

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
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 diferente al principal	Localización	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
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
Sede Planta Piloto de Taganga	Calle 2 No. 18-27 Santa Marta, Magdalena, Colombia	Centro de Desarrollo Pesquero y Acuícola
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
<p>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.</p> <p>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</p>		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (En el caso de sistema de gestión de calidad)		
NA.		
CÓDIGO SECTOR: EA 37		
REQUISITOS DE CERTIFICACION: 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	
TIPO DE AUDITORIA:	<input type="checkbox"/> Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reducción de alcance <input type="checkbox"/> Extraordinaria	
	FECHA	DURACIÓN (días – auditoría)

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
AUDITORIA	2013-02-19/22	7,0
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (Si aplica)	NA	NA
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Marisol Monterrosa	
Auditor	Wilson Botero	
Experto Técnico	NA	
<b>DATOS DEL CERTIFICADO</b>		
Código	SC 4778-1 ( ISO 9001:2008) GA167-1 ( NTCGP 1000:2009)	
Fecha de aprobación inicial	2007-04-21	2010-04-21
Fecha última renovación (si aplica)	2010-04-21	NA
Fecha vencimiento:	2013-04-20	2013-04-20

<b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA</b>
<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>

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con base en la revisión realizada al manual de calidad de la organización y el informe de auditoría de seguimiento 2011, el día 2013-02-12 se determinó el plan de auditoría, el cual fue enviado a la institución para su aprobación.</li> <li>• Los días del 19, 20, 21 y 22 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 y de investigación, además se audito la Sede Instituto de Educación Abierta y a Distancia, y la Sede San Juan de Dios para los procesos de extensión y proyección social y educación a distancia y posgrados, con dos auditores cumpliéndose a cabalidad el plan de auditoría establecido.</li> <li>• Durante la planificación de la auditoria se definió el plan de muestreo a seguir para el próximo ciclo de auditorías de la organización</li> <li>• Los criterios de la auditoria fueron los requisitos de la norma ISO 9001: 2008, NTC GP 1000:2009, el Manual de la Calidad, Procedimientos e instructivos aplicables.</li> <li>• Se estableció el plan de auditoría y las entrevistas a los procesos, de acuerdo con la metodología del ciclo P-H-V-A; adicionalmente, la auditoria se realizó por muestreo selectivo de evidencias de la aplicación de las disposiciones establecidas en el sistema de gestión de calidad y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y registros en procesos: Dirección y Planeación, Acreditación y auto evaluación Institucional, Relaciones Interinstitucionales, Comunicaciones, Gestión de Admisiones y Registro, Gestión Jurídica, Formación (Facultad de Ingeniería, Facultad de Ciencias Empresariales, Facultad de Educación, Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Básicas, Facultad de Humanidades), Administración y Desarrollo Docente, Investigación (Trasferencia de conocimiento tecnología y propiedad intelectual), Extensión y Proyección Social (Desarrollo humano y social, Proyección cultural), Gestión Financiera, Apoyo tecnológico TIC, Gestión Recursos Educativos, Bienestar Universitario, Gestión Talento Humano, Gestión Biblioteca, Gestión de Contratación, Gestión Administrativa, Gestión y Rendición de cuentas, Gestión de la Calidad.</li> </ul>

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Se verifico que la Universidad ha identificado y planificado el cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios 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.
- Durante la auditoria 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.
- Los clientes del servicio de docencia, investigación y proyección social de la Universidad son los estudiantes pertenecientes, principalmente, de la comunidad del Magdalena y la costa Atlántica.
- Los siguientes son los cambios más significativos en la organización certificada: La universidad tuvo un cambio en la estructura interna mediante Acuerdo Superior # 017 de fecha 2011.
- La universidad en sus funciones administrativas incluidas en el alcance, identifica planifica y satisface las necesidades y expectativas de procesos administrativos y académicos internos y externos, beneficiando con sus servicios a toda la comunidad universitaria.
- Como resultado de la auditoria no se generaron no conformidades menores, además durante el desarrollo de la auditoria se verifico la eficacia de acciones correctivas de las no conformidades menores pendiente de la auditoria anterior, permitiendo su cierre.
- El equipo auditor retorna a la organización toda la documentación solicitada durante el proceso de auditoria

### 4. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SITIOS PERMANENTES AUDITADOS

Número de sitios permanentes auditados diferentes al sitio principal	2
Es aplicable el procedimiento de toma de muestra como múltiple sitio En caso afirmativo cuantos sitios permanentes remotos se auditaron?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO _2_ sitios
Se presentaron cambios con relación al plan de muestreo definido por Icontec?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
En caso afirmativo, justificar:	

### 5. 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	5
Número de no conformidades pendientes solucionadas en esta auditoría	Mayores	0
	Menores	5

5. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN		
Número total de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	0
Comentario adicionales:		

