigación y la presentación de proyectos de investigación con la consecuente consecución de recursos para la implementación de los proyectos.
- ✓ La aplicación para el registro y control de los proyectos de investigación, porque permite gestionar todos los componentes del proyecto tanto financiero como administrativo y operativo.
- ✓ El numero de participantes en el doctorado de ciencias del mar, porque ha logrado unir a universidades publicas y privadas para la coordinación y desarrollo del mismo, lo cual ha facilitado la consecución de los aspirantes a Doctor en Ciencias del Mar.
- ✓ La implementación de los diálogos exploratorios con docentes y estudiantes, porque han permitido obtener retroalimentación de estas partes interesadas como insumos para la mejora continua del servicio.
- ✓ La implementación de la “Ovateca” con un repositorio de objetos virtuales de aprendizaje, porque apoya la gestión del conocimiento en la institución.
- ✓ El número de 20 disciplinas deportivas que promueve el proceso de bienestar universitario, porque brinda diferentes alternativas de ocupación del tiempo a los estudiantes
- ✓ La creación de enlaces en las facultades para gestionar las actividades de bienestar, porque permite llegar a más personas con la información y facilitan la coordinación de actividades.

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

- ✓ La eficiencia en la gestión institucional y financiera porque ha permitido a la Universidad Crecer en el nivel de matrícula en porcentajes superiores al 300% frente al nivel de crecimiento de las transferencias del Estado
- ✓ Los alivios financieros de extensión de plazo de las deudas y la condonación de intereses a los estudiantes que han recibido financiación por parte de la Universidad, porque han mejorado las condiciones socioeconómicas de este grupo de estudiantes y evitado la deserción.

4.2 Oportunidades de mejora

- Conviene evaluar si se han creado nuevas necesidades y expectativas de las partes interesadas a raíz de la pandemia del covid-19 y actualizar la matriz de partes interesadas con los resultados de los diálogos con las partes interesadas, para enfocar las estrategias y la gestión hacia el cumplimiento de las nuevas expectativas que se puedan identificar
- Enfatizar en los informes de rendición de cuentas la importancia y contribución del sistema de gestión de la calidad al cumplimiento de los planes, proyectos y las metas de la institución, para que los colaboradores que reciben la información perciban la importancia de sus aportes al sistema de gestión de la institución.
- Incluir en los análisis de revisión por la dirección las cifras exactas de los estudios de satisfacción del cliente y las conclusiones que generan los ejercicios de seguimiento a los riesgos, para que el informe sea más contundente y explícito al momento de presentarlo a las partes interesadas.
- Complementar la medición de los riesgos del proceso de evaluación independiente con indicadores como cumplimiento de los programas de auditoría, nivel de eficacia de los planes de mejoramiento, para que la líder del proceso cuente con información para la mejora del proceso.
- Conviene que los informes de seguimiento a los riesgos que presenta el proceso de evaluación independiente, incluyan los riesgos que se han materializado en la institución para que se cuente con toda la información pertinente para evaluar el desempeño en la gestión del riesgo y definir responsables para la implementación de los controles y el seguimiento a la eficacia en cada uno de los procesos que participan en la contención de los riesgos
- Estandarizar, y en la medida de lo posible centralizar y unificar los procesos de inscripciones, admisiones y matrículas de los programas de posgrados, para que sean gestionados y controlados por el proceso de admisiones y registro de la Universidad.
- Es necesario asegurar durante el año 2021, la medición de la eficacia de dichas acciones planteadas para mejorar los resultados del indicador de % de satisfacción de los usuarios con la expedición de certificados, en el cual no se alcanzaron las metas propuestas durante el año 2020, proceso que se vio afectado por efectos de la pandemia.
- Ofertar los cursos de portugués y francés a la clase empresarial, para diversificar los ingresos por actividades de educación continuada.
- Especificar en el procedimiento de creación de micro currículos, los momentos de validación del diseño curricular, para unificar criterios en las personas responsables de su aplicación.
- Socializar las metodologías de salidas no conformes con los docentes, para estimular su registro y prevención de ocurrencia.
- Conviene que en la autoevaluaciones de las prácticas profesionales, se considere los resultados de las prácticas profesionales y los resultados que presenta el supervisor del estudiante en práctica
- Establecer un repositorio con los temas y presentaciones de las capacitaciones que se realizan al personal administrativo, para apoyar la gestión del conocimiento de este grupo de colaboradores de la universidad
- Consolidar las necesidades de los estudiantes en un documento que facilite identificar y priorizar las estrategias que desarrolla el proceso de bienestar para resolver tales necesidades.

