

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
UNIVERSIDAD DEL CAUCA		
1.2. SITIO WEB:		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:		
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
Calle 69N No. 4E - 60	Popayán, Cauca, Colombia	Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Ciencias Agrarias
Carrera 5 No. 13N - 36		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Ciencias de la Salud
Carrera 2A Calle 15N, Esquina - Campus, Tulcán		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
Carrera 2 No. 3N - 111		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación
Calle 4 Carrera 5 Esquina Plazoleta Santo Domingo		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
Carrera 2 No. 4N – 140		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Ingeniería Civil, Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones
Calle 4 No. 3 – 56 Claustro el Carmen		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Ciencias Humanas
Carrera 3 con Calle 3 Esquina		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Artes
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:		
Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de pregrado. Prestación de servicios de investigación científica y experimental en temas relacionados con la ciencia, la tecnología e innovación.		

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



Design, Development and implementation of formal Education plans in undergraduate Academic Programs. Provide Scientific and experimental research services in Areas related to science, technology and innovation.

1.5. CÓDIGO IAF: 37

1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: No aplica

1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015

1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	Miguel Hugo Corchuelo Mora
Cargo:	Director Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional
Correo electrónico	sigcalidad@unicauca.edu.co micorcho@unicauca.edu.co

1.9. TIPO DE AUDITORÍA:

- Inicial o de Otorgamiento
- Seguimiento**
- Renovación
- Ampliación
- Reducción
- Reactivación
- Extraordinaria
- Actualización
- Migración (aplica para ISO 45001)

Aplica toma de muestra por multisitio: Si No

Auditoría combinada: Si No

Auditoría integrada: Si No

1.10. Tiempo de auditoría

	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	0.0
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2021-03-20	0.5
Auditoría remota	2021-04-05 a 09	5.5
Auditoría en sitio	No aplica	0.0

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	Cristina Bedoya Santacruz
Auditor	Susana Badiel Bedoya
Experto Técnico	No aplica

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC-CER450832
Fecha de aprobación inicial	2019-02-26
Fecha de próximo vencimiento:	2022-02-25

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

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

- 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.
- 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:
Facultad de Facultad de Ingeniería Civil: 2021-04-06
Facultad de Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas: 2021-04-07

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

Facultad de Facultad de Artes: 2021-04-07

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

Requisito 7.1.5.2 Trazabilidad en las mediciones. Universidad no emplea equipos para llevar a cabo el seguimiento y la medición de los procesos, estas actividades se llevan a cabo a través de auditorías y verificaciones durante la prestación de los servicios.

Requisito 8.4.1 (c la organización no tiene procesos o parte del proceso, proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión 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. ¿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

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos.

- Acuerdos de aprobación
- Acuerdos de criterios y asignación de labor docente
- Plan de estudios
- Estructuras curriculares
- Microcurrículos
- Unidades temáticas
- Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico - SIMCA
- Labor Docente
- Calendario académico
- Horario de clases
- Lista de asistencia
- Classroom
- Talleres
- Actividades de estudiantes
- Registro de notas

La prestación del servicio se verificó mediante el ingreso a clase sincrónica a través de la plataforma usada por la Universidad, Meet de Google, la revisión de evidencia en las Classroom del docente y registro de la actividad en el software SIMCA.

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

Facultad de Ingeniería Civil

Programa: Arquitectura

- Código SNIES: 106111
- Registro calificado: Resolución del MEN No. 01145 del enero 31 de 2017
- Presentación de la investigación: Estudio de prefactibilidad para un sistema de acopio inteligente de residuos plásticos basado en incentivos para el Campus de la Universidad del Cauca.
- Unidad Temática: ID 5199
- Docente: Miguel Ángel Niño

Programa: Ingeniería Ambiental

- Código SNIES: 8704
- Registro calificado: Resolución del MEN No. 12918 del 23 de septiembre de 2013
Presentación de la investigación: Aprovechamiento de aguas lluvias para promover sostenibilidad ambiental en sitios estratégicos de la universidad del cauca
- Unidad Temática: ID 5200
- Docente: Juan Carlos Casas

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa: Administración de empresas

- Código SNIES: 234
- Registro calificado: Resolución del MEN No. 00575 del 22 de enero de 2018
- Acreditación de Alta Calidad Resolución del MEN No. 18046 del 28 de septiembre de 2020
- Asignatura: Contexto Regional
- Unidad Temática: Exposición Plan de Desarrollo Cauca
- Docente: Reinaldo Erazo Rodríguez

Programa: Turismo

- Código SNIES:18679
- Registro calificado: Resolución del MEN No. 8936 del 31 de mayo de 2018
- Asignatura: Seminario de Investigación.
- Unidad Temática: Turismo post covid. Dinámica Juego de mesa
- Docente: Carolina Delgado Hurtado

Facultad de Artes

Programas: Diseño gráfico

- Código SNIES: 4963
- Registro calificado: Resolución del MEN No. 012800 del 10 de julio de 2020

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

- Asignatura: Fotografía 1
- Unidad Temática: Técnicas de Composición
- Docente: Alfredo Vallderuten Vidal

Programa: Artes Plásticas

- Código SNIES: 224
- Registro calificado: Resolución del MEN No. 4837 del 7 de abril de 2014
- Asignatura: Taller de Pintura 4
- Docente: Duberny Marín Marín

3.12. ¿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

Entre otros:

Resolución 105 de 1993 o Estatuto General de la Universidad del Cauca, relacionado con funciones el Consejo Superior, y Funciones del Rector, Funciones del Decano respectivamente.

Resolución No. - 0106 del 7 de febrero de 2020 por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y se define su estructura y funcionamiento.

Resolución 6218 del 20 junio de 2019 emitida por Ministerio de Educación Nacional, mediante la cual se renueva por un término de ocho (8) años, la Acreditación Institucional de Alta Calidad a la Universidad Cauca.

Resolución Número 706 del 31 de julio de 2019, mediante la cual se adopta el Manual específico de Funciones y Competencias laborales para los empleos de la Planta Global Administrativa de Personal de la Universidad del Cauca.

Acuerdo No. 036 emitido por el Consejo Superior el 11 de octubre de 2011, mediante el cual se adopta el Estatuto Académico de la Universidad del Cauca

Acuerdo Académico No. 010 del 9 de abril de 2019 mediante el cual se establecen los procedimientos para adelantar las reformas curriculares de los Programas Académicos de la Universidad del Cauca y establece su tipología.

Acuerdo Superior 025 de 3 de abril de 2020, mediante el cual se modifican los Artículos: 13, 23, 43 del Acuerdo Superior 105 de 1993 o Estatuto General de la Universidad del Cauca, relacionado con funciones el Consejo Superior, y Funciones del Rector, Funciones del Decano respectivamente.

Acuerdo Superior 027 del 27 de abril de 2020 mediante el cual se adoptan unas medidas transitorias,

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

en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

Acuerdo Académico 028 de 2020, mediante el cual se establecen criterios de labor para los docentes ocasionales y catedráticos para el semestre 2020-0, comprendido entre el 13 de abril y el 30 de junio de 2020.

Acuerdo Académico 062 de 2020 mediante el cual se establecen los criterios de asignación de labor académica para el desarrollo del primer (I) periodo académico de 2021.

Acuerdo Académico 055 de 2020, mediante el cual se establece el calendario académico para estudiantes regulares de los programas de pregrado, correspondiente al primer período académico de 2021.

Acuerdo Académico 057 de 2020 mediante el cual se fija el calendario del proceso de admisión a los programas de pregrado que ofrece la Universidad del Cauca en Popayán y a través del Centro de Regionalización para el Primer Periodo académico de 2021.

