

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL			
1.2. SITIO WEB: www.upn.gov.co			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:			
Calle 72 No. 11-86 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Universidad pedagógica Nacional	Calle 72 No. 11-86	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Docencia
	Carrera 16A No. 79-08		Planeación estratégica, Gestión de admisiones y registro, Internacionalización, Investigación, Gestión talento humano, Gestión de Calidad
	Calle 78 No. 9-92		Aseguramiento de la calidad académica
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:			
Diseño y prestación del servicio de educación superior en programas de pregrado y posgrado en el área de ciencias de la educación; investigación educativa, pedagógica y didáctica y en el desarrollo de la extensión y la proyección social a través de actividades de asesoría, consultoría y educación continuada.			
Design and provision of higher education services in undergraduate and graduate programs in the area of educational sciences; educational, pedagogical and didactic research and in the development of extension and social projection through advisory, consulting and continuing education activities.			
1.5. CÓDIGO IAF: 37			
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: NA			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: NTC ISO 9001:2015			
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Carolina Ávila Andrade		
Cargo:	Profesional Sistema de Gestión Integral		
Correo electrónico	cavilaa@pedagogica.edu.co		

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

1.9. TIPO DE AUDITORÍA:

- Inicial o de Otorgamiento
- Seguimiento
- Renovación
- Ampliación
- Reducción
- Reactivación
- Extraordinaria
- Actualización
- Migración (aplica para ISO 45001)
- Seguimiento 1 y Seguimiento 2
- Reactivación y Seguimiento 2
- Reactivación y Renovación Anticipada
- Seguimiento 2 y Renovación Anticipada

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)	NA	00
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2021-09-27	0,5
Auditoría remota	NA	00
Auditoría en sitio	2021-10-11/12/13/14	3,5

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	Jorge Miguel Díaz Triviño
Auditor	NA
Experto Técnico	NA
Observador – Profesional de Apoyo	NA

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC-CER279814
Fecha de aprobación inicial	2013-11-20
Fecha de próximo vencimiento:	2022-11-19

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

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

3. 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:

Dirección	Tema auditado	Fechas
Calle 78 No. 9-92	Aseguramiento de la calidad académica	11-10-2021
Calle 72 No. 11-86	Docencia	12-10-2021
Carrera 16A No. 79-08	Planeación estratégica, Gestión de admisiones y registro, Internacionalización, Investigación, Gestión talento humano, Gestión de Calidad	11-10-2021
		12-10-2021
		13-10-2021
		14-10-2021

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

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

- No aplicabilidad del requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, puesto que, para la prestación del servicio educativo y seguimiento, no se emplean equipos que requieran calibración o verificación.
- No aplicabilidad del requisito 8.4.1 b) y c): La organización no contrata procesos externos; tampoco se presenta el caso que un proceso, o una parte de un proceso, sea 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. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No

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

Si No NA

- Diseño, desarrollo y prestación del servicio de educación superior en el programa de pregrado Facultad de Bellas Artes licenciatura en danzas.
- Diseño, desarrollo y prestación del servicio de educación superior en el programa de pregrado Facultad de Educación programa en pedagogía.
- Diseño, desarrollo y prestación del servicio de educación superior en el programa de posgrado Facultad de Educación física Maestría en ciencias del deporte.
- Diseño, desarrollo y prestación del servicio de educación superior en el programa de posgrado Facultad de Bellas artes Maestría en educación arte y cultura.

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No

- Ley 115 de 1994: Ley general de educación.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

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

Si No NA

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

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si No NA

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

Si No

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

Si No

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

Si No NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

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

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
	NA		

3.22. Esta auditoria NO fue testificada por el Organismo de acreditación.

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.

Planeación estratégica

- El trabajo que se viene realizando desde la rectoría para el enfoque del contexto de la organización desde el análisis interno y externo ha permitido conducir la planeación estratégica de la Universidad con miras a su desarrollo normal de sus operaciones.
- El contexto de la organización enfoca los factores externos e internos que coadyuvan al logro de los objetivos estratégicos y de calidad, así como proyectar el pensamiento basado en riesgos en la gestión académica y administrativa, así como la renovación de alta calidad en los programas académicos.

