

1. INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA		
SITIO WEB: <a href="http://www.unimagdalena.edu.co">www.unimagdalena.edu.co</a>		
LOCALIZACIÓN: Sede Principal: Carrera 32 No. 22-08 Santa Marta, Magdalena, Colombia		
Dirección del sitio permanente Incluyendo al sitio principal	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
Sede Principal	Carrera 32 No. 22-08 Santa Marta, Magdalena, Colombia	Diseño, Desarrollo y prestación del servicio de educación superior presencial y a distancia en pregrado y posgrado, Investigación formativa y aplicada,
Sede Instituto de Educación Abierta y a Distancia	Calle 14 No. 13-73 Avenida el Libertador Santa Marta, Magdalena, Colombia	Prestación de servicios de Educación abierta y a Distancia
Sede Claustro San Juan de Nepomuceno	Carrera 2 No. 16-44 Santa Marta, Magdalena, Colombia	Centro Cultural Universidad del Magdalena
Sede San Juan de Dios	Carrera 1 calle 22 Esquina Santa Marta, Magdalena, Colombia	Museo Etnográfico Universidad del Magdalena (Extensión y Proyección Social)
Sede Planta Piloto de Taganga	Calle 2 No. 18-27 Santa Marta, Magdalena, Colombia	Centro de Desarrollo Pesquero y Acuícola
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
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		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (En el caso de sistema de gestión de calidad)		
NA.		
CÓDIGO SECTORIAL IAF: 37 – ÁREA TÉCNICA: 37-0		
REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN: ISO 9001:2008; NTC GP 1000:2009		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		
Nombre:	Pedro Eslava Eljaiek	
Cargo:	Vicerrector Académico y representante de la Dirección	
Correo electrónico	sgc@unimagdalena.edu.co	

1. INFORMACIÓN GENERAL		
TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reducción de alcance <input type="checkbox"/> Extraordinaria		
		DURACIÓN (días – auditoría)
PREPARACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	FECHA	2014-03-10
AUDITORIA EN SITIO	2014-03-18/19/20	0,5
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (Si aplica)	NA	3,0
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Marisol Monterrosa	
Auditor	NA	
Experto Técnico	NA	
DATOS DEL CERTIFICADO		
Código asignado por ICONTEC	SC 4778-1 ( ISO 9001:2008) GA167-1 ( NTCGP 1000:2009)	
Fecha de aprobación inicial	2007-04-21	2010-04-21
Fecha vencimiento:	2016-04-20	2016-04-20

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos. legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión</li> <li>Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión</li> <li>Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión</li> </ul>

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
Favor diligenciar los ítem resaltados en verde
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de envío del plan de auditoría: <u>2014-03-10</u></li> <li>Los criterios de la auditoria incluyen la documentación del sistema de gestión desarrollada en respuesta a los requisitos de la norma / documento normativo?: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>.</li> <li>La auditoría se realizó en forma combinada y o integrada?: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Auditoría combinada <input type="checkbox"/> , auditoría integrada <input checked="" type="checkbox"/>; si aplica, con cuales esquemas: NTC GP 1000:2009</li> <li>Es aplicable el muestreo por múltiple sitio?: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>. Si se aplicó muestreo de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron: se realizó la II etapa de la auditoria en las instalaciones de la Universidad del Magdalena en la ciudad de Santa Marta en la sede principal donde se desarrolla los procesos académicos en pregrado, posgrado presencial y a distancia y de investigación, además se audito Sede San Juan de Dios para</li> </ul>

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

los procesos de extensión y proyección social y educación a distancia y posgrados y el Centro Cultural, cumpliéndose a cabalidad el plan de auditoría establecido