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

- Conviene evaluar el impacto de las actividades del proceso de bienestar con base en las acciones que se vienen realizando, para determinar los cambios en los comportamientos de los estudiantes y en la convivencia estudiantil, así como el mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de éstos.
- Registrar la aplicación de los conceptos jurídicos que emite la oficina jurídica, para facilitar el cálculo de los indicadores de seguimiento al proceso
- Asegurar que el control de los derechos de petición registra todos los datos de los interesados, para facilitar el seguimiento y cierre de cada caso reportado.
- Evaluar la pertinencia de algunos indicadores de gestión del proceso de internacionalización y sus respectivas metas, teniendo en cuenta que se vienen superado ampliamente, según los resultados obtenidos históricamente en los últimos años, como es el caso del indicador de convenios suscritos, esto con el fin de que continúen brindando información relevante para la toma de decisiones y acciones de mejora al proceso.

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
81 Quejas	Dificultades en la conectividad para las clases remotas y virtuales	Suministro de equipos de computo en calidad de préstamo, acompañamiento para facilitar la accesibilidad
17 reclamos	Liquidación financiera	Comunicación directa con el estudiantes y análisis de cada caso

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.

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

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

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

Si No

5.1.5. ¿Se 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. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

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

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	Una	9.2.2 e)
1ª de seguimiento del ciclo	Cero	---
2ª de seguimiento del ciclo	Dos	9.1.3 c, e), 10.1 b, c)
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	---	---

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si No

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La Universidad cuenta con un equipo de 25 auditores internos calificados en las técnicas de auditoría. El programa de auditoría incluyó todos los procesos del sistema de gestión, el ejercicio de auditoría se realizó de forma virtual.

El informe de auditoría de diciembre de 2020 identifica hallazgos de fortalezas, oportunidades de mejora y 12 hallazgos de no conformidades.

Se formularon las acciones correctivas para las no conformidades

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La rectoría planifica una revisión por la dirección al año, el informe de revisión por la dirección del año 2020 incluyó todas las entradas establecidas por la norma ISO 9001:2015, se trabajan tables, análisis de tendencia y comparativos con períodos anteriores.

Se formulan acciones para los ítems que deben mejorar

Se asignan recursos para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

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

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
 Si No

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001?
 Si No NA .

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
 Si No NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)
 Si No .

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la 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: N.A

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

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



No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	N.A	N.A	N.A
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	N.A	N.A	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				
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	XX			
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda reducir el alcance del certificado				
Se recomienda reactivar el certificado				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: Wilson Botero Muñoz	Fecha	2021	04	15

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

EMPRESA:	UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA		
Dirección del sitio :	Carrera 32 No. 22 - 08, Santa Marta, Magdalena, Colombia		
Representante de la organización:	PABLO VERA SALAZAR		
Cargo:	Rector	Correo electrónico	rectoria@unimagdalena.edu.co sgc@unimagdalena.edu.co
Alcance: 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.			
Criterios de Auditoría	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización			
Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			

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

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 R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	WILSON BOTERO MUÑOZ (WBM)	Correo electrónico	wbotero@icontec.net
Auditor:	OSCAR ALONSO VILLAMIZAR NAVAS (OAV)	Auditor	ovillamizar@icontec.net
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 Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-03-12	11:00 h	12:00 h	Prueba de conexión	WBM OAV	Jefe Oficina Asesora de Planeación – Lucas Gutiérrez Ing. Aquiles Cohen