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

- El enfoque del plan desarrollo que viene trabajando la Universidad, permite establecer acciones tendientes a fortalecer la gestión institucional favoreciendo la sinergia entre la comunidad académica.
- La estructuración de la matriz de planificación de cambios con relación al plan de alternancia ha proyectado la forma de desarrollar la formación con los estudiantes y el personal administrativo conduciendo al normal desarrollo de las operaciones universitarias.
- El trabajo que se viene realizando con las partes interesadas ha permitido desarrollar las necesidades y expectativas en pro de lograr los resultados planificados y previstos para el SGC.
- Los lineamientos trabajados en el plan de desarrollo institucional a mediano plazo a través de los siete ejes estratégicos con enfoque a la misionalidad institucional consolida el estatus de la Universidad principalmente la acreditación e investigación.
- La participación de la alta dirección en la revisión del sistema de gestión de calidad favorece el análisis de los resultados aportados por el sistema de calidad y en la toma de decisiones para actuar y promover la mejora continua del sistema y de la propia Universidad.

Aseguramiento de la calidad académica

- La definición de estrategias para el acompañamiento de los programas de autoevaluación y aseguramiento de la calidad logra empoderar tres componentes relacionados con información, evaluación y fomento facilitando la continuidad de los programas académicos.
- El ejercicio de evaluación a los factores de calidad en el sistema educativo de la Universidad Pedagógica logra concluir el cumplimiento de los requerimientos emitidos por el Ministerio de Educación Nacional favoreciendo el concepto de calidad de la enseñanza, permitiendo identificar factores fundamentales que lo determinan y trazan a planes de mejoramiento en aras de consolidar los programas.
- La cultura de autoevaluación institucional implementada por la Universidad guía la gestión de los actores de la comunidad educativa y les da elementos para que puedan decidir cómo mejorar la calidad de su servicio.
- El puente establecido entre aseguramiento de la calidad académica y los diferentes programas académicos ha permitido un manejo de la información adecuado en aras de la acreditación y autoevaluación con miras a la acreditación institucional.
- La estructura adoptada para el manejo de los planes de mejoramiento de los programas académicos permite visualizar los avances y sostenibilidad en el tiempo de las mejoras implementadas.

Admisiones y registro

- Los mecanismos y herramientas (videos, chats, comunicación) establecidas por la Universidad en la página web para la admisión de estudiantes nuevos, describe la oferta académica de los programas de pregrado y postgrado, facilitando la información y conocimiento por parte de los aspirantes interesados.
- Se evaluó las siguientes admisiones para los programas de pregrado: licenciatura en música, licenciatura en química, licenciatura en español con énfasis en lengua extranjera español e inglés, postgrados: Maestría en desarrollo educativo y social, Maestría en docencia química.
- El manejo del calendario académico para el proceso de admisión facilita la distribución racional del tiempo destinado a la planeación, organización y ejecución de actividades.
- El proceso de matrícula que trabaja actualmente facilita la aplicación de políticas, procedimientos y actividades permitiendo organizar la continuidad de los alumnos antiguos y el ingreso de alumnos nuevos a la Universidad.
- La legalización de la matrícula oficializa la vinculación del estudiante a la Universidad en cada periodo académico al programa admitido según el calendario académico y los lineamientos

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

institucionales definidos para tal fin, se observa un total de 8486 de pregrado, 848 de postgrados para la vigencia 2021 primer semestre, 8438 de pregrado, 852 de postgrados para la videncia 2021 segundo semestre.

- La plantilla estudio de carpeta implementada para el seguimiento de las solicitudes de grado conlleva la precisión de la información de los estudiantes para la generación del diploma y acta de grado.
- Las directrices establecidas para la graduación de estudiantes diversificada por ventanilla y regular (ceremonia) ha facilitado que los estudiantes que hayan culminado su ciclo académico definan la opción favorable para su graduación.
- La expedición de las certificaciones de actas de grado, copias de diploma, finalización de espacios académicos a través de la página web ha permitido optimizar el proceso en cuanto a tiempos de respuesta y control de la información.