- Sé auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio (Por ejemplo instalaciones de cliente, proyectos (de acuerdo al listado de proyectos entregado por la empresa),)?  
Si  No  No aplica .
- La auditoria se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y registros.
- En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo (Por ejemplo el numeral 7.3 de la NTC ISO 9001), este aplica en el alcance del certificado?:  
Si  No   
Si aplica indicar la línea de productos o servicios donde se verificó dichos requisitos: se verifico el cumplimiento de las etapas del diseño: revisión, verificación y validación del diseño de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de la Universidad del Magdalena para los cambios aprobados de los planes de estudio de las diferentes facultades
- Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de certificación?  
Si  No   
Se verificó la capacidad de cumplimiento de éstos, mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por la organización de su cumplimiento de la educación superior, como es el caso de los artículos 67 y 69 de la Constitución Política Colombiana, la Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de educación superior, el Decreto 1665 de 2002 referente a la evaluación de programas para el otorgamiento del registro calificado, el Decreto 2414 de 2003 por el cual se modifica el artículo 25 del decreto 1665 de 2002, el Decreto 2566 de 2003 por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones, el Estatuto General de la Universidad del Magdalena, el Estatuto de Contratación de la Universidad del Magdalena en cumplimiento de a la ley 1260 de Presupuesto de rentas y recursos de capital, del 23 de diciembre del 2008, el Reglamento Estudiantil. Las actividades realizadas incluyeron actividades de verificación de la capacidad de cumplimiento de éstos requisitos
- Sé evidencian requerimientos especiales legales asociados al funcionamiento de la organización o los proyectos que realiza?:  
Si  No   
En caso aplicable, describirlos:
- Sé evidencian cambios significativos en la organización, por ejemplo relacionados con alta dirección, representante de la dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, entre otros?  
Si  No .
- Sé evidenciaron las acciones tomadas por la organización para solucionar los hallazgos reportados en el informe Etapa 1 (Aplica solo para auditorías tipo otorgamiento):  
Si  No  No aplica .
- La eficacia del SGC, es evaluada de forma cuantitativa, a través del resultado de los indicadores encaminados a medir los objetivos de calidad, los cuales en la actualidad cumplen con las metas propuestas.  
La organización realiza encuestas de satisfacción de los servicios prestados en encontrándose buenos

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

resultados.

Se considera que el SGC, es eficaz y se ha convertido en una herramienta para el mejoramiento de los servicios prestados universidad para lograr mejores índices de desempeños para aspirar a la Acreditación Institucional.

- Se presentaron durante la auditoria cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado?  
Si  No
- Se presentan actividades que deban ser verificadas en la siguiente auditoria?  
Si  No
- El equipo auditor maneja la documentación suministrada por la empresa en forma confidencial y retorna a la organización toda la documentación, en forma física o elimina la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría?:  
Si  No

**4. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

Número de no conformidades detectadas en esta auditoria	Mayores	0
	Menores	0
Número de no conformidades pendientes de solución de la anterior auditoria	Mayores	0
	Menores	0
Número de no conformidades solucionadas en esta auditoría (se incluyen las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior y las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría)	Mayores	0
	Menores	0
Número total de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	0

**5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

- La Planeación Estratégica a través del plan de desarrollo, la revisión por la dirección, el plan de mejoramiento Institucional y su seguimiento, además su socialización con los involucrados, buscando mayor alineación entre la misión, visión, política y objetivos de calidad, asegura la clara intención de lo que quiere la alta dirección y las actividades de cada proceso para conseguirlo.
- El empeño de los procesos de Docencia, Investigación y Extensión universitaria en el proyecto de acreditar de alta calidad a los programas de Psicología, Medicina, Administración de empresas e Ingeniería de sistemas en el año 2014, la apertura de nuevos programas en pregrado y posgrados, la renovación de registros calificados, involucrándose en las tareas y estrategias desarrolladas, lo que contribuye a mejorar permanentemente el nivel académico, la función de investigación y su proyección hacia la sociedad, además, mejora la imagen y del desempeño de las facultades como camino para la Acreditación Institucional.
- La consecución de recursos para las inversiones y mejoras tanto locativas como en la prestación del servicio, tales como, proyecto de la biblioteca, el centro de bienestar universitario, laboratorio para ciencias básicas, auditorio con capacidad de 2000 personas, garantizan contar con la infraestructura

**5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

adecuada para satisfacer las necesidades de la comunidad educativa y mantener un ambiente adecuado para el desarrollo integral de los estudiantes.