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO /REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Equipo proceso gestión de calidad.
2021-03-16	08:00 h	08:30 h	Reunión de apertura	WBM OAV	Todas las personas que participan en la auditoría
	08:30 h	10:30 h	Dirección y planeación 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.1, 7.1.2, 9.1.1, 9.1.3, 9.3 y 10	WBM	Rector – Pablo Vera Salazar Jefe Oficina Asesora de Planeación – Lucas Gutiérrez
	08:30 h	10:30 h	Gestión de admisiones y registro Pregrado y posgrado 6.1.2, 8.1, 8.2, 8.5, 9.1.3, 10.2	OAV	Coordinador Grupo Admisiones – Edwin Gutiérrez
	10:30 h	12:00 h	Internacionalización 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 9.1.3, 10.2	OAV	Jefe Oficina Relaciones Internacionales – Carlos Coronado
	10:30 h	12:00 h	*Evaluación de la gestión y rendición de cuentas * Gestión de la calidad, Quejas y reclamos. Verificación uso marca ICONTEC 4.4, 6.1, 8.7,9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 10	WBM	Oficina Asesora de Planeación: L. Gutiérrez/ A. Rodríguez/ G. Ruiz/ Jaider Martínez / Fredy Batista García. Equipo Gestión de calidad: E. Madera/ Y. Perez/ Y. Esquea
	12:00 h	14:00 h	Receso		
	14:00 h	15:30 h	Gestión de recursos educativos 6.1.2, 8.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 8.5, 9.1.3, 10.2	OAV	Director Administrativo – Hermides Jerez Coordinador Recursos educativos – Marlon Molina.
	14:00 h	15:30 h	Evaluación Independiente 6.1, 8.1, 8.5.1, 9.1.3, 9.2, 10.3	WBM	Jefe control interno – Milena de León
	15:30 h	17:30 h	Gestión de extensión y proyección social – Consultoría y asistencia técnica, Servicios Culturales y Educación Continuada 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10	OAV	Vicerrector de Extensión y Proyección Social – Jhon Taborda

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO /REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	15:30 h	17:30 h	Gestión de Investigación 4.4, 6.1, 7.1.5.2, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10	WBM	Vicerrector de Investigación – Ernesto Galvis
	17:30 h	18:00 h	Balance equipo auditor	WBM OAV	
2021-03- 17	08:00 h	08:30	Retoolimentación al representante de la dirección	WBM	Jefe Oficina Asesora de Planeación – Lucas Gutiérrez
	08:30 h	10:30 h	Gestión académica: Facultad de ciencias empresariales – pregrado y postgrado Negocios Internacionales Maestría en Administración 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10	WBM	Decana Facultad de ciencias empresariales – Julieth Lizcano
	10:30 h	12:00 h	Gestión académica: Facultad de ciencias básicas – pregrado Biología 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10	WBM	Decano Facultad de ciencias básicas – Juan Carlos Narváez
	12:00 h	14:00 h	Receso		
	14:00 h	16:00 h	Gestión académica: Facultad de ingeniería – pregrado Ingeniería ambiental y sanitaria Ingeniería Industrial 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10	WBM	Decano Facultad de ingeniería – Roberto Aguas
	16:00 h	17:30 h	Gestión del talento humano 7.1, 7.1.6, 7.2, 7.3, 9.1.3, 10.2, 10.3	WBM	Directora Talento Humano – Cindy Rojas
	17:30 h	18:00 h	Balance equipo auditor	WBM	
2021-03- 18	08:00 h	09:30 h	Gestión de bienestar universitario 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 9.1.1, 9.1.3, 10	WBM	Director Bienestar universitario – Jesús Suescun

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO /REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	09:30 h	11:00 h	Gestión Financiera 6.1.2, 7.1, 8.1, 8.2.1, 9.1.3, 10.2	WBM	Vicerrector administrativo – Jaime Noguera Director financiero – Ronald Rojas
	11:00 h	12:00 h	Gestión jurídica 6.1.2, 8.1, 8.2.1, 8.2.2., 9.1.3, 10.3	WBM	Jefe Oficina Asesora Jurídica – Oscar Castillo
	12:00 h	14:00 h	Receso		
	14:00 h	16:00 h	Gestión documental 4.4.1, 7.5, 8.1,	WBM	Secretaria general – Mercedes de la Torre Grupo Gestión documental – Mílvida Suárez
	16:00 h	17:00 h	Preparación informe de auditoría	WBM	
	17:00 h	18:00 h	Reunión de cierre		Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
Los requisitos 4.4, 6.1, 7.5, 9.1.1., 9.1.3, 10, podrán ser auditados en todos los procesos					
Verificar que las personas que atenderán la auditoria contarán con conexión a internet como mínimo 5MBPS que les permita acceder a la información de la universidad y compartirla a través de la herramienta tecnológica que se seleccione para la conexión remota.					
Asegurar que las personas auditadas tengan a disposición la información del proceso con las evidencias documentales ya sea físicas o digitales.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2021-03-06
---	------------

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

ANEXO 2

No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2021-03-23 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2021-03-28