Acuerdo Superior 074 de 2020 por medio del cual se adopta la Política de Gestión Documental de la Universidad del Cauca

- 3.13. ¿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

En caso afirmativo, cuáles:

Continuidad al desarrollo del 2021-1 mediante la modalidad de presencialidad remoto para la prestación del servicio y funcionamiento de la Universidad

- Implementación de clases virtuales sincrónica y asincrónicas, con el uso de herramientas tecnológicas, a través de plataformas Meet, y los Moodle.
- El personal directivo y administrativo continúan realizando sus actividades por teletrabajo y us de herramientas y plataformas tecnológicas como Meet y Zoom, para reuniones de trabajo.
- Continua el apoyo humanitario a estudiantes de bajos recursos previo estudio de necesidades
- Adecuación de sala de conectividad
- Implementación de protocolos de bioseguridad
- Mejorar en la infraestructura y adecuación de espacios locativos, como salones, biblioteca, laboratorios, puesta en marcha del DATACENTER.

- 3.14. ¿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,

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



- 3.15. ¿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
- 3.16. ¿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:
- 3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?
 Si No
- 3.18. ¿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
- 3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?
 Si No NA
- 3.20. 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	Requisito 10.2 Se evidenció que los programas de Ciencias Políticas, Comunicación y Derecho no corrigieron las no conformidades detectadas en la auditoría interna llevada a cabo el 23 de octubre de 2019, ni evaluaron la necesidad de tomar acciones para eliminar su causa y evitar que vuelvan a ocurrir.	Socialización de Coordinadores de Programas: Ciencias Políticas, Comunicación y Derecho, sobre planes de mejora implementados y las acciones adelantadas para No conformidades detectadas en auditoría interna de 2019 y evidencia de ejecución. Evidencia de implementación de acciones para eliminar no conformidades: Capacitación a coordinadores de programas del 29 de mayo y 1 de junio de 2020 según metodología MARUC Matriz de riesgos de los programas con identificación y valoración de riesgos de según metodología MARUC presentada al Centro de gestión de Calidad el 16 de junio de 2020, acciones para mejorar de resultados en pruebas Saber PRO, acciones para inserción laboral de egresados Indicadores de cumplimiento de Planes de mejora resultantes de auditoría 2019 Acta del 29 de mayo de 2021 para análisis y definición de tratamiento para No conformidad de auditoría ICONTEC Acta del 28 de agosto de 2020 de seguimiento y verificación al estado de avance y cumplimiento de las acciones	SI

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>propuestas en el Plan de Mejoramiento de los Programas Ciencias Políticas, Comunicación Social.</p> <p>Resolución VRA-0299 de 20202 mediante la cual se autoriza la realización del curso Gestión de la Cultura de la Calidad organizado por el Centro de gestión de Calidad y Acreditación Institucional, desarrollado entre el 27 de noviembre de 2020 y el 26 de marzo de 2021. Evidencias de ejecución y evaluación de la capacitación.</p> <p>Planes de auditoría 2020 con objetivos de verificar implementación de planes de mejora en todos los procesos.</p> <p>Informe de auditoría interna de 2020 donde se evidencia la verificación de la implementación planes de mejora de 2019 en los procesos, al adelanto de las acciones y su eficacia.</p> <p>Informes de verificación de cada gestor de calidad sobre el tratamiento de los hallazgos y acciones formuladas</p>	
--	--	--	--

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.

GESTIÓN ESTRATÉGICA

Liderazgo humano y participativo del rector con enfoque social, humanístico, democrático, enmarca el que hacer de todos en la organización, sumado a su compromiso y el de todo su equipo directivo para la mejora de la prestación del servicio y el bienestar de la comunidad educativa.

La gestión realizada desde rectoría con los gobiernos: nacional, departamental y municipal, logrando recursos importantes para financiar mejoras en la infraestructura, dotación de equipos tecnológicos y conectividad, y para subsidiar a estudiantes en condiciones de vulnerabilidad.

El reconocimiento nacional e internacional alcanzado por la Universidad gracias a sus 200 años de trayectoria histórica desde su fundación y la particularidad que enmarca su quehacer en un contexto diverso.

El tercer Simposio Internacional Memoria, Conflicto y Paz organizado por el programa de Formación Integral, Social y Humanística (FISH), con el apoyo de la rectoría y la Vicerrectora académica y la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales realizado el noviembre de 2020, con la participación de ponentes internacionales de Alemania, Chile, México, Perú; conectados desde diferentes países, dándole mayor visibilidad a la institución.

La calidad humana de todo el persona y su preocupación por identificar y atender desde su quehacer las necesidades de la comunidad y de la región enmarcada en un entorno particular.

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 campaña de capacitación y sensibilización en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, a toda la comunidad universitaria, permitiendo la elaboración de 7 autodiagnóstico de los propuestos por el Departamento Administrativos de Función Pública (DAFP) y la construcción de los planes de acción necesarios para disminuir brechas frente a cada dimensión y lograr y/o fortalecer la articulación con los factores de acreditación.

Los controles establecidos para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales con el fin de asegurar avances previstos en el Plan de Desarrollo Institucional y tomar acciones requeridas de manera oportuna.

El enfoque de ambiental por el compromiso, desde políticas institucionales, con su cuidado y la formación al personal para su concientización y gestión.

Se resalta el conocer las necesidades de los estudiantes que les permitió tomar decisiones y hacer gestión, para otorgar, de manera oportuna, al 100% el subsidio a la matrícula.,

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

El proceso de acreditación que ha permitido incluir 60 de 160 programas activos, elevando el estándar de calidad en la gestión de estos.

El contar con 22 programas acreditados demuestran la preocupación y trabajo realizado para dar cumplimiento a los requisitos y ofrecer una educación de alta calidad.

El curso de Gestión de la Cultura de la Calidad, a cargo del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional, porque empoderó a líderes de procesos en requisitos del referencial de certificación para consolidar la calidad como una filosofía de trabajo.

El dominio del personal en la gestión de los procesos con la implementación del ciclo PHVA para la mejora de la organización.

La capacitación en servicio no conforme, que ha permitido su identificación y establecimiento de controles para evitar su materialización.

El apoyo de Gestores de Calidad por Facultad, por Vicerrectoría y Control Interno; ha contribuido al mantenimiento y mejora continua de los procesos y del sistema de gestión.

La elaboración de veintitrés videos enfocados a los conocimientos de las pruebas Saber PRO, socializados a los estudiantes que presentaron las prueba, a través de diferentes canales de comunicación institucionales, sumado a la gestión de beneficios a estudiantes con resultados sobresalientes.

Las herramientas de planificación, seguimiento y mejora, entre las que están:

- Registros visuales de avance (acreditación y registros calificados) en tableros físicos con colores, códigos, etapas, fechas.
- Controles en bases de datos internas y externas.
- Apoyo a planes de mejora con acción priorizada considerando los objetivos, presupuesto, tiempos y el talento humano que se requiere.
- Salidas insatisfactorias con listas de chequeo que previenen las fallas.

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

Los resultados de auditoría interna, porque aceptaron en las no conformidades detectadas y en el aporte a los procesos con oportunidades de mejora apropiadas, gracias al fortalecimiento del proceso auditor mediante:

- La capacitación al equipo auditor para la realización de auditorías en modalidad remota.
- La elaboración de la guía de auditoría en remoto,
- Los ajuste a las herramientas y documentos de trabajo
- El estableciendo la metodología para minimizar riesgos que impidan el cumplimiento del objetivo
- Los ajustes a la metodología para la gestión del riesgo MARUC, aplicada a la Universidad, y las acciones de formación para el conocimiento y aplicación en todos los procesos y programas.