6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El compromiso observado en los procesos de Gestión Docencia, Investigación y Extensión universitaria en el logro de la Acreditación de Alta Calidad de Programas, la apertura de nuevos programas en pregrado y posgrado, 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 y sectores económicos de la región.</li> <li>• El empeño de los procesos de la gestión administrativa de la Universidad, para apoyar a los procesos misionales de Gestión de Docencia, de Investigación y de Extensión universitaria, en las actividades de Autoevaluación con fines de Acreditación, plan de mejoramiento Institucional y la Acreditación de Alta Calidad de Programas, para satisfacer las necesidades de los usuarios de los servicios ofrecidos, lo que permite alcanzar altos estándares de calidad en la educación impartida</li> <li>• La consecución de recursos para las inversiones y mejoras tanto locativas como en la prestación del servicio garantizan contar con la infraestructura adecuada para satisfacer las necesidades de la comunidad educativa y mantener un ambiente adecuado para el desarrollo integral de los estudiantes.</li> <li>• Las mejoras de la infraestructura y los proyectos para la mejora de procesos, como: ampliación y modernización de acceso, modernización del bloque de aulas, zonas de estudios para los estudiantes, edificio de docentes, mejora en las instalaciones para mayor confort de los estudiantes para su estudio, lo que evidencia la proyección de crecimiento y desarrollo físico de la institución, enfocada a ampliar la oferta de servicios y a incrementar la satisfacción del cliente</li> <li>• La cultura de autoevaluación de programas, profesores, estudiantes y egresados, que brinda información para establecer planes de mejoramiento y evaluar su calidad educativa y capacidad de mejora de la Institución.</li> <li>• La competencia del personal vinculado en los diferentes procesos, evidencia el compromiso con el desarrollo profesional de los docentes, del personal administrativo y operativo, lo que permite lograr los propósitos estratégicos de la institución en cuanto cumplimiento de los requisitos tanto del cliente como los propios del servicio</li> <li>• Las herramientas informáticas con las que cuenta la institución tales como el aplicativo de admisiones, El software SIARE entre otros para la producción de información relacionada con el apoyo académico y administrativo, lo que facilita el cumplimiento del reglamento estudiantil y la toma de decisiones para la mejora de los programas.</li> <li>• La capacitación y mejoramiento de las competencias de los auditores internos y el enfoque de proceso en la realización del ejercicio de auditoría, garantizan el buen uso de la herramienta de gestión que permite determinar las debilidades y fortalezas del Sistema de manera independiente y tomar acciones para su mejoramiento.</li> <li>• La cultura investigativa de institución y la asignación de recursos para su apoyo con la creación de semilleros de investigación, los grupos de investigación categorizados en ColCiencias y participación de convocatorias para los proyectos de investigación, evidencia la proyección y la visión de la rectoría en llevar la investigación hacia estándares internacionales que le permita aumentar la movilidad</li> </ul>

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

académica.

- Los mecanismos de canalización para la atención de las quejas u oportunidades de mejora soportado con Software y Líneas Telefónicas con el propósito de mantener oportunidad la de respuestas ante tales requerimientos.
- La venta de servicios en proyectos de consultorías y asesorías en Extensión Universitaria asegura que a través de la autogestión contar con recursos financieros para invertir en mejoras de la misma institución
- La visión del proceso de internacionalización con el propósito de transformar el campus en un espacio multicultural para la comunidad, reconocer y destacar la experiencia intercultural de los miembros de la comunidad, incrementar la proyección institucional a nivel internacional y fortalecer y promover la creación de vínculos en regiones y países estratégicos.
- El buen clima laboral que se percibe en la universidad, ya que este factor organizacional Influye notoriamente en la satisfacción del cliente interno y externo, y por lo tanto impacta positivamente en la productividad y en la calidad de los servicios
- 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
- La consolidación del proceso de gestión jurídica y los controles de informes del proceso lo que ha permitido reducir el nivel de demandas y acciones judiciales contra la Universidad y controlar todos los casos que se manejan con el detalle de cada uno de los casos
- El apoyo académico a los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano que reciben desde las facultades porque aseguran el enfoque en la planeación y ejecución de los contenidos además de recibir las herramientas didácticas y pedagógicas
- El fondo para la investigación FONCIENCIAS autónomo de la vicerrectoría de investigación, ya que permite asegurar los recursos para cumplir con esta actividad misional de las instituciones de educación.
- La inversión en el mejoramiento y modernización de los recursos educativos con énfasis en los programas con acreditación de alta calidad porque aseguran ambientes formativos modernos y de alta eficiencia.
- Las listas de chequeo de documentos contractuales porque asegura la realización de la contratación ajustada a la ley además de preservar el conocimiento en la institución.