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 10.1 b, c)
<p>Descripción de la no conformidad: La universidad no implementa las oportunidades de mejora que ha seleccionado para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Corregir, prevenir o reducir efectos no deseados - Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad 		
<p>Evidencia: Los procesos de Investigación, Recurso Humano, Bienestar, no diligencian las acciones de mejora y acciones frente a riesgos en la aplicación ISOLUCION como lo establece el procedimiento de acciones de mejora</p> <p>Procedimiento: formulación y seguimiento a las acciones, incluyendo sus causas y plan de acción, se realizará a través del aplicativo existente, igualmente se pueden redactar en el formato GC-F10 Formato para la toma de acciones y luego llevarla al aplicativo.</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar capacitación a los procesos de Gestión de Investigación, Recurso Humano, y Bienestar para registrar acciones en la plataforma ISOLUCION.	Memorias de capacitación Registro de asistencia	25-03-2021
Los procesos de Gestión de Investigación, Recurso Humano, y Bienestar deben identificar las acciones de mejoramientos implementadas y no cargadas en la plataforma ISOLUCION vigencia 2020 en adelante.	Inventario de acciones implementadas	Del 26-03-2021 al 30-04-2021

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



Cargue de acciones identificadas de los procesos Gestión de Investigación, Recurso Humano, Bienestar en la plataforma ISOLUCION de la vigencia 2020 en adelante.	Acciones registradas en ISOLUCION	Del 26-03-2021 al 30-04-2021
Realizar acompañamiento y seguimiento a los procesos Gestión de Investigación, Recurso Humano, y Bienestar en el cargue de las acciones.	Registros de reuniones	Del 26-03-2021 al 30-04-2021
<p>Descripción de la (s) causas (s)</p> <p>¿Por qué si la universidad obtuvo muchos logros institucionales en el 2020, no se reflejan en los registros de mejora de los procesos del Sistema COGUI+? Porque con la pandemia COVID-19, que inició en marzo de 2020, los procesos adoptaron medidas y cambios disruptivos para continuar con la gestión de sus actividades y tomaron acciones de mejora que se implementaron y no se cargaron los registros en plataforma COGUI+.</p> <p>¿Por qué las acciones de mejora implementadas no se cargaron a la plataforma del Sistema COGUI+? Porque los procesos no alcanzaron a articular el registro de sus resultados con el sistema COGUI+.</p> <p>¿Por qué los procesos no articularon el registro de sus resultados con el sistema COGUI+? Porque se atendieron nuevas actividades debido a las urgencias para la implementación de medidas tomadas por la institución que dieran continuidad a la prestación de servicio y los registros de mejora quedaron sin registrar en la plataforma COGUI+.</p> <p>¿Por qué los registros de mejora quedaron sin registrar en la plataforma COGUI+? Porque los procesos no pudieron atender las actividades de acompañamiento del proceso gestión de la calidad, como tampoco se lograron realizar actividades de inducción y/o reinducción para el manejo de la plataforma COGUI+.</p>		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar re-inducción a todos los equipos de procesos del Sistema COGUI+ en el módulo de mejora continua y Gestión del Riesgo de la plataforma ISOLUCION.	Memorias de capacitación Registros de asistencia	Del 3-05-2021 al 21-05-2021
Realizar acompañamiento, monitoreo y seguimiento a todos los procesos en la identificación, formulación, cargue e implementación de las acciones.	Registros de reuniones	Permanente
Elaboración de informes con análisis integral de la eficacia de las acciones.	Informes integral de la eficacia de las acciones	30-10-2021

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

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 2		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9.1.3 c, e)</td> </tr> </table>	Requisito(s):	9.1.3 c, e)
Requisito(s):				
9.1.3 c, e)				
<p>Descripción de la no conformidad:</p> <p>La organización no analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El desempeño y la eficacia del sistema de gestión e la calidad - La eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades 				
<p>Evidencia:</p> <p>Los procesos de Gestión académica, facultad de Ingeniería, Gestión de bienestar, Talento humano, jurídica, no presentan conclusiones sobre los resultados de indicadores del año 2020 que se muestran en gráficas, no se documentan las razones que expliquen los resultados obtenidos.</p>				

