

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 – 11 – 86 Bogotá D.C. 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	Carrera 16 A – 79 – 08	Bogotá D.C. Colombia	Planeación Estratégica, Gestión de Calidad, Gestión de Evaluación y Control, Gestión de Admisiones y Registro, Aseguramiento de la Calidad Académica, Internacionalización, Extensión, Gestión de Bienestar Universitario, Gestión de Servicios, Gestión Docente
Universidad Pedagógica Nacional	Calle 72 - 11 - 86	Bogotá D.C. Colombia	Docencia: Reglamento estudiantil, Proyecto Educativo Institucional, Calendario Académico, Estatuto Académico
Universidad Pedagógica Nacional	Calle 78 - 9 - 92	Bogotá D.C. Colombia	Faculta Bellas Artes: Licenciatura Artes Visuales
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 the higher education service in undergraduate and graduate programs in the area of education 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 + Documentación del sistema de gestión.			
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)

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	0
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-09-29	0,5
Auditoría remota	2020-10-20/23	3,5
Auditoría en sitio	NA	0

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	Jorge Miguel Díaz Triviño
Experto Técnico	NA

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC-CER279814
Fecha de aprobación inicial	2019-11-19
Fecha de próximo vencimiento:	2021-11-20

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

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

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: Si No NA

Dirección	Ciudad	Fecha
Carrera 16 A – 79 – 08	Bogotá D.C.	Octubre 20, 21, 22, 23 de 2020
Calle 72 - 11 – 86	Bogotá D.C.	Octubre 21, 22 de 2020
Calle 78 - 9 - 92	Bogotá D.C.	Octubre 23 de 2020

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

Nombre proyecto / contrato:	Ministerio de cultura – Programa de concertación cultural	
Numerales de la norma ISO 9001 auditados en el proyecto:	7.2, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	
Entidad contratante:	Ministerio de Cultura	
Localización:	Bogotá	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Individual	
% de participación y nombre de cada empresa participante:	100%	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica:	Ministerio de Cultura	
Fecha de inicio del proyecto:	Marzo 20 de 2020	
Fecha de finalización del proyecto:	Enero 20 de 2021	
Objeto del contrato y descripción del contrato:	Desarrollar actividades y tareas propias de una supervisión técnica, financiera con acompañamiento pedagógico para un programa de concertación cultural.	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	No aplica.	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X):	Presencial	Documental
		X

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

3.11. ¿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 83?, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

Se audito el plan de diseño para el periodo académico, se observa el establecimiento de los elementos de entrada para el diseño curricular, su aprobación, socialización, ajustes de plan de estudios, planes de área y proyectos pedagógicos, revisión del diseño curricular, verificación de los planes y proyectos para su implementación, validación de los planes y proyectos aprobados y cambios en el diseño curricular.

En el ejercicio de la auditoría verifíco las etapas de planificación, revisión, verificación, validación en la Facultad de Bellas Artes – Licenciatura Artes Visuales, Semestre VI, se participó en clase Gestión cultural para el primer corte con el docente Luis Daniel Ramírez Orozco. Clase virtual debido al tema del COVID 19.

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

Ley 115 de 1994: Ley general de educación.

Nombre del Programa	Título que se otorga	Nivel de educación	Código SNIES	Resolución renovación de registro calificado	Acreditación de alta calidad
Licenciatura Artes Visuales	Licenciado(a) en Artes Visuales	Pregrado	52199	Resolución 012799 del 10 de julio de 2020 del MEN	Resolución 11244 del 2 de junio de 2017 del MEN

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

Se observa el control de cambios relacionados con el COVID 19, dónde se establecieron las directrices para el desarrollo de las clases en casa a través de encuentros sincrónicos y asincrónicos.

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

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

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

3.17. ¿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.

Si No NA

3.21. Esta auditoría no fue testificada por el Organismo de acreditación.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

Planeación estratégica

- El enfoque del plan desarrollo que viene trabajando la Universidad, permite establecer acciones concretas y planificadas con plazos específicos, lo cual se ve reflejado en los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- 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.