Las adecuación de una sala de conexión para asegurar la conectividad para el desarrollo de auditorías, visitas de pares académicos, para procesos de acreditación, y de entes de control.

En **Gestión Documental** se destaca:

- Las capacitaciones a 206 funcionarios de todas las dependencias y el acompañamiento para atender sus particularidades, con el fin de orientar en el manejo y organización de su archivo.
- El contar, desde diciembre de 2020, con las Tablas de Retención Documental actualizadas y con una Política de Gestión Documental.

GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La experiencia alcanzada que ha permitido lograr Proyectos aprobados con financiación en 2020: 75 externos, 11 sistema general de regalías, 06 ambientales, 96 desarrollo interno y trabajo de grado.

El incremento en semilleros, con su formalización, categorización de grupos de investigación y registro o formulación de proyectos para convocatorias externas, ha sobrepasado en más del doble los identificados en el año 2018. Se han formalizado 138 semilleros de investigación representados en las todas las facultades.

El registro en InstituLac de 3300 productos de investigación, resultado de la generación de nuevo conocimiento, desarrollo tecnológico e innovación, apropiación social del conocimiento, formación de recurso humano en CTI, para la vigencia 2020.

El seguimiento a través de la plataforma SIVRI para asegurar el cumplimiento en la entrega de productos y compromisos ha facilitado el logro de metas del proceso.

Las actividades para fortalecer el proceso de investigación entre los que están:

- Ciclo de conversatorios Inhome y encuentro de semilleros.
- Curso corto como investigar y no morir en el intento.
- Diagnóstico de grupos de investigación, capacitaciones y asesorías, actualización CVLac y GrupLac

En **Innovación e Interacción Social**, se destaca:

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

Las asesorías permanentes y capacitaciones a docentes, estudiantes, administrativas y egresados, de los diferentes programas, gracia a que cuentan con una oficina de interacción social en cada facultad para una mayor articulación.

La iniciativa para el establecimiento de la política de interacción social.

La creación de convocatoria 2020 para la validación pre-comercial y/o comercial de resultados de investigación.

Los resultados alcanzados: 13 proyectos apoyados para la ejecución de transferencias, los 14 emprendimientos y las 12 patentes concedidas, de las cuales 2 son con Estados Unidos.

Las participación en la red de emprendimiento universitario, en el Ecosistema de Emprendimiento universitario y la articulación con empresas de la región para el fortalecimiento del emprendimiento y la innovación del departamento del Cauca.

Los eventos realizados, aprovechando las plataformas virtuales, para compartir conocimiento, que permitieron una mayor cobertura y la participación de ponentes del ámbito nacional e internacionales

GESTIÓN ACADÉMICA

El procedimiento de labor docente porque los criterios claros y los filtros establecidos para la revisión de la selección, y evaluación para el control y seguimiento del cumplimiento de la asignación docente de forma oportuna y acorde a los requerimientos normativos.

Las capacitaciones para el mejoramiento en el desempeño de la Prueba Saber Pro, mediante las cuales beneficiaron 41 programas gracia a recursos del Plan de Fomento a la calidad y que logró resultados positivos

La Capacitación docente para la enseñanza desde casa, porque desarrolla o fortalece competencias en el uso y manejo de herramientas tecnológicas para el desarrollo de las clases.

Los eventos realizados por los diferentes programas para propiciar espacios de encuentro con egresados.

Las adecuaciones de la infraestructura física, remodelaciones y ampliación de planta física en salones y zonas comunes, acorde con las necesidades actuales de los programas.

El índice de deserción por debajo del 15%.

En los programas auditados, se resalta:

Facultad de Ingeniería Civil

Programa de Arquitectura y Gestión Ambiental

Las herramientas usadas para facilitar el aprendizaje de los estudiantes a través de Classroom, tales como:

- Exposición de Maquetas

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

- Memorias argumentativas
- Descripción del proceso
- Análisis y argumentación
- Talleres
- Publicaciones en redes
- Fotografías
- Videos

Las Líneas de énfasis (diagnóstico ambiental, Diseño técnico, gestión ambiental) acordes a las necesidades de los sectores de influencia.

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programa de Administración de Empresas

El trabajo realizado para lograr la renovación de la acreditación de alta calidad.

La articulación con el entorno a través de la gestión emprendedora y socio académica que se coordina desde el Centro de Estudios y servicios

La reforma curricular basada en competencias acorde a los perfiles requeridos para el contexto actual y las necesidades del sector productivo

El enfoque de trabajo comunitario, a través de los grupo semilleros de investigación, proyectos y convenio institucionales y empresariales, diplomado, para el acercamiento y articulación comunidades indígenas, campesinas, negritudes,

El reconocimiento a 20 egresados destacados en las categorías de desempeño empresarial, creación de empresa, liderazgo social y académico investigativo, en los 25 años de la creación del programa y los egresados destacados en diferentes países, por la importancia para la validación de la pertinencia del programa.

Programa de Turismo

El proyecto de investigación que identificó potencialidades del entorno para la actividad turística y a la vez la necesidad de contar con talento humano idóneo al ver el turismo como fuente de conocimiento para la investigación y que dio pie a la creación del programa de Turismo en la Universidad.

La proyección de doble titulación en articulación con el programa de Lenguas Modernas.

El trabajo de autoevaluación y mejoramiento, logrando contar con un programa acreditable desde 2019.

Encuentros de egresados para promover relaciones de integración para hacer partícipes de los eventos científicos, tecnológicos y culturales, y se resalta la participación de egresados del semillero SITA, en el encuentro iberoamericano de semilleros de investigación en cultura y turismo 2020.

La publicación de artículos con coautoría internacional y dos en revistas internacionales.

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 capacitación al 90% de profesores en innovaciones educativas.

La vinculación con el entorno mediante:

- La realización de 20 programas de difusión radial
- El MOOC Caminando Hacia el Turismo Rural Comunitario, para el fortalecimiento de las iniciativas sociales, comunitarias, y la vinculación de los jóvenes a procesos innovadores en el territorio.
- La proyección de la formulación de un Plan de Desarrollo Turístico.
- La vinculación que se está generando con el sector público para lograr el reconocimiento del egresado.

Facultad de Artes

Programa de Diseño gráfico

Ser el máximo ente agrupador de los programas de educación universitaria en Diseño en Colombia y ser socios fundadores de la red Académica de Diseño

El enfoque de responsabilidad social y ambiental, y transformación social

El lanzamiento del videojuego “Oí Marimbí”, por ser un proyecto que combina educación, cultura, y tecnología apoyado por el la Vicerrectoría de Investigación y la División de Innovación, porque rescata, a través del juego, valores ancestrales del Litoral pacífico.

El proceso de autoevaluación continuo con metodología CNA desde 2010 donde se evidencia participación de los estudiantes, prepararse para la Acreditación de Alta calidad.

La renovación curricular 2021, con la participación de los estudiantes en la recolección de imaginario sobre el programa de diseño deseado, la autoevaluación 2017 – 2019, las asesorías externa internacional y el impacto logrado en el sector productivo.

El conocimiento de la metodología para la gestión de riesgos MARUC, facilitando su aplicación para control de los riesgos del programa.

Programa de Artes Plásticas

La sensibilidad artísticas con la que se hizo la presentación del programa, y la explicación de cada imagen relacionada.