**7. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Se sugiere reforzar a los auditores internos la redacción de las no conformidades identificadas con el propósito de tener más claridad y poder precisar más aun las causas y poder garantizar la eficacia en los planes de acción.
- Fortalecer la toma de acciones correctivas de las auditorias y de los reclamos con la identificación de la causa raíz del incumplimiento a fin de no confundirlas con correcciones y que las acciones implementadas den respuesta a las causas y eviten que se sigan presentando los mismos incumplimientos.

**7. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Fortalecer las estrategias utilizadas para aumentar la muestra en las encuestas de satisfacción de los estudiantes de los servicios prestados por la institución y la evaluación de los docentes, de tal forma se garantice la confiabilidad de los resultados y se pueda utilizar la información en planes de acción para mejorar la percepción de los usuarios.
- Continuar con 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
- Es recomendable aumentar la visibilidad de las actividades realizadas por la institución no solo local sino regionalmente de tal forma se reconozca el potencial académico, investigativo y de proyección social hacia el desarrollo de la región.
- Es conveniente definir criterios para controlar a los asesores externos del área jurídica para asegurar el cumplimiento oportuno de sus responsabilidades, además se recomienda tener en cuenta nuevas variables del proceso como el número de caso fallados a favor de la Universidad para controlar la gestión de los asesores jurídicos que tiene la institución y comunicarlos a los asesores externos.
- Fortalecer la revisión de indicadores de eficacia, eficiencia y de impacto frente a la gestión de los procesos para evidenciar los resultados positivos o negativos y se tomen las acciones pertinentes para su mejora.
- Reforzar el seguimiento y control al desarrollo de cátedra desde las direcciones de los programas y socializarlo con todo el personal docente para unificar criterios y facilitar dicho seguimiento, de tal forma se garantice el cumplimiento total del micro currículos o acciones pertinentes para las reposiciones.
- Identificar los informes de practica con una fecha o un período analizada para facilitar el seguimiento y el control
- Conviene medir en el centro de conciliación las áreas del derecho en los cuales se presentan las conciliaciones para identificar oportunidades de mejora del proceso
- Considerar implementar indicadores de impacto para los proyectos de investigación frente a los objetivos del mismo proyecto y su alineación con los objetivos estratégicos de la universidad para verificar su pertinencia y transformación de la zona de influencia.
- Fortalecer la aplicación de acciones preventivas aplicando la metodología definida en el procedimiento de acciones preventivas desde la redacción de la potencial no conformidad, para facilitar el análisis de causas y la implementación adecuada del plan de acción.
- Conviene unificar la interpretación de los conceptos asociados a la matriz de riesgos para asegurar que todos los actores manejan los mismos conceptos y las matrices de riesgo se expresan en los mismos términos
- Continuar con las estrategias utilizadas por la Universidad para garantizar retención estudiantil, donde se integran técnicas no solo con los estudiantes sino con los profesores fortaleciendo competencias pedagógicas y de metodología con el propósito de disminuir la deserción y apuntarle a propósito estratégico.

8. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES DE LA AUDITORIA ANTERIOR	
Se implementaron los planes de correcciones y acciones correctivas aceptados por ICONTEC?	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> NO
Se evidencia eficacia de los planes implementados?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
<p><b>9.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado</b></p> <p>La organización no presenta recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías previas, en el presente ejercicio de auditoría la institución no presento no conformidades.</p> <p>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.</p> <p>La organización realiza encuestas de satisfacción de los servicios prestados en encontrándose buenos resultados.</p> <p>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.</p> <p>La Universidad aplica un procedimiento para el manejo de las quejas reclamos y sugerencias.</p> <p>En el 2010 se presentaron 1816 PQRS, en el 2011 se presentaron 1483 PQRS y en el 2012 se presentaron 2102 PQRS de las cuales son 43 sugerencias, 1700 solicitudes, 20 quejas y 339 reclamos, Se evidenció el análisis de causas 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.</p>
<p><b>9.2. Uso del certificado de sistema de gestión y autenticidad del certificado:</b></p> <p>La Universidad viene haciendo buen uso del logo símbolo de la certificación del sistema de gestión de la calidad en la documentación y elementos de promoción y publicidad donde lo ha aplicado, actualizado y en correspondencia con el alcance y vigencia estipulada. Durante la auditoria se verifico la autenticidad del certificado de gestión.</p>

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:

*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.*



11. CONCEPTO DEL AUDITOR LIDER DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-01				
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			X	
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				
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión				
Comentarios adicionales:				
Nombre auditor líder:	Marisol Monterrosa	FECHA:	2013	03 24

12. RELACIÓN DE REGISTROS ADICIONALES QUE SE DEBEN CARGAR EN BPM (marcar con una x los documentos que se anexan)	
Plan de muestreo (obligatorio para otorgamiento, renovación y cuándo se hagan cambios al plan propuesto). Este documento se debe anexar al plan de auditoría	X
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.*