- Las estrategias utilizadas para la ampliación de cobertura y el reconocimiento por parte del Ministerio de Educación Nacional por tal logro, evidencia el compromiso de la alta dirección de continuar impactando en la Región Caribe Colombiana.
- Las políticas para fomentar la investigación, los grupos de investigación, los semilleros y la variedad de proyectos que apoya la Vicerrectoría, en los ámbitos más diversos, sea el científico, tecnológico, socioeconómico o humanístico, lo cual es la clave que permite a sus docentes y alumnos contribuir, en el desarrollo sostenible de la sociedad y la región.
- El desarrollo y la implementación de un sistema de información en el proceso de Investigación, que facilita los seguimientos a los proyectos de investigación, no solo los entregables como artículos, pruebas, ponencias, sino de los recursos asociados, y el tiempo de entrega.
- La revisión del Proyecto Educativo Institucional y enriquecimiento del modelo pedagógico, con un enfoque por competencias, las capacitaciones de los docentes en pedagogía y formación avanzada, además de la apropiación y aplicación de los docentes en las aulas de clase y la constante retroalimentación de las experiencias vividas, evidencian el compromiso de toda la comunidad educativa con la mejora del desarrollo curricular de la institución y por ende de la prestación del servicio
- Los resultados de las actividades de Bienestar Universitario reflejados en la retención estudiantil y las acciones en cuanto a créditos, becas, asesorías académicas y psicológicas incluyendo a los padres de familia evidencia el compromiso de la institución con el desarrollo integral de sus estudiantes.
- La actitud y disposición del personal frente a las actividades realizadas durante la auditoria lo cual facilita el entendimiento de los hallazgos generar valor agregado y la toma de acciones pertinentes para la solución de los desvíos encontrados

**6. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Además de la autoevaluación de los programas académicos considerar implementar auto regulación o autoevaluación de los procesos de la institución, tal como la revisión del cumplimiento de los procedimientos, indicadores, acciones correctivas y preventivas y servicios no conforme, para contar desde la perspectiva de los propios procesos con el análisis de datos y la adecuada información y demostrar la capacidad del sistema de alcanzar los resultados planificados y la apropiada acciones de mejora.
- Es conveniente que los registros de “seguimiento a la actividad docente” indiquen claramente los temas trabajados en clase para facilitar el control y la trazabilidad al desarrollo de los planes de estudio, además fortalecer el control de los coordinadores de programa en dichos desarrollos.
- Fortalecer el control establecido en procesos técnicos tal como revisiones cruzadas, para garantizar la adecuada catalogación y clasificación del material bibliográfico y detectar productos no conformes, de tal forma se asegure una adecuada prestación de servicio bibliotecario.
- Considerar realizar un análisis y seguimiento de los tiempos completos de gestión de adquisiciones desde la llegada de la solicitud hasta la entrega el material al proceso para tomar acciones pertinentes y llegar a entablar compromisos con el proveedor.

**6. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Considerar realizar exámenes internacionales de suficiencia en el segundo idiomas especialmente en los programas en los cuales es necesario demostrar las competencias comunicativas como en la Licenciatura en ingles y en Negocios Internacionales, además permite evaluar el nivel de enseñanza de la institución.
- Conviene documentar las directrices para la identificación y verificación de la propiedad del cliente para unificar los criterios de recepción de documentos de inscripción y admisiones de los estudiantes además de preservar el conocimiento en la institución.
- Fortalecer la socialización y capacitación en la identificación y tratamiento del servicio no conforme, de modo que cada uno de los colaboradores pueda detectar y dar el correcto tratamiento para garantizar que no vuelva a ocurrir
- Aunque se evidencia la gestión de las no conformidades halladas en auditoría interna, es conveniente lograr mayor profundidad en el análisis de causas de estas, y establecer las acciones correctivas mediante el ciclo PHVA, con el fin de garantizar su eficacia, y lograr mayor adhesión y coherencia entre las causas de las no conformidades y las acciones implementadas para su solución

**7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES DE LA AUDITORIA ANTERIOR**

Se evidenciaron no conformidades pendientes de la auditoría anterior?: Si  No .

Se implementaron los planes de correcciones y acciones correctivas aceptados por ICONTEC?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La organización modificó los planes de correcciones y acciones correctivas acordados con ICONTEC?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Se evidencia eficacia de los planes implementados?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

**8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

**8.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

La eficacia del SGC, es evaluada de forma cuantitativa, a través del resultado de los indicadores encaminados a medir los objetivos de calidad, los cuales en la actualidad cumplen con las metas propuestas.