El amplio radio de cobertura, al contar con estudiantes provenientes de zonas rurales del Cauca y de departamentos del Huila, Caquetá, Putumayo y Nariño, inclusive de Valle del Cauca, Cundinamarca, Boyacá y Tolima.

La muestra de videoarte “Para Verte Mejor”, que se lleva a cabo desde el año 2007 porque propicia encuentros con la comunidad alrededor del arte.

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 realización de eventos mediante plataformas tecnologías virtuales, como la exposición “Proyecto para una arquitectura del aire”.

La exposición de egresados que permite la actualización y visualización de resultados de investigaciones

El índice de deserción que descendió de 9.40 en 2019-2 a 5.15% En el periodo 2020-1

Las mejoras a la infraestructura y tecnología en los talleres de fotografía, dibujo, escultura; el salón de grabado, y en el Auditorio Rafael Maya.

Se resalta, en todos los programas auditados, la organización de la información que se mantiene y conserva como evidencia de la planificación y ejecución de las actividades académicas, facilitando la trazabilidad de la prestación del servicio, sumado a esto, el sentido de pertenencia hacia su programa y la Universidad, evidenciado en quienes participaron en la socialización de la información y entrevistas durante la auditoría externa.

En la **División de gestión de Medios y Recursos Bibliográficos**, se resalta:

El establecimiento de la Política de servicios bibliotecarios, porque establece lineamientos para las distintas actuaciones e interacciones con sus usuarios y se enmarca en requisitos legales.

El uso del sistema bibliográfico KOHA para el registro y control del material bibliográfico.

La plataforma SIGMA porque brinda información a través de indicadores y herramientas estadísticas sobre actividades realizadas por los usuarios del servicio.

Las estrategias para la formación de 2109 usuarios en tiempo de aislamiento por pandemia, incrementándose el número de sesiones de 91 en 2019 a 155 en 2020, destacándose el incremento de docentes y funcionarios formados.

La implementación del Plan de modernización que la proyecta a ser un centro de recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).

El objetivo de implementar un Sistema de Gestión de calidad, propio con base en la norma ISO 9001:2015.

La implementación de servicios académicos de inclusión para población con capacidades especiales físicas y/o cognitivas, y salas para niño y jóvenes.

El fortalecimiento de la red de datos SPRINGER, ESCORPUS.

El uso de equipos para la esterilización de libros, en todas las bibliotecas de la Universidad.

GESTIÓN DE LA CULTURA Y BIENESTAR

Se resalta el reconocimiento que hacen los programas a la vicerrectoría, manifestando que su gestión y apoyo permanente ha sido fundamental para lograr los resultados.

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 importancia en el bienestar de la comunidad educativa y la formación integral de los estudiantes acorde a su misión institucional, evidenciado en:

- El tener el Sistema de Cultura y Bienestar constituido como una Vicerrectoría
- Las estrategias y lineamientos definidas desde la dirección para coordinación y promoción de iniciativas deportivas, culturales, de salud integral, de comunicación.

El trabajo interinstitucional y de acercamiento con la comunidad, a través de actividades como:

- La articulación con estamentos estudiantiles, docentes y administrativos y con entidades de nivel local, regional y nacional, logrando el posicionamiento de sus programas,
- los programas de Diversidad Cultural y paz: género, comunidades diversas, el servicio social universitario voluntario, por la participación de 1052 estudiantes y la formulación de una Política de Educación Inclusiva,
- la convocatoria de estímulos de proyecto de cultura y bienes, en la que participaron 130 personas y se reportaron alrededor de 1300 visualizaciones a través de Facebook live.
- la renovación de los guiones musicales.
- el Diplomado de Museografía a nivel nacional; entre otros.

El programa PermaneSer, que se constituye como el programa bandera de la Vicerrectoría y la Universidad al convertirse en un modelo de apoyo integral para de permanencia y graduación, logrando índices de deserción en menos de 15%, con acciones como:

- Atención en residencias.
- Atención del restaurante estudiantil.
- Estudiantes universitarios y de educación media beneficiados.
- Matrícula cero
- Plan padrino, plan retorno, auxilio de transporte, por emergencias, entre otros.
- El programa Unicauca solidaria, gracias a la donación de un salario, se entregaron 44 apoyos y 1400 estudiantes beneficiados con auxilio de transporte

La campaña de sensibilización “El COVID no es una rumba” que obtuvo el Premio Nacional del Ministerio de Salud.

Se destacan los programas:

- TRAMADOS, mediante el cual se atendieron 2.419 estudiantes y 348 atenciones adicionales a familias, docentes y administrativos, porque busca prevenir el consumo de sustancias psicoactivas y otras adicciones, desde una perspectiva de escucha y sentido de vida.
- UNIVERCICLETA, nacido de un emprendimiento estudiantil, porque además de ser una iniciativa de movilidad que no genera costo, promoviendo la actividad física y estilos de vida saludable contribuye al cuidado del medio ambiente, mejorando la calidad de aire de la ciudad universitaria, según reporte del Ministerio de transporte, en el 2019 se generó un impacto de 757 kilogramos de dióxido de carbono (KG CO₂) evitados.

La importancia dada a los cambios que se presentan, porque a través de su planificación, gestión y control minimizan posibles efectos.

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

Las reuniones realizadas para adoptar las oportunidades de mejora resultantes de la auditoría interna 2020, evidencia la importancia de estar alineado con el enfoque hacia la mejora establecido en la Institución.

El manejo de redes sociales y plataformas digitales desde la División de gestión de las Divisiones de Cultura, para continuar con los procesos comunicativos en medio de la pandemia por COVID19 con el fin de mantener y/o motivar la participación de la comunidad en los diferentes proyectos.

En la División de la Recreación y el Deporte, se destaca:

El programa Unicauca en movimiento, porque en medio del aislamiento por pandemia, le da la opción a la comunidad educativa de participar, en actividades virtuales para que puedan mantener un estilo de vida saludable o su formación deportiva.

Recreminutos, mediante el cual se establecen espacios para motivar las pausas activas en el trabajo o durante las clases y, se desarrollan a través de la recreación

PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Se destacan las Auditorías Internas de Gestión, como una fortaleza para el control y evaluación de la gestión Institucional, gracias a:

- La planeación que establece claramente el objetivo de las auditorías, su alcance, criterios, fuentes de información, procedimiento, auditores asignados y el cronograma de trabajo.
- La preparación de auditores y auditados para la ejecución de las auditorías en modalidad remota media herramienta tecnológica virtuales.
- El incluir, los cronogramas, un espacio para notas preventivas en caso de desviaciones o situaciones de riesgo que requieran intervención inmediata.
- La firma del acta del compromiso por parte de los auditores, asegurando la aplicabilidad del principio de confidencialidad.
- El establecimiento de factores de priorización que determina de manera objetiva cuales evaluaciones y seguimiento se deben abordar en cada vigencia.
- La organización de la información que se conserva como evidencia de la planificación y ejecución de las auditorías, facilita la trazabilidad del ejercicio

El porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción de la Oficina de Control Interno 2020 que presento un avance del 97% de lo programado, alcanzando una calificación de sobresaliente.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Se resalta:

El seguimiento a la ejecución de plan de adquisiciones.

La ejecución del 100% de los recursos y con resultados positivos para la sostenibilidad de la universidad.

Entre los proyectos para proporcionar una infraestructura física, locativa y tecnología apropiada para las necesidades de los programas y el bienestar de la comunidad educativa, se destaca la ejecución de proyecto de inversión que al alcanzado el 100% de ejecución:

- Construcción, suministro, implementación y puesta en funcionamiento de Data Center, 100% de ejecución.
- Readecuación y rehabilitación del centro deportivo universitario

La ejecución en marcha de proyectos con avances significativos, entre otros:

- Construcción de la Ciudadela Universitaria al norte del departamento del Cauca. que acerca al Norte del Cauca a más mil estudiantes.
- Construcción de cancha múltiple en la sede norte.
- La construcción de rampas, para personas con movilidad reducida, en el Centro internacional Biotecnológico Agroindustrial (CBA).

