

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.		
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:	John Taborda Giraldo	
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	00
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-03-07	0,5
Auditoría remota	2020-04-20, 21, 22	4,0
Auditoría en sitio	N.A	00
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	WILSON BOTERO MUÑOZ	
Auditor	JENNYS NARANJO AFRICANO	
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

Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas:

2020-04-20 Sede Instituto de Educación Abierta y a Distancia Calle 14 No. 13-73 Avenida el Libertador, Santa Marta

2020-04-22 Sede Claustro San Juan de Nepomuceno, Carrera 2 No. 16-44, Santa Marta

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 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

3.10. ¿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

Se verificó acta de revisión del micro diseño de la asignatura de Medico quirúrgica II y psiquiatría del programa de enfermería, mediante acta No.01 del 24-01-2019 del comité curricular, presentados a consejo académico de programa en reunión del 13 de marzo de 2019

Se identifican actividades de validación del programa de psicología mediante el seguimiento en escenarios de prácticas de los estudiantes según formato de seguimiento al estudiante y formato de anexo técnico de prácticas formativas y el informe de diálogos exploratorios con estudiantes

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

La Universidad del Magdalena es una institución estatal del orden territorial, creada mediante ordenanza No. 005 del 27 de Octubre de 1958, organizada como ente autónomo con régimen especial, vinculado al Ministerio de Educación Nacional.

Mediante Acuerdo No. 012 del 02 de septiembre de 2011, se incluye dentro de la denominación de la institución la sigla UNIMAGDALENA.

Personería jurídica otorgada por la Gobernación del Departamento del Magdalena mediante Resolución 831 de diciembre 3 de 1974.

Resolución No. 15312 del 26-06-2016 expedida por el Ministerio de educación nacional aprobando la renovación del registro calificado de la tecnología en educación física, recreación y deporte con vigencia de siete años.

Resolución No. 0526 13-de la secretaría de educación de Santa Marta aprobando renovación por cinco años de los programas de técnico laboral por competencias en operador de equipo pesado, técnico laboral por competencias en ayudante de minería, técnico laboral por competencias en ayudante de electricidad.

Se verificó la renovación del registro calificado del programa de Literatura y Lengua Castellana según resolución 015935 del 18-12-2019 con vigencia de siete años

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

3.14. ¿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 cambiaron los vicerrectores de las vicerrectorías de proyección y extensión social y vicerrectoría académica.

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

Si No

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

Si No NA

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si No NA

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla: Si no aplica eliminar este párrafo y la tabla.

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

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

Si No

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

Si No

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

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

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

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

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	9.2.2 e) La institución no ha realizado las correcciones y tomado las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada En la auditoria interna realizada en el mes de Noviembre y Diciembre de 2018 se encontraron 4 no conformidades, no se evidencio que la institución realizo el análisis de causas para tomar las acciones correctivas apropiadas.. Evidencia:	Registro de asistencia del 30-05-2019 a capacitación del procedimiento de acciones correctivas y mejoras, aplicación de las herramientas para el análisis de causas, aplicación de la herramienta ISOLUCION a los líderes y personal de la Universidad Aplicación del procedimiento de acciones correctivas y el uso adecuado de las herramientas de análisis de causas por parte de los líderes y personal, según acciones de mejora documentadas en el año 2019	Si

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 enfoque de la gestión en cuatro paradigmas (la gente es primero, gestión basada en resultados, cocreando con la comunidad, adaptación dinámica al cambio), alineados con los cuatro principios de metodologías ágiles, porque ha permeado la cultura de calidad y la mejora continua en la universidad
- ✓ La actualización y socialización de las políticas organizacionales, porque unifica criterios en las personas responsables y en todos los colaboradores de la universidad.
- ✓ Las estrategias de apoyo a estudiantes en condición de vulnerabilidad con apoyos solidarios y mercados por la emergencia de la pandemia, porque aseguran la permanencia en los programas y el mantenimiento del nivel de estudiantes.