Docencia

- Se revisaron los programas de pregrado y posgrado relacionados con el Diseño, desarrollo y prestación del servicio de educación superior en los programas de pregrado Facultad de Bellas Artes licenciatura en danzas, Facultad de Educación programa en pedagogía. Programas de posgrado Facultad de Educación física Maestría en ciencias del deporte y Facultad de Bellas artes Maestría en educación arte y cultura.
- La construcción del Proyecto Educativo del Programa – PEP, el cual considera y facilita el diseño y definición de los contenidos de los programas académicos de las facultades.
- Las características del diseño curricular adoptada por Universidad Pedagógica define una estructura fundamentalmente abierta, reflejando una concepción constructivista del aprendizaje y de la intervención formativa.
- Los análisis de trayectoria de los programas facilitan la comprensión que ha tenido el programa desde su creación, enfatizando en su trazabilidad académica y evolución, así como la relevancia académica y la pertinencia del programa en el contexto institucional, articulado con el Proyecto Educativo Institucional respaldando el quehacer en la UPN.
- Los enfoques de los programas auditados reúnen un conjunto de asignaturas, materias organizado por disciplinas, de tal forma que orienta lineamientos académicos a los estudiantes que se encuentran cursando las carreras de pregrado y posgrado.
- La especificación y claridad en las mallas curriculares, programaciones académicas, salidas de campo y monitorias.
- Los seguimientos a las temáticas de los programas académicos visibilizan la ejecución de estos en pro del aprendizaje con los estudiantes

Internacionalización

- Los enfoques que se trabajan en internacionalización facilitan la inserción de estudiantes permitiendo intercambios de conocimientos, transferencia de tecnologías e investigación, lo cual ha llevado a fortalecer relaciones con universidades y comunidades académicas y pedagógicas a través de redes y sistemas de pasantías e intercambios que permiten aprovechar las diferentes posibilidades existentes tanto dentro como fuera del país, para consolidar una comunidad académica con reconocimiento internacional.
- El plan de internacionalización implementado permite proyectar y ejecutar las actividades a desarrollar en la vigencia por parte del área logrando focalizar y consolidar las comunidades internacionales mediante el diseño, coordinación y ejecución de estrategias en aras del fortalecimiento de las gestiones académicas de investigación y extensión.
- El trabajo que viene ejecutando en la movilidad estudiantil ha permitido trasladar estudiantes hacia otras instituciones educativas a cursar estudios y obtener créditos en otras instituciones con miras a fortalecer conocimientos y competencias.

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 obtenidos en el proceso de internacionalización permiten visualizar resultados con enfoque de fortalecimiento de la identidad institucional y la inserción de la institución en contextos nacionales e internacionales y la generación de innovaciones en educación, pedagogía, didáctica y en los campos de saberes específicos.

Investigación

- La estructuración de la política de investigación ha fortalecido las unidades académicas de la Universidad desarrolladas a través de líneas de acción con impacto social logrando resultados favorables en las comunidades académicas.
- Las convocatorias internas en el marco de las líneas de investigación han favorecido la integración de los grupos en la producción de resultados tangibles y verificables, fruto de proyectos y otras actividades de investigación.
- La promoción e impulso a la tarea investigativa muestra avances significativos en la cualificación de la academia institucional.
- La visibilización y apropiación de la investigación académica articulando sus redes en estrategias de internacionalización.
- Se verifico la convocatoria interna de investigación sobre el “Análisis del contenido curricular y sus implicaciones en la educación química hoy”, cuyo propósito se centra en Analizar los niveles de ambientalización curricular de los contenidos de enseñanza de la educación química (EQ) en la política curricular nacional y en el programa de Maestría en Docencia de la Química (MDQ) de la UPN, a la luz de los desafíos actuales exigidas a la educación. Se observa el cumplimiento del informe de avance y final, texto síntesis, certificación de participación en espacios de socialización y los productos de investigación.