La dotación de redes, actualización de la infraestructura y equipos tecnológicos para potenciar la conectividad y mejora de los procesos

El proceso de adquisición de 860 equipos de cómputo portátiles para entregar, en calidad de préstamos, a estudiantes, y de 3.580 planes de datos para el acceso al servicio de internet móvil a estudiantes de estratos socioeconómicos 0,1 y 2.

En la **División de Gestión de Bienes, Muebles, Inmuebles y Equipos**, cabe resaltar

El mantenimiento y mejoras en la infraestructura que se llevan a cabo desde, para proporcionar espacios adecuados y seguros para la prestación del servicio y el bienestar de la comunidad educativa.

Los avances en el catastro físico institucional, facilitando la planificación, registro, identificación y control de todos los aspectos, relacionados con los predios y edificaciones de la universidad.

Los avances en el proyecto de marcación de bienes inmuebles y la proyección de alineación con el sistema E-Plux de catastro físico, para un mejor registro y control y contar con información consolidada para la programación y medición de la eficacia de los mantenimientos.

4.2 Oportunidades de mejora

Es importante articular los factores externos e internos identificados en el análisis del contexto con las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, para que estas estén actualizadas acorde a los cambios presentados.

En la metodología para la administración de riesgos, es importante incluir, durante la planificación de acciones, la manera en que se va a evaluar la eficacia de las acciones que se implementaran para abordarlos.

Para fortalecer el trámite de PQRS, sería conveniente:

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

- Establecer metas en cuanto a oportunidad en la respuesta, y de reducción de número de quejas y reclamos, con el fin de generar acciones conjuntas y retadoras,
- Usar la información resultante del seguimiento y medición para evaluar, previa comparación de resultados previstos con los alcanzados, el nivel de eficiencia y efectividad en el trámite.

Para un mayor control de las posibles salidas no conformes, en los procesos misionales, es conveniente:

- Una formación en los conceptos “salid no conforme” y “no conformidad”, para que se entienda la diferencia.
- A partir de lo anterior, continuar con la identificación de las posibles salidas no conformes, considerando todas las actividades, servicios y salidas del proceso, y sus controles para evitar su materialización.
- Fortalecer el registro de aquellas salidas no conforme que se materializan acorde a lo requerido en el requisito del referencial de certificación.

Es importante que los procesos consideren otra fuente para generar acciones correctivas o de mejora, además de los resultados de auditorías, por ejemplo, la información que obtienen del seguimiento y medición que hacen en el proceso para verificar el cumplimiento de metas.

En línea con lo anterior, profundizar en el análisis del desempeño de cada proceso, para determinar si los avances fueron los esperados, y de acuerdo con estos resultados tomar acciones para mantener o mejorar el desempeño.

En Gestión de la Investigación; es conveniente:

- La continuación de la revisión del proceso considerando los cambios de Colciencias a Minciencias, entre las que están las políticas de apropiación social del conocimiento para la ciencia, tecnología e innovación, y cambios en comunicación.
- La revisión de los riesgo identificados en el proceso que mejore la inclusión del Plan de trabajo del grupo de investigación como control al riesgo de no categorización de proyectos o a otro riesgo asociado al cumplimiento de los requisitos legales.

Es Gestión Académica es importante:

- Un mejor aprovechamiento de la información obtenida de las encuestas a egresados por la asesoría en temas de inserción laboral, mediante el análisis de los resultados, de manera que no solo se describa los porcentajes obtenidos, sino que se analicen y se evalúen e desempeño de la actividad en relación a lo esperado
- Para fortalecer la formación por medios tecnológicos, sería importante generar espacios de retroalimentación de los docentes en los diferentes programas, para que compartan experiencias, con miras en identificar buenas práctica que puedan ser replicadas en otros espacios de formación bajo la misma modalidad.

Para contribuir a mejorar el trámite de PQRS, es necesario que desde la gestión académica:

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

- ✓ Se profundice ar en el análisis de las causas que generan las quejas, por parte de quienes son responsables de darle trámite.
- ✓ Mayor oportunidad en el trámite.
- ✓ Hacer el reporte del trámite realizado a la Secretaría General para que puedan actualizar la matriz de seguimiento y control de PQRS.

Para continuar fortaleciendo el proceso de Gestión Cultural y de Bienestar, es conveniente:

- Establecer la efectividad del proceso de comunicación, en relación con el número de personas que participan en las actividades/programas, para validar la pertinencia de los servicios y la asertividad de los canales de comunicación.
- Es necesario agilizar la implementación de la evaluación de la satisfacción de la comunidad educativa para conocer la percepción frente a los servicios/productos recibidos
- Para facilitar lo anterior, sería pertinente indagar otros mecanismos que no sea únicamente a través de una encuesta de satisfacción, de manera que facilite obtener la información para analizar y evaluar el proceso e identificar mejoras de manera oportuna.

En el procedimiento de Mantenimiento del Proceso Gestión Administrativa, es importante el uso de la información que genera el aplicativo EPLUX, para identificar, mediante herramientas estadísticas, la recurrencia de requerimientos de mantenimiento, tantos locativos como de equipos, para tomar acciones encaminadas a disminuir su ocurrencia.

Para mejora la información resultante de las auditorías Interna de Calidad, es importante:

- continuar fortaleciendo el conocimiento de la norma para una mayor precisión del requisito incumplido.
- Fortalecer la competencia de los auditores en redacción de hallazgos para que sean más específico
- en la redacción de la no conformidad, de manera que facilite al auditado la toma de acciones acorde a lo incumplido.

En los Planes de mejoramiento resultantes de auditorías internas de gestión en todos los procesos, dependencias, programas; es necesario una mayor oportunidad en su implementación y evaluar su eficacia, no solo por la implementación de las acciones, sino porque estas realmente hayan eliminado las causas que generaron los incumplimientos detectados.

Igual que lo anterior, tener ese mismo criterio de evaluación para los planes de acción resultantes de auditorías interna de calidad.

La consulta de la Norma 22301, como orientación para tomar acciones de continuidad de la operación en caso de eventos fortuitos.

La consulta de la Norma IS 21001, les dará herramienta propias del sector educativo para fortalecer su sistema de gestión.

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.

Según el informe de Revisión por Dirección de la vigencia 2020, durante ese año, la Universidad del Cauca recibió un total de 2236 solicitudes, siendo esta la cifra más alta en los últimos cuatro años. Clasificadas así:

TIPO DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derechos de Petición	1870	83,6%
Quejas y Reclamos	235	10,5%
Felicitaciones	103	4,6%
Sugerencias	28	1,2%
TOTAL	2236	100%

La dependencia que recibió más solicitudes fue la División de Admisiones, Registro y Control Académico, seguida de la Secretaría General de la Universidad del Cauca y la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.

Respecto a la gestión del sistema PQRSF y de acuerdo a la información de la plataforma de radicación, a corte de 31 de diciembre de 2020 el 78.6% de solicitudes se encuentran resueltas de fondo: el 19,4% de las peticiones no tienen ningún trámite y se encuentran con términos vencidos; el 1,6% se encuentra en término de respuesta y el 0,5% tiene respuesta parcial.