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 aplicación A+ 3G la cual permite comunicar la información relevante de la universidad y los resultados del sistema de gestión de la calidad, porque se convierte en un mecanismo de revisión por la dirección permanente.
- ✓ La inversión en infraestructura que ha venido realizando la universidad, porque ha mejorado los ambientes de aprendizaje y los espacios para actividades sociales y culturales
- ✓ La calificación de riesgos AA por la firma Fitch Ratings Colombia, porque demuestra el acertado manejo administrativo y financiero que ha tenido la institución
- ✓ La adhesión al pacto global de reportes de sostenibilidad GRI, porque le permite identificar permanente las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como la realización de una gestión integral con enfoque de sostenibilidad
- ✓ El control de cargue de notas por parte de los docentes a través de reportes de la plataforma, porque asegura la oportunidad en la gestión de la información de los estudiantes
- ✓ Los diálogos siembra que se realizan con las diferentes partes interesadas, porque permite gestionar las relaciones con los distintos grupos de interés de la universidad
- ✓ La cobertura en municipios del Magdalena, Cesar y Bolívar con los programas virtuales, porque benefician a un gran número de estudiantes de pequeños municipios y propician el mejoramiento de sus condiciones socioeconómicas.
- ✓ Las matrices de planificación, control e identificación de evidencias para el control de la trazabilidad de los registros calificados, porque reduce los riesgos de perder la vigencia de los registros
- ✓ El préstamo de recursos tecnológicos como tablets para los estudiantes durante todo el tiempo de la cuarentena, porque aseguran condiciones adecuadas para que el estudiante pueda recibir las clases
- ✓ El nivel de acciones de mejora de la biblioteca, porque demuestra la madurez y la cultura de calidad y el liderazgo del responsable del proceso
- ✓ La variedad de apoyos de bienestar que se otorgan a la comunidad universitaria, porque mantienen la sana convivencia y el bienestar en la institución
- ✓ La presentación de 344 propuestas de investigación para ser financiadas con recursos internos y 78 con financiación externa para el año 2020, porque demuestra la importancia y nivel de madurez de los procesos de investigación y de los grupos de investigación
- ✓ Las actividades de difusión del conocimiento a través de los encuentros con la ciencia, el arte y la cultura y el nivel de libros publicados, porque trasciende los procesos de investigación a toda la comunidad universitaria.
- ✓ Las actividades de retroalimentación de los micro diseños con los docentes, asociaciones, empleadores, porque permiten identificar oportunidades de mejora y nuevas necesidades y expectativas del entorno

4.2 Oportunidades de mejora

- Conviene que el informe de rendición de cuentas hacia la comunidad incluya resultados del sistema de gestión, para hacer más evidente los resultados obtenidos con el apoyo del sistema
- Se recomienda incluir en el análisis de la revisión por la dirección de los aspectos de menor calificación de la encuesta de satisfacción, para identificar oportunidades de mejora del servicio
- Incluir en el análisis de conformidad de los servicios, las estadísticas de salidas no conformes, para que la alta dirección cuente con información completa para evaluar el desempeño de los procesos misionales
- Conviene incluir en las conclusiones de la evaluación de los riesgos, la determinación de la materialización de riesgos y su impacto en la institución o en los procesos

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

- Conviene incluir en el control de salidas no conformes la trazabilidad a la verificación de la conformidad con los requisitos cuando se realizan los tratamientos, para que se cuente con la información completa que permita cerrar cada caso identificado
- Identificar nuevos riesgos asociados al CREO, para que los responsables puedan tomar las acciones de prevención correspondientes
- Se recomienda especificar en el procedimiento de creación de programas par registro calificado, los registros idóneos para demostrar la revisión, verificación y validación de los diseños y una entrada que permita visualizar los consecuencias potenciales de falla del diseño.
- Indicar en el plan de mejoramiento la trazabilidad con el momento que permitió la formulación, haciendo referencia las auto evaluaciones o ejercicios de desarrollo institucional
- Fortalecer la conclusiones de los indicadores de gestión del proceso de acreditación, para que se puedan identificar las razones de los resultados obtenidos a través de los indicadores.
- Sistematizar y automatizar las actividades de acreditación, para reducir la operatividad y los tiempos de gestión de las renovaciones de registros y acreditaciones.
- Conviene digitalizar los reportes de mantenimiento, para facilitar la trazabilidad y consulta de evidencias de las actividades ejecutadas.
- Recabar información de la vida útil de los repuestos críticos que necesita la universidad para sus equipos y vehículos, lo cual permitirá gestionar los mantenimientos predictivos y preventivos.
- Se recomienda especificar los controles detallados para los residuos especiales y peligrosos, para asegurar la adecuada gestión ambiental y la disposición de este tipo de residuos
- Revisar la posibilidad de implementar un sistema de gestión ambiental que le permita a la institución diferenciarse como una universidad de campus verdes y aumentar la cultura ambiental en la comunidad universitaria
- Se recomienda Implementar un sistema automatizado que permita identificar y controlar los inventarios de la institución, para reducir los tiempos de control y la seguridad en el manejo de la información relacionada con los inventarios,
- Actualizar la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas con las nuevas necesidades manifestadas por los estudiantes y otras partes interesadas, con base en los resultados de las encuestas y socializarlas con las personas que interactúan y deben gestionar las relaciones con las diferentes partes interesadas.
- Conviene identificar los intentos de robo o retiro no autorizado de publicaciones de la biblioteca, para definir acciones de mejora de la información y comunicación con los usuario de la biblioteca
- Se recomienda incluir en la matriz de riesgos de bienestar aquellos de tipo psicosocial que pueden afectar a la comunidad universitaria, para asegurar que se monitorean y previenen
- Conviene revisar la conceptualización de la salida no conforme y la tipificación de las posibles salidas no conformes, para unificar criterios en las personas que prestan los servicios y gestionan las salidas no conformes.
- Registrar la verificación de la idoneidad de los títulos que aportan los estudiantes aspirantes a programas de posgrado, para asegurarse que fueron verificados objetivamente