Bienestar universitario

- Los objetivos que se viene desarrollando en el proceso de bienestar universitario evidencia y favorece el apoyo institucional contribuyendo a la formación integral de la comunidad universitaria de la UPN.
- Se observa la estructura de seis programas de bienestar de forma transversal en la comunidad educativa, para lo cual se evidencio:
- El manejo del programa de convivencia ha conllevado a la Universidad a la resolución de conflictos y habitabilidad dentro del territorio universitario, así como el manejo y consumo de SPA, defensa derechos humanos, universidad libre de violencia en especial de género.
- Se verifico el desarrollo de las temáticas de programa de deportes, programa de cultura, la cultura y arte, programa socioeconómico, programa de salud generar campañas de prevención y acompañamiento en temas de salud y el programa grupo de orientación y acompañamiento estudiantil.

Talento humano

- La metodología que se sigue en el proceso de selección y vinculación del personal administrativo de y de carrera facilitando la vinculación de personal de acuerdo a las directrices de la Universidad.
- Resolución 1485, diciembre 23 de 2013 por el cual se expide el manual específico de funciones, requisitos y competencias de la planta de empleos públicos administrativos de la UPN muestra las directrices a seguir para el desarrollo de los roles y responsabilidades en los diferentes cargos. Para

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

lo cual se verifico: Nivel directivo Rector, Vicerrectores, secretario general, decanos, jefes de oficinas asesoras y subdirectores administrativo, secretario general, título universitario y preferiblemente de postgrado, acreditar experiencia como docente universitario de cinco años, acreditar experiencia administrativa. Nivel profesional especializado, profesional universitario: financiera, subdirección de personal, servicios generales, Profesional especializado título profesional, título de posgrado y un año experiencias. Nivel técnico áreas biblioteca, recursos educativos, servicios generales almacén, bienestar universitario, sistemas: título de formación técnica o tecnológica, un año de experiencia. Nivel asistencial auxiliares administrativos, secretarias, operarios calificados. Título de bachiller, dos años de experiencias.

Gestión de calidad

- El manejo del repositorio de la información en la intranet de la Universidad permite consultar la documentación actual del sistema de gestión de la calidad para los diferentes usuarios de los procesos.
- El esquema empleado para la programación, planificación y ejecución de las auditorías internas de calidad cubren la totalidad de los procesos auditados para el SGC, así como la participación de un grupo importante formado como auditor.
- La aplicación de las tablas de retención documental para los temas de almacenamiento, preservación, conservación y disposición final de la información documentada ha favorecido su control y adecuación en cuanto a su manejo.

Gestión de servicios

- El manejo del plan de compras que se viene trabajando permite proyectar el funcionamiento acorde de la Universidad favoreciendo la adquisición de bienes y servicios.
- El control que se viene realizando a los contratos de funcionamiento a través de reuniones puntuales ha facilitado monitorear el cumplimiento de las obligaciones con los proveedores.
- El enfoque de mantenimiento a la infraestructura física a través de la programación de intervenciones asegura el adecuado funcionamiento de la Universidad.

4.2 Oportunidades de mejora

Aseguramiento de la calidad académica

Mejorar la descripción del riesgo retraso por parte del Ministerio de Educación Nacional y/o el Consejo Nacional de Acreditación en el otorgamiento o renovación de registro calificado y/o acreditación de calidad, de tal forma que su descripción no quede dependiendo de un ente externo ya que la Universidad no puede tomar acción alguna frente a este riesgo.

Admisiones y registro

Incluir en la matriz de identificación de productos no conformes los eventos que pueden generar posibles salidas no conformes con los temas relacionados con el proceso de admisión y matrícula.

Talento humano

Identificar necesidades de formación relacionadas con la gestión propia de los procesos con el fin de mejorar las competencias del personal.

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

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
8 Quejas	Deficiencias en el suministro de información a la comunidad educativa	Se evidencia respuesta oportuna, clara y consistente a cada estudiante que interpuso queja.