Con respecto a los años anteriores se puede evidenciar la tendencia creciente del sistema de PQRSF:

2017	2018	2019	2020
922	880	1387	2236

Durante el tercer trimestre, se presentaron el mayor número de PQRS, 904, coincidiendo con el inicio del período académico.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
2236 PQRS	El incremento en el sistema PQRSF , se debe en gran medida a las medidas adoptadas durante la emergencia sanitaria y a la utilización de canales virtuales para la atención y prestación de los servicios.	Durante el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 se gestionaron un total de 2236 PQRSF, de las cuales EL 78,6% (1758), se encuentran con respuesta de fondo; Y EL 21,4%

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>La causa común son situaciones de orden académico la dependencia que más recibió solicitudes fue la de Admisión, registro y Control</p>	<p>(430) restante, se encuentran se encuentran con respuesta parcial y en término de respuesta.</p>
--	--	---

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

5.1.3. 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.

5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No

Si la respuesta es afirmativa, relacione brevemente las acciones tomadas por la Organización frente a estas quejas. Si es negativa elimine este párrafo.

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

Si No

Si la respuesta es negativa, por favor describa brevemente la situación.

5.1.6. ¿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	1	10.2
1ª de seguimiento del ciclo	1	8.5.1 d)
2ª de seguimiento del ciclo	No aplica	No aplica
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	No aplica	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

¿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 última auditoría interna se llevó a cabo de octubre a diciembre de 2020.
- Los objetivos se establecen desde el comité directivo, quien además aprueba y avala el programa de auditoría.
- Se comunicó a toda la comunidad educativa mediante la plataforma LUMEN
- Se socializó a los auditados mediante comunicado y en el consejo académico.
- Se formó a los auditores sobre técnicas para la auditoría en modalidad remota y se asignaron a los procesos cumpliendo el principio de independencia.
- Se hicieron ajustes al procedimiento y se estableció una guía metodológica para auditorías remotas
- Se auditaron todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, 32 dependencias.
- Fue llevada a cabo por un equipo de 13 auditores internos competentes y con el apoyo de un auditor externo, para el proceso de gestión estratégica.
- Se evidenció: Programa de auditoría, planes de auditoría, carta de compromiso firmada por auditores, listas de verificación e informe de auditoría
- Se reportaron 7 No conformidades, 39 oportunidades de mejora y 28 Fortalezas
- Se evidenció plan de mejoramiento en cada dependencia donde se incluyen acciones para abordar las oportunidades de mejora y las no conformidades.
- Se hizo seguimiento y evaluación del programa de auditoría
- Se evaluaron a los auditores alcanzando un porcentaje de 98.
- Se llevó a cabo un encuentro con auditores, para compartir experiencias y se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora.

Las auditorías internas se consideran altamente confiables.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

- La revisión por dirección se llevó a cabo el 26 de febrero de 2021.
- Se llevó a cabo con la participación de todos los líderes de procesos, quienes tuvieron una mayor participación en el reporte de información sobre el desempeño de sus procesos,
- Se analizaron todas las entradas requeridas por la Norma ISO 9001:2015, y se tomaron acciones y decisiones para la mejora de la Institución, del sistema y del servicio educativo.
- Se establecieron oportunidades de mejora, necesidad de cambios para el SGC y recursos necesarios
- Se concluye sobre la eficacia, adecuación y conveniencia del sistema y su alineación con el direccionamiento estratégico.

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

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

- 6.2. ¿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 **No aplica**

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: **No aplica**

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			
No aplica			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No aplica			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
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

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			X		
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: <i>Cristina Bedoya Santacruz</i>		Fecha	2020	04	26

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 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

ANEXO 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



EMPRESA:	UNIVERSIDAD DEL CAUCA		
Dirección del sitio:	Calle 5 No. 4-70 Claustro Santo Domingo, Popayán, Cauca, Colombia Calle 69N No. 4E-60, Popayán, Cauca, Colombia Carrera 5 No. 13N-36, Popayán, Cauca, Colombia Carrera 2A Calle 15N Esquina campus Tulcán, Popayán, Cauca, Colombia Carrera 2 No. 3N-113, Popayán, Cauca, Colombia Calle 4 Carrera 5 Esquina plazoleta Santo Domingo, Popayán, Cauca, Colombia Carrera 2 No. 4N-140, Popayán, Cauca, Colombia Calle 4 No.3-56 Claustro El Carmen, Popayán, Cauca, Colombia Carrera 3 con calle 3, esquina, Popayán, Cauca, Colombia		
Representante de la organización:	Miguel Hugo Corchuelo Mora		
Cargo:	Director Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional	Correo electrónico	sigcalidad@unicauca.edu.co micorcho@unicauca.edu.co
Alcance: Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de pregrado. Prestación de servicios de investigación científica y experimental en temas relacionados con la ciencia, la tecnología e innovación.			
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			
<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. 			

**ANEXO 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
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 CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Cristina Bedoya Santacruz - CBS	Correo electrónico	mcbedoya@contec.net
Auditor:	Susana Badiel Bedoya - SBB	Auditor	sbadiel@iontec.org
Experto técnico:	No aplica		

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)
2021-04-05 Auditoría totalmente remota Mediante Zoom	07:45h	08:00h	Tiempo de conexión y pruebas	CBS	Miguel Hugo Corchuelo Mora Director Centro Gestión de la Calidad
	08:00h	08:30h	Reunión de apertura	CBS	José Luis Diago Franco Rector
	08:30h	10:00h	GESTIÓN ESTRATÉGICA Dirección Universitaria Planeación y Desarrollo Institucional Cambios en el contexto Riesgos y oportunidades, Seguimiento al Plan de Desarrollo Req. 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 6, 7.1, 9.1, 10	CBS	Cielo Pérez Solano Vicerrectora Administrativa Luis Guillermo Jaramillo Vicerrector Académico Héctor Samuel Villada Vicerrector de Investigaciones Deibar René Hurtado Vicerrector Cultura Diana Melissa Muriel Jefe Planeación y Desarrollo Institucional
	10:00h	12:00h	GESTIÓN DE LA CALIDAD Revisión por la Dirección 9.3, 10.3	CBS	Laura Ismenia Castellanos Secretaria General Pilar Campos Jefe Comunicaciones Miguel Hugo Corchuelo M Director Centro Gestión de Calidad Clara Inés Tobar Profesional Universitario Centro Gestión de la Calidad

ANEXO 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-04-05 Auditoria totalmente remota Mediante Zoom	12:00h	14:00h	Receso	CBS	
	14:00h	16:00h	GESTIÓN DE LA CALIDAD Trámite de PQRS, Satisfacción del cliente Req. 8.2.1, 9.1.2	CBS	Laura Ismenia Castellanos Secretaria General Ana Ruth Cabezas Contratista Natalia Romero Contratista Julio Cesar Ulcué Técnico Administrativo
	16:00h	17:30h	GESTIÓN DE CALIDAD Archivo Documental 7.5.3		Miguel Hugo Corchuelo Mora Director Centro de Gestión de la Calidad Julio Cesar Ulcué Técnico Administrativo Carmen Eugenia Muñoz Secretaria Paola Marcela Certuche Contratista Clara Inés Tobar Profesional Universitario Lola esperanza Molina Técnica Administrativa
	17:30	18:00	Balance	CBS	
2021-04-06 Auditoria totalmente remota Mediante Google - Meet	08:00h	10:30h	GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Req. 8.1, 8.5, 8.6. 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2	SBB	Héctor Samuel Villada Castillo Vicerrector Lina Maria Lopez Roa Profesional Especializado Yuliana Buitron Contratista Willinton Andres Tote Galindez