Gestión de calidad

- El manejo y control de la información documentada del sistema de gestión de la Universidad, aseguran trazabilidad y adecuación frente a su uso.
- El enfoque trabajado en la auditoría interna y la participación del grupo de auditores de la Universidad, evidencian resultados objetivos e imparciales en los procesos evaluados.
- La metodología establecida y adoptada por la institución para la gestión y administración de riesgos.
- La adopción de herramientas para el seguimiento y medición de los procesos y el SGC, asegura continuidad, análisis y evaluación.

Gestión de evaluación y control

- Los criterios y directrices en la programación de las auditorías de control interno, permiten identificar procesos claves a ser evaluados.
- Acompañamiento a las áreas para gestión los planes de mejoramiento.
- La cultura adoptada por los funcionarios de la Universidad hacia el mejoramiento de los procesos.

Gestión admisiones y registro

- Las directrices, información y claridad de la página web de la universidad en las comunicaciones con los aspirantes, estudiantes y usuarios en general.
- El control de la información en los registros, evidencian trazabilidad en su consulta.

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

Aseguramiento de la calidad

- El proceso que se viene adelantando para las renovaciones de acreditación y los registros calificados, muestran el cumplimiento de las condiciones de calidad por parte de la Universidad.
- Los controles establecidos para los estudiantes matriculados, egresados, desertados y movilidad de los mismos.

Docencia

- El enfoque del contexto, análisis y necesidades sociales como se vienen desarrollando las actividades académicas.
- 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 los mismos en pro del aprendizaje con los estudiantes.

Faculta de bellas artes – Licenciatura Artes Visuales

- La interacción con el docente Luis Daniel Ramírez Orozco, en la clase gestión cultural del 6 semestre, evidencia conocimiento a través de la interacción con el grupo de estudiantes.
- La estructura del programa, objetivos, perfiles del aspirante y egresado.

Internacionalización

- Fortalecimiento que se viene trabajando para la movilidad de estudiantes y docentes.
- Los proyectos de inversión acordes a necesidades reales de la comunidad educativa.

Extensión

- Los proyectos de asesoría trabajado con el Ministerio de cultura.
- Los servicios académicos remunerados aseguran participación e inclusión.
- El diplomado en discapacidad y/o talentos, permite ser incluyentes en los procesos de formación.

Bienestar universitario

- Los programas socio económicos, salud, GOES, cultura, deporte, recreación y convivencia logran ser incluyentes con la comunidad educativa.

Gestión de servicios

- Procesos de adquisición de bienes y servicios claros y transparentes para la gestión de actividades de la universidad.
- La construcción del Centro Cultural de la universidad brinda espacios culturales en los que toda la comunidad universitaria puede participar.

Gestión docente

- La competencia del personal docente que trabaja en la facultad de bellas artes, aseguran conocimientos y habilidades para el desarrollo del programa académico.
- Plan de trabajo del docente, asegurando perfiles de cargo adecuados para el desarrollo de 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

4.2 Oportunidades de mejora

- Revisar la periodicidad y oportunidad del análisis de causas y los planes de acción frente a las no conformidades identificadas para ser oportunos en las acciones correctivas a través de los responsables de los procesos.
- Realizar revisión a los controles definidos en el proceso de gestión de servicios para el riesgo pérdida o daño de bienes, puesto que no específicas acciones concretas para su mitigación.
- Buscar la interacción de las metodologías de riesgos con base en la Norma NTC ISO 31000:2018 y la Guía de administración de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de propiciar conocimiento y experiencia en la integración de riesgos de gestión y corrupción.

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
Durante el año 2020 se han reportado 10	Deficiencias en el suministro de información a la comunidad educativa – estudiantes relacionadas con datos de los programas académicos.	Se evidencia respuesta oportuna, clara y consistente a cada estudiante que interpuso queja.

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.

5.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si No

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

5.1.5. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
Si No

Español: 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

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

de la extensión y la proyección social a través de actividades de asesoría, consultoría y educación continuada.

Ingles: Design and provision of the higher education service in undergraduate and graduate programs in the area of education sciences; educational