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 R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, 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

5.1.5. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
 Si No

5.1.6. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)
 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	0	0
1ª de seguimiento del ciclo	0	0
2ª de seguimiento del ciclo	0	0
Renovación	NA	NA
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	NA	NA
	NA	NA

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

Seguimiento 1 y seguimiento 2 Reactivación y seguimiento 2 Reactivación y Renovación anticipada Seguimiento 2 y Renovación anticipada		
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La auditoría se realizó durante los meses de julio y agosto y el informe final tiene fecha de septiembre 22 de 2021, con la participación de 18 auditores.
 Estos auditores cuentan con la formación de auditores integrados HSEQ
 Se identificaron 4 no conformidades: (una) aseguramiento de la calidad académica, (una) gestión de información bibliográfica, (dos) gestión de evaluación y control. Las no conformidades cuentan con sus respectivos planes de acción y se encuentran en proceso de implementación.
 El enfoque del desarrollo de la auditoría se trabaja con base en los lineamientos de la Norma FTC ISO 19011:2018, en cuanto a su programación, planificación, selección de auditores y ejecución de la misma.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se llevó a cabo en noviembre 27 y diciembre 14 de 2020, se evidencia la participación del grupo directivo de la Universidad.
 En el análisis de la información trabajada en la revisión por la dirección se trabajo con base en los elementos de entrada que expone la Norma NTC ISO 9001:2015, en su numeral 9.3
 Se observa la definición de salidas relacionadas con: Oportunidades de mejora para el SGC, cambios que pueden afectar el SGC y la necesidad de recursos.

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

Página web de la Universidad.

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

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

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 auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: 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			
	NA		
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	NA		
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	NA		

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento R-PS-007.

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007				
	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 renovar anticipadamente 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:	Fecha	2021	10	14

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



9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso de que no aplique indicar en el cuadro N/A)	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada. Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoría con el apoyo de medios tecnológicos	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	NA
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA

ANEXO 1 - Plan de Auditoría

EMPRESA:	UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL		
Dirección del sitio :	Calle 72 No. 11 - 86 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia		
Representante de la organización:	Carolina Ávila Andrade		
Cargo:	Profesional Sistema de Gestión Integral	Correo electrónico	cavilaa@pedagogica.edu.co
Alcance de la certificación: Diseño y prestación del servicio de educación superior en programas de pregrado y posgrado en el área de ciencias de la educación; investigación educativa, pedagógica y didáctica y en el desarrollo de la extensión y la proyección social a través de actividades de asesoría, consultoría y educación continuada.			
Alcance de la auditoría: Planeación estratégica, Aseguramiento de la calidad académica, admisiones y registro, docencia, internacionalización, investigación, bienestar universitario, talento humano, gestión de servicios y gestión de calidad.			
Criterios de Auditoría	NTC ISO 9001:2015 + 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 / Migración	
Modalidad:	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en sitio	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota	<input 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		
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			

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



devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas. Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.

Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.

Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.

Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Jorge Miguel Díaz Triviño (JMDT)	Correo electrónico	jmdiaz@icontec.net
Auditor:	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		
Observador – Profesional de apoyo	NA		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-10-11 Día Uno	08:00 AM	08:30 AM	Reunión de apertura	JMDT	Rector, Vicerrectores y Lideres de los procesos
2021-10-11	08:30 AM	10:00 AM	Planeación estratégica ISO 9001: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2,5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 9.3, 10.3 CII 16ª #79-08	JMDT	Leonardo Fabio Martínez- Rector. Yaneth Romero Coca - Jefe Oficina de Desarrollo y planeación Jesly Guzmán- Facilitador
2021-10-11	10:00 AM	12:00 PM	Aseguramiento de la calidad académica ISO 9001: 6.1, 8.3, 9.1.3 CII 78 No. 9-92	JMDT	Paola Cristina Rodas- Coordinadora ACA- Juli Cabanzo -facilitador ACA.