ANEXO 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-04-06 Auditoria totalmente remota Mediante Google - Meet					Secretario Adriana Milena Hurtado Montoya Gestora Miguel Hugo Corchuelo M Director Centro Gestión de Calidad
	10:30h	12:00h	GESTIÓN DE LA ACREDITACIÓN Sistema de Gestión para la Acreditación institucional Lineamientos para el Diseño curricular Req. 8.1, 8.5, 8.6. 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2	SBB	Miguel Hugo Corchuelo Mora Director Centro de Gestión de la Calidad Viviana Alegría Profesional Universitaria María Fernanda Mosquera Profesional Universitaria David Fernando Garcés Contratista Dulce María Alvarez Contratista Clara Inés Tobar Profesional Universitario
	08:00h	10:00h	INNOVACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL Req. 8.1, 8.5, 8.6. 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2	CBS	Héctor Samuel Villada Castillo Vicerrector Carolina Martínez Guevara Profesional Especializado Carmen Vargas Jhon Yanza Profesional Universitario Catalina Rúa Contratista Edier Gaviria

ANEXO 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-04-06 Auditoria totalmente remota Mediante Google - Meet					<p>Contratista</p> <p>Adriana Milena Hurtado Montoya Gestora</p> <p>Clara Inés Tobar T. Centro de Gestión de la Calidad</p>
	10:00h	12:00h	<p>GESTIÓN ACADÉMICA</p> <p>Planeación y evaluación de la labor docente</p> <p>Req. 7.1.2, 7.2, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7</p>	CBS	<p>Luis Guillermo Jaramillo E. Vicerrector académico</p> <p>Sandra Villota Profesional Universitaria</p> <p>Carolina López Arcos Gestora de Calidad</p> <p>María Alexandra Muñoz Profesional Universitario</p>
	12:00h	14:00h	Receso		
	14:00h	17:00h	<p>GESTIÓN ACADÉMICA</p> <p>Facultad de Ingeniería Civil</p> <p>Diseño Curricular, planeación y prestación del servicio.</p> <p>Programas: Arquitectura (14 a 16) Ingeniería Ambiental (16 a 17.30)</p> <p>Req. 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6. 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2</p>	SSB	<p>Coordinadora del programa de ingeniería Ambiental: María Elena Castro Caicedo.</p> <p>Miembros del Comité de Programa y Comité de Acreditación: Lady Susana Montenegro, Juan Carlos Casas Zapata, Nazly Efredis Sánchez Peña, Carlos César Cabezas Córdoba (jefe Departamento de ingeniería ambiental y sanitaria), Javier Ernesto Fernández Mera.</p> <p>Coordinador del Programa</p>

ANEXO 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<p>2021-04-06</p> <p>Auditoria totalmente remota Mediante Google - Meet</p>					<p>de Arquitectura: Gustavo Adolfo Ángel Vera</p> <p>Comité de Plan de Arquitectura</p> <p>Juan Carlos Olivar Diana Velasco Galvis Alexandra Rosas Palomino</p> <p>Consejo de Facultad Decano: Aldemar José González Fernández</p> <p>Jefes de Departamento Dto. Ing. Ambiental y Sanitaria Carlos César Cabezas Dto. De Construcción Diego Martínez Cabanillas Dto. De Estructuras Carlos Ariel Hurtado Dto. De Geotecnia Eugenio Chavarro Bareto Dto. De Hidráulica Carlos Armando Gallardo Dto. De Vías y Transporte Carlos Alberto Arboleda Gestor de Calidad de la FIC Alba Lorena Silva S Fernando Navia</p> <p>Secretaria General Sandra María Fernández</p> <p>Miguel Hugo Corchuelo M Director Centro Gestión de Calidad</p>

ANEXO 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-04-06 Auditoria totalmente remota Mediante Google - Meet	17:00h	17:30h	Balance	SSB	
	14:00h	16:30h	GESTIÓN ACADÉMICA Admisión, registro y control Req. 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6. 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2	CBS	Luis Guillermo Jaramillo E. Vicerrector Académico Ana Julia Muñoz Profesional Universitaria Carolina López Arcos Gestora de Calidad Clara Inés Tobar Centro Gestión de la Calidad
	16:30h	17:30h	SERVICIO DE BIBLIOTECA Req. 8.1, 8.5, 8.6. 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2	CBS	Luis Guillermo Jaramillo E. Vicerrector Académico Miriam Torres Profesional Universitaria Carolina López Arcos Gestora de Calidad Clara Inés Tobar T. Centro de Gestión de la Calidad
	17:30h	18:00h	Resultados parciales SBB a representante	SSB CBS	
2021-04-07 Auditoria totalmente remota Mediante Google - Meet	08:00h	12:00h	GESTIÓN ACADÉMICA Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Diseño Curricular, planeación y prestación del servicio. Programa: Administración de empresas (8 a 10) Turismo (10 a 12) Req. 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6. 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2	CBS	Andrés José Castrillón Muñoz Decano – Erika Yissela Ruiz Muñoz, Gestora de calidad. Administración de empresas Mercy Johanna Valencia Caicedo, Coordinadora Académica. Martha Lucia Acosta Rangel, Reinaldo Erazo Rodríguez, Representantes del Comité de Programa. Turismo

ANEXO 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-04- 07 Auditoria totalmente remota Mediante Google - Meet					<p>María Fernanda Moreno Prado, Coordinadora Académica.</p> <p>Angela Rocío Chantre Astaiza Enith Velasco Valencia, Representantes del Comité de Programa.</p> <p>Olga Lucía Hoyos Centro Gestión de la Calidad</p>
	12:00h	14:00h	Receso		
	14:00h	17:30h	<p>GESTIÓN ACADÉMICA</p> <p>Facultad de Artes</p> <p>Diseño Curricular, planeación y prestación del servicio.</p> <p>Programas: Diseño gráfico (14 a 16) Artes Plásticas (16 a 17.30)</p> <p>Req. 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6. 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2</p>	CBS	<p>César Alfaro Mosquera Dorado. Decano</p> <p>Departamento Diseño Gráfico: Laura Judith Sandoval Sarmiento Jefe.</p> <p>Jorge Alberto Vega Coordinador.</p> <p>Diego Paredes Coordinador Proceso de Acreditación Alta Calidad</p> <p>Programa Artes Plásticas: Ricardo Enrique Amaya Gaitan Jefe</p> <p>Luís Eduardo Cruz Mondragón- Coordinador</p>

ANEXO 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					<p>Adriana Patricia Torres Cap- Docente</p> <p>Jorge Aníbal Coral Guerrón – Gestor</p> <p>Alejandra Arias Centro Gestión de la Calidad</p>
	17:30h	18:00h	Balance	CBS	
2021-04-08 Auditoria totalmente remota Mediante Google - Meet	08:00h	10:00h	<p>GESTIÓN D ELA CULTURA Y EL BIENESTAR</p> <p>Planificación de Programas Gestión de la Cultura Recreación</p> <p>Req. 8.1, 8-6. 8.7, 9.1.2, 9.2, 10.2,10.3</p>	CBS	<p>Deibar Rene Hurtado Herrera – Vicerrector de Cultura y Bienestar</p> <p>Francisco Javier Valencia – Jefe División Cultura</p> <p>Catalina Zarama – Jefe División Salud Integral</p> <p>Carlos Julián Burbano Vásquez – Jefe División de Recreación y Deporte.</p> <p>Luis Tarcisio Meneses – Coordinador PermaneSer</p> <p>Rocío del Pilar Escobar Méndez – Convenios Auxiliar Administrativa.</p> <p>María Socorro Fajardo Girón – Secretaria Ejecutiva</p> <p>María Fernanda Restrepo – Comunicadora</p> <p>Gustavo Adolfo Ordoñez Astudillo – Profesional Universitario.</p>

ANEXO 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-04-08 Auditoria totalmente remota Mediante Google - Meet					Clara Elisa Gómez Bolaños – Técnico Administrativo Isabel Cristina Chamorro López Gestora. Clara Inés Tobar Profesional Universitario Centro Gestión de la Calidad
	10:00h	12:00h	GESTIÓN DE CONTROL Y MEJORAMIENTO Plan de acción Gestión Auditorías de control 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2	CBS	Lucía Amparo Guzmán Jefe Control Interno Deysi Potosí Arboleda Profesional Universitario Olga Lucía Camacho MuñozTécnico Administrativo Kevin Robinson Narváez Chilma Técnico Administrativo Miguel Ángel Rosales Caicedo Técnico Administrativo Mabel Alexandra Urbano Urbano Contratista Diego Erikson Huaman Canencio Contratista Clara Inés Tobar Profesional Universitario Centro de Gestión de la Calidad
	12:00h	14:00h	Receso	CBS	
	14:00h	16:00h	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Plan de adquisiciones 7.1, 8.4	CBS	Cielo Pérez Solano (Vicerrectora Administrativa) Sonia Elena Casanova

ANEXO 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-04-08 Auditoria totalmente remota Mediante Google - Meet					<p>(Coordinadora Área de Adquisiciones)</p> <p>Nidia Hurtado (contratista)</p> <p>Camilo Salazar (Contratista)</p> <p>Vanesa Cadena (Técnico Administrativo)</p> <p>Lina Trochez (Contratista)</p> <p>Alex López (Contratista)</p> <p>Adriana Puzcus (Contratista)</p> <p>Maayann Moriones Ruiz Juan Andrés Martínez Gestores de Calidad</p> <p>Miguel Hugo Corchuelo M Director Centro Gestión de Calidad</p>
	16:00h	18:00h	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>Programa de mantenimiento (Incluye sistemas de información)</p> <p>7.1, 7.1.3, 7.1.4</p>	CBS	<p>Cielo Pérez Solano (Vicerrectora Administrativa)</p> <p>Víctor Hugo Rodríguez López Coordinador de Área</p> <p>Iván Alberto Ruiz Camayo Profesional Universitario</p> <p>Wilson Fernando Ruiz Técnico Operativo</p> <p>Emilce Maritza Sánchez Contratista</p>

ANEXO 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Maayann Moriones Ruiz Juan Andrés Martínez Gestores de Calidad Miguel Hugo Corchuelo M Director Centro Gestión de Calidad
2021-04- 09 Auditoria totalmente remota Mediante Zoom	08:00h	10:00h	GESTIÓN DE CALIDAD Auditorías Internas (Incluye verificación de evidencia para cierre de no conformidad de auditoría anterior) 9.2, 10.1, 10.2	CBS	Miguel Hugo Corchuelo Mora Director Centro de Gestión de la Calidad Paola Marcela Certuche Contratista Julio Cesar Ulcué Técnico Administrativo Alexandra Muñoz Profesional Universitario Clara Inés Tobar Profesional Universitario Coordinadores Facultad de Derecho Gestor Facultad de Derecho
	10:00h	11:00h	Preparación informe de auditoría	CBS	Auditor líder y equipo auditor
	11:00h	12:00h	Reunión de cierre	CBS	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					

**ANEXO 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<p>Los requisitos NTC ISO 9001:2015: 4.4/5.2./6.1/6.2/7.1.3/7.1.4/7.5/9.1.1/9.1.3/10.1,10.2, podrían ser auditados en todas las entrevistas.</p> <p>La duración de las entrevistas puede variar dependiendo del tema y hallazgos de la auditoría.</p> <p>Durante el desarrollo de la auditoría, se realizará la verificación de:</p> <p>a) Procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación (si aplica)</p> <p>b) Evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior.</p> <p>c) Uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la Institución</p> <p>Por favor tener los siguientes documentos al momento de la auditoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado maestro de documentos y registros. - Estadístico de quejas, reclamos y resultados de encuestas de satisfacción del cliente - Planes de acción - Informe de auditorías internas - Informe de revisión por la dirección - Evidencias de la ejecución de los procesos a auditar 					
<p>Esta auditoría no será es testificada por un Organismo de Acreditación.</p>					
<p>Por favor comunicarse con la auditora antes de la fecha de auditoría, para coordinar detalles logísticos. ICONTEC tiene establecida la herramienta MS TEAMS, para las auditorías remotas, pero usarán las establecidas por la Institución: Zoom y Google Meet</p> <p>Se recuerda que en aras de conservar la seguridad y confidencialidad de la información compartida durante la auditoria no está permitido grabar la auditoria.</p>					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2021-03-20 – Actualizado 2021-03-24
---	-------------------------------------

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 2020-04-14 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 2020-04-26.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.5.1 d)
Descripción de la no conformidad: La organización no ha asegurado la provisión del servicio bajo condiciones controladas que incluyan: d) el uso de la infraestructura adecuada para la operación de los procesos;		
Evidencia: La provisión y uso de equipos de cómputo y software licenciado tal como autodesk y autocad que se requiere para los talleres del programa de Arquitectura, actualmente es gestionada por cada docente y no es controlada por la organización.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Elaborar un diagnóstico de la necesidad de equipos de cómputo en condición de enseñanza remota para el programa de Arquitectura para planificar la gestión del software licenciado de autocad	Listado	30 de abril de 2021
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: por qué, espina de pescado, etc...). Porque se gestionó con Autodesk la versión educativa para estudiantes y profesores que les permite el acceso libre al software requerido. Porque es un programa joven que en su desarrollo va en sexto (6°) Semestre. Porque no se han gestionado proyectos hasta la fecha que demanden de una licencia profesional y no se tenía prevista esta adquisición..		

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



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Adquisición del software licenciado	Factura de la Licencia	31 de Agosto de 2021
Suministro de equipos de cómputo y conectividad a estudiantes del programa de Arquitectura que así lo requieran.	Listado de asignación	1 de Septiembre de 2021
Mejorar la planificación al Formular el plan anual de adquisiciones de los programas ante las decanaturas y conforme al procedimiento del plan anual de adquisiciones institucional	Plan formulado	Diciembre de 2021
Seguimiento para evaluación de la eficacia del uso del software licenciado	Acta de seguimiento	Noviembre de 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>

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



RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (1) 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: 2021-04-23	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>No aplica</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 _____ y el requisito al que fue reportada __No aplica _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de Calidad de la Organización: MIGUEL HUGO CORCHUELO MORA	Firma: 

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

VERIFICACIÓN DE REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	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 type="checkbox"/> TEAMS <input checked="" type="checkbox"/> OTRA Cuál? <u>__Zoom y Meet de Google__</u>
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Toda la auditoría se llevó a cabo por medios remotos.
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 No obstante, no fue posible verificar los registros de calibraciones de equipos. Esta información se salvaguarda en la institución.
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Ingreso a clases mediante la herramienta Meet de Google, se hizo trazabilidad a la prestación del servicio en la plataforma institucional SIMCA, a través de la cual se verificó el registro de la labor docentes, y la Classroom de Google, para verificar planificación de clases y registro de actividades con y de los estudiantes.
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<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



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 Si la respuesta es no, explique
---	---	---

RESULTADOS PARCIALES DE AUDITORÍA REMOTA: No aplica	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: () Mayores () menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () 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:

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