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.

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

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Quejas 9,6% Reclamos 3%	Errores en la inscripción	Sensibilización al usuario para el uso del instructivo para la utilización del servicio de pagos en línea (pse) de la universidad del Magdalena.
	Liquidación de matrícula financiera	Establecieron jornadas por programas académicos, para la realización del registro académico con el fin de no saturar la plataforma.

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. No aplica

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

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

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 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	-----	-----
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 institución cuenta con un equipo de 30 auditores con formación como auditores integrados, el programa de auditoría incluyó todos los procesos del sistema de gestión, el informe del ciclo de auditoría del año 2019 reporta tres hallazgos de no conformidad asociados a los procesos de contratación, gestión financiera y gestión administrativa, se identifican también fortalezas y oportunidades de mejora.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La universidad realiza la revisión por la dirección cada año, el informe del año 2019 realizada en enero 13 de 2020 incluyó todos los procesos, se utilizan técnicas estadísticas par analizar las tendencias de las variables analizadas. Las decisiones incluyen recomendaciones para la mejora, y se asignan responsabilidades y recursos para los compromisos adquiridos.

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

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

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

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA 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
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

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



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	2020	05 23

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.	N. A
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X

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

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



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. Auditoria con apoyo de medios tecnológicos totalmente remota	
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
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 Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	WILSON BOTERO MUÑOZ (WBM)	Correo electrónico	wbotero@icontec.net
Auditor:	YENNYS ELOISA NARANJO A. (YEN)	Auditor	

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



Experto técnico:	NA
------------------	----

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) LP: Líder de Proceso AC: Agente de Cambio
2020-04-20	08:00 h	08:30	Reunión de apertura		Todas las personas
	08:30 h	10:00 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 – John Taborda Giraldo
	08:30 h	10:00 h	Comunicaciones 6.1.2,7.4, 9.1.3, 10.2	YEN	Director de Comunicaciones – Wilson Pacheco Palacio
	10:00 h	12:00 h	Gestión de admisiones y registro 4.4.1, 6.1.2, 8.1, 8.2, 9.1.3	WBM	Grupo de Admisiones y Registros – Edwin Gutiérrez Boto.
	12:00 h	14:00 h	Receso		
	14:00	16:00	Gestión de la calidad, verificación de evidencias del cierre de NC auditoria anterior, verificación uso marca ICONTEC	WBM	Grupo Gestión de la Calidad – Eira Madera Reyes y Yineth Pérez Torres.

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) LP: Líder de Proceso AC: Agente de Cambio
			4.4, 6.1, 7.1.5,1, 7.5, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 9.3, 10		
	16:00	18:00 h	Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades – CREO (Educación a Distancia) 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	Director Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades – Wilson Velásquez. Ange Muñoz
	----	----	Balance equipo auditor	WBM YEN	
2020-04- 21	08:00 h	10:00 h	Acreditación 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 9.1.1, 9.1.3 y 10	WBM	Jefe de Oficina Aseguramiento de la Calidad – Eira Madera Reyes Madera
	08:00 h	10:00 h	Gestión de contratación 4.4.1, 6.1.2, 8.41, 8.4.2, 8.4.3	YEN	Grupo de Contratación – José Julián Botache.
	10:00 h	12:00 h	Gestión Administrativa 4.4.4.1, 7.1.3, 7.1.4, 9.1.3, 10.2	WBM	Director Administrativo – Carlos Labarces Vicerrector Administrativo – Jaime Noguera.
	10:00 h	12:00 h	Apoyo tecnológico TIC	YEN	Grupo de TIC – Hildemar Quintana