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-10-11	12:00 PM	01:00 PM	Receso almuerzo	JMDT	No aplica
2021-10-11	01:00 PM	04:30 PM	Gestión de admisiones y registro ISO 9001: 5.1.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.3 CII 16ª #79-08	JMDT	Andrea Manrique- Subdirectora Admisiones y registro. Mabel Canchón –Facilitador GAR
2021-10-11	04:30 PM	05:00 PM	Balance diario	JMDT	Carolina Ávila Andrade
2021-10-12 Día Dos	08:00 AM	12:00 AM	Docencia ISO 9001: 5.1.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.3 CII 72 #11-86	JMDT	Jhon Harold Córdoba- Vicerrector académico. Helver Carreño-Facilitador-DOC
2021-10-12	12:00 PM	01:00 PM	Receso almuerzo	JMDT	No aplica
2021-10-12	01:00 PM	04:30 PM	Internacionalización ISO 9001: 5.1.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.3 CII 16ª #79-08	JMDT	Ángela Rocío Valderrama-Jefe oficina de relaciones internacionales Carlos Galvis –Facilitador INT
2021-10-12	04:30 PM	05:00 PM	Balance diario	JMDT	Carolina Ávila Andrade
2021-10-13 Día Tres	08:00 AM	10:30 AM	Investigación ISO 9001: 5.1.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.3 CII 16ª #79-08	JMDT	Alexis Vladimir Pinilla Díaz- Subdirector de gestión de proyectos Diego Fernando Estupiñán-facilitador- INV
2021-10-13	10:30 AM	12:00 PM	Gestión bienestar universitario ISO 9001: 5.1.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.3 CII 72 #11-86	JMDT	Beatriz Eugenia Enciso- Subdirectora Bienestar Universitario Angie Manrique facilitador -GBU
2021-10-13	12:00 PM	01:00 PM	Receso almuerzo	JMDT	No aplica
2021-10-13	01:00 PM	16:30 PM	Gestión talento humano	JMDT	Arnulfo Triana Rodríguez – Subdirector de Personal.

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			ISO 9001: 6.1, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 9.1.3, 10.2 CII 16ª #79-08		Jorge González-facilitador GTH
2021-10-13	04:30 PM	05:00 PM	Balance diario	JMDT	Carolina Ávila Andrade
2021-10-14 Día Cuatro	08:00 AM	09:30 AM	Gestión de Calidad ISO 9001: 4.4, 6.1, 7.5, 9.1, 9.2, 10 Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. CII 16ª #79-08	JMDT	Yaneth Romero Coca- Jefe Oficina de Desarrollo y planeación Carolina Ávila Andrade-facilitador-GDC. Anguie Sanabria-facilitador GDC. Ismael Contreras-facilitador GDC
2021-10-14	09:30 AM	11:00 AM	Gestión de servicios ISO 9001: 6.1, 8.4, 10.3 Verificación de procesos de origen externo (out sourcing) CII 72 #11-86	JMDT	Carlos Fabián García-Subdirector servicios generales Marcela Tafur –facilitador-GSS Claudia Marcela Hernández-facilitador GSS
2021-10-14	11:00 AM	11:30 AM	Preparación informe de auditoría	JMDT	No aplica
2021-10-14	11:30 AM	12:00 PM	Reunión de cierre	JMDT	Rector , Vicerrectores y Lideres de los procesos
Observaciones:					
Durante toda la auditoría se verificarán con respecto a la ISO 9001:2015					
Los requisitos: [4.2][5.2][6.1][6.3][7.1][7.3][7.4][7.5][9.1][10]					

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<p>La metodología de la auditoría será mediante el uso del ciclo PHVA. En la reunión de apertura se precisarán los horarios detalladamente. La duración de las entrevistas puede variar dependiendo del tema y hallazgos de la auditoría. Se verificará el cumplimiento del Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión y en los Manuales de Imagen y Aplicación de los Certificados. Se verificará la integridad del original del Certificado ICONTEC de Sistema de Gestión entregado a la empresa. Se hará el seguimiento a las acciones correctivas planteadas para las no conformidades pendientes y a los aspectos por mejorar establecidos en la auditoría anterior, por lo que se requieren las evidencias documentadas de las acciones realizadas para efectuar el cierre respectivo. Se solicitará un listado de los documentos y registros del sistema de gestión para la auditoría. Se verificarán los registros de las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes.</p> <p>Esta auditoría NO es testificada por un Organismo de Acreditación.</p> <p>“La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.</p> <p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</p>					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2021-09-27
---	------------


ANEXO 2 - No aplica

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS. En esta auditoría no se presentaron no conformidades

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 (0) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores (X) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-007) hasta: <u>No Aplica</u>	
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 R-PS-007.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Leonardo Fabio Martínez Rector	

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