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

<p>No se encontraron informes en los procesos de gestión académica, Gestión de bienestar, Talento Humano, que presenten conclusiones sobre la eficacia de los controles establecidos para los riesgos que ha identificado cada proceso en las matrices de riesgo presentadas.</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar re-inducción a los procesos Gestión académica, facultad de Ingeniería, Gestión de bienestar, Talento humano, jurídica, Recurso Humano, en gestión de indicadores y gestión del riesgo.	Memorias de capacitación Registro de asistencia	24-05-2021
Los procesos de Gestión académica, facultad de Ingeniería, Gestión de bienestar, Talento humano, jurídica, Recurso Humano deben realizar análisis de los resultados de los indicadores del 2020 en adelante y de la eficacia de los controles para los riesgos.	Ficha de seguimiento de los indicadores Informe de la eficacia de los controles	Del 25-05-2021 al 04-06-2021
Realizar acompañamiento y seguimiento a los procesos los procesos Gestión académica, facultad de Ingeniería, Gestión de bienestar, Talento humano, jurídica, Recurso Humano en el análisis de los indicadores y monitoreo de los riesgos.	Registros de reuniones de seguimiento	Del 25-05-2021 al 30-06-2021
<p>Descripción de la (s) causas (s)</p> <p>Utilización de la metodología de los porqués</p> <p>¿Por qué no se analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, en especial el desempeño y la eficacia del sistema de gestión e la calidad y la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades?</p> <p>Porque con la pandemia COVID-19, que inició en marzo de 2020, los procesos adoptaron medidas y cambios disruptivos para continuar con la gestión de sus actividades y realizaron la medición de los indicadores, sin analizar y ni documentar sus resultados, así como la eficacia de los controles asociado a los riesgos.</p> <p>¿Por qué no se analizaron, ni documentaron los resultados de los indicadores y la eficacia de los controles de los riesgos durante el 2020?</p> <p>Porque se atendieron nuevas actividades debido a las urgencias para la implementación de medidas tomadas por la institución que dieran continuidad a la prestación de servicio y los procesos no se apropiaron de la metodología para el seguimiento y análisis de indicadores.</p> <p>Para la gestión del riesgo no realizaron seguimientos periódicos internos para verificar la eficacia de los controles de los riesgos, se consolida un informe general cuatrimestralmente por parte de la Oficina de Control Interno, mas no uno individual por procesos sobre la eficacia de los controles de los</p>		

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

riesgos, lo que no ha permitido que el proceso fortalezca su cultura de autoevaluación y autocontrol hacia los riesgos y controles establecidos.

¿Por qué los procesos no se apropiaron de la metodología para el seguimiento y análisis de indicadores en el 2020 y no realizaron seguimientos periódicos internos para verificar la eficacia de los controles de los riesgos?

Porque los procesos no pudieron atender las actividades de acompañamiento del proceso gestión de la calidad, como tampoco se lograron realizar actividades de inducción y/o reinducción para el seguimiento y análisis de indicadores.

En cuanto a los riesgos, no se ha definido un mecanismo para documentar a nivel de procesos el seguimiento y monitoreo a los mismos, que permita la autoevaluación y autocontrol de los riesgos establecidos.


Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar re-inducción a todos los equipos de procesos del Sistema COGUI+ en el seguimiento y medición de indicadores y análisis de datos.	Memorias de capacitación Registro de asistencia	Del 01-06-2021 al 07-06-2021
Realizar re-inducción a todos los equipos de procesos del Sistema COGUI+ en la administración del riesgo.	Memorias de capacitación Registro de asistencia	Del 07-06-2021 al 30-06-2021
Realizar acompañamiento, monitoreo y seguimiento a todos los procesos en la medición y análisis de indicadores, así mismo en la gestión del riesgo.	Registros de reuniones	Permanente
Diseñar un mecanismo que permita consolidar los resultados del desempeño del proceso.	Informe del desempeño del proceso	30-10-2021

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (2) 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>2021-03-26</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: <u>N.A</u>	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>N.A</u> y el requisito al que fue reportada <u>N.A</u> En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Eira Madera Reyes Docente Asesora Sistemas de Gestión	 x

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

ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		SI	NO
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 el 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: Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).		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.	X	

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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	XX
	Parcialmente remota	
	Totalmente en sitio	

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input type="checkbox"/> TEAMS <input checked="" type="checkbox"/> OTRA Cuál? <u> ZOOM </u>
2	¿Cuáles actividades de la auditoría o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Todas las actividades incluidas en el plan de auditoría
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
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Videollamada
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 auditoría de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoría?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

ANEXO 5

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