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) LP: Líder de Proceso AC: Agente de Cambio
			6.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 10.2		
	12:00 h	14:00 h	Receso		
	14:00 h	16:00 h	Gestión de biblioteca 4.4, 6.1, 8.2.1, 9.1.1, 9.1.3 y 10	WBM	Grupo de Biblioteca – Martha Ruiz Arango
	16:00 h	18:00 h	Gestión de Bienestar universitario 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 9.1.1, 9.1.3 y 10	WBM	Director Bienestar Universitario – Jesús Suescun.
	-----	-----	Balance parcial y retroalimentación al representante de la dirección	WBM	
2020-04- 22	08:00 h	10:00 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.
	08:00 h	10:00 h	Extensión y Proyección Social 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10	YEN	Vicerrector de Extensión – Edwin Chacón Velásquez

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) LP: Líder de Proceso AC: Agente de Cambio
	10:00 h	12:00 h	Gestión académica: Facultad de ciencias de la salud pregrado 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10	WBM	Decana Facultad de Ciencias de la Salud – Angela Romero.
	12:00 h	14:00 h	Receso	WBM YEN	
	14:00 h	16:00 h	Gestión académica: Facultad de humanidades posgrado 4.4, 6.1, 6.3, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10	WBM	Decano Facultad de Humanidades – Edgar Villegas.
	16.00 h	17:00 h	Preparación informe de auditoría	WBM	Auditor líder y equipo auditor
	17:00 h	18:00 h	Reunión de cierre	WBM	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
<p>Los siguientes requisitos serán auditados de manera transversal en todos los procesos de la empresa:</p> <p>7.3. Toma de conciencia, 7.4. Comunicación, 7.5. Información documentada, 7.5.2. Creación y actualización, 7.5.3. Control de la información documentada, 9.1.3. Análisis y evaluación, 10.2. No conformidad y acción correctiva y 10.3. Mejora continua</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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha de emisión del plan de auditoría:	2020-03-07
---	------------

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.

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 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades

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 detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) menores (✓) N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : ___N.A___

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 ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad ___N.A___ y el requisito al que fue reportada ___N.A___. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.

Nombre Representante de la dirección:

Firma:

Eira Rosario Madera Reyes

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Eira Rosario Madera Reyes", written over a light blue background.

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACION DE REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS	SI	NO
¿Se evaluaron riesgos y oportunidades?	X	
¿Se detectaron riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? (En caso de que su respuesta sea SI comuníquese durante la planificación de la auditoría con la UT para establecer el proceso a seguir). Por favor relacione los riesgos identificados:		X
¿La infraestructura del cliente para el desarrollo de la auditoria con el apoyo de medios tecnológicos es adecuada? (MS Teams o la sugerida por el cliente).	X	
¿La infraestructura del ICONTEC (auditor) para el desarrollo de la auditoria con el apoyo de medios tecnológicos es adecuada? (MS Teams o la sugerida por el cliente).	X	
¿En el plan de auditoria se identificaron algún(os) proceso(s) que no pueden ser desarrollados por medios tecnológicos? <i>(se debe marcar SI solo para auditorias parcialmente remotas para IAF 3, 13, 23-2 y 38 y esquemas ISO 14001, ISO 45001/OHSAS 18001, ISO 39001, ISO 22000, NTC 5830, ISO 13485, ISO 28000, FSSC 22000 y Basura Cero)</i> <i>Para auditorias totalmente remotas, se debe marcar NO.</i>		X

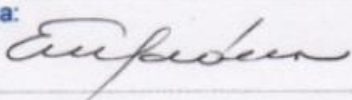
CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s): <input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál? _____
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?
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? Video llamada, revisión de bases de datos
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado? <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de <input checked="" type="checkbox"/> SI <input 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



acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	
--	--

RESULTADOS PARCIALES DE AUDITORÍA REMOTA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) menores (✓) N.A.	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Eira Rosario Madera Reyes	

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