La organización realiza encuestas de satisfacción de los servicios prestados en encontrándose buenos resultados.

Se considera que el SGC, es eficaz y se ha convertido en una herramienta para el mejoramiento de los servicios prestados universidad para lograr mejores índices de desempeños para aspirar a la Acreditación Institucional.

La Universidad aplica un procedimiento para el manejo de las quejas reclamos y sugerencias.

En el 2010 se presentaron 1816 PQRS, en el 2011 se presentaron 1483 PQRS, en el 2012 se presentaron 2102 PQRS de las cuales son 43 sugerencias, 1700 solicitudes, 20 quejas y 339 reclamos y en el 2013 se presentaron 2521 PQRS de las cuales son 25 sugerencias, 2376 solicitudes, 18 quejas y 102 reclamos, la causa más representativa fue en gestión académica, Se evidenció el análisis de causas

**8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

y la implementación de las acciones necesarias para solucionarlos. Se destaca la disponibilidad de medios para que los miembros de la comunidad universitaria presenten sus reclamos, como lo son los buzones, la página Web entre otros.

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

A partir de la auditoría de renovación, no se han reportado no conformidades a algún requisito en particular de la NTC ISO 9001

<b>Auditoria</b>	<b>Número de no conformidades</b>	<b>Requisitos</b>
Otorgamiento / Renovación	0	NA
1ª de seguimiento del ciclo	0	NA
2ª. de seguimiento del ciclo	NA	NA

Sé evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC el ciclo de certificación:  
Si  No .

**8.3. Uso del certificado de sistema de gestión y autenticidad del certificado:**

- El logo de certificación se usa en publicidad de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y al Manual de Imagen de ICONTEC?  
Si  No .
- El logo se usa sobre el producto o sobre el empaque o envase o embalaje del producto a la vista o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?  
Si  No .
- Sé evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logos de acreditadores de acuerdo a lo establecido en el ES-I-SG-001, razón social, direcciones, alcance, etc.)?  
Si  No .



10. REGISTRO DE NO CONFORMIDADES, CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS							
#	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CLASIFICACIÓN (MAYOR O MENOR)	REQUISITO(S) DE LA NORMA	CORRECCIÓN PROPUESTA Y FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ANÁLISIS DE CAUSAS (INDICAR LAS CAUSAS RAÍCES)	ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA Y FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	ACEPTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR AUDITOR LIDER
	NA	NA	NA	NA	NA	NA	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha:

<b>11. CONCEPTO DEL AUDITOR LIDER DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-01</b>					
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda no otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda renovar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda reactivar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda ampliar / reducir la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda no ampliar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda suspender la Certificación del Sistema de Gestión					
Mantener la Certificación del Sistema de Gestión					x
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión					
Comentarios adicionales:					
Se concluye que el sistema de gestión:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es conforme con las disposiciones planificadas.</li> <li>- Es conforme con los requisitos de la norma auditada.</li> <li>- Es conforme con los requisitos del sistema de gestión establecidos por la organización.</li> <li>- Se ha implementado.</li> <li>- Se mantiene de manera eficaz</li> <li>- Proporciona información a la dirección sobre los resultados de las auditorias.</li> </ul>					
Nombre auditor líder:	Marisol Monterrosa			FECHA:	2014 04 30

<b>12. RELACIÓN DE REGISTROS ADICIONALES QUE SE DEBEN CARGAR EN BPM (marcar con una x los documentos que se anexan) – para uso interno de Icontec</b>	
Plan de muestreo (obligatorio para otorgamiento, renovación y siempre que se hagan cambios al plan de muestreo en los seguimientos). Este documento se debe cargar en BPM.	NA
Programa de auditorías (obligatorio para otorgamiento, renovación y siempre que se hagan cambios al plan de muestreo en los seguimientos). Este documento se debe anexar al plan de auditoría	NA
No conformidades firmadas por el cliente (se anexan al informe)	NA
Cuestionario de evaluación de FSSC 22000 (solo aplica para este esquema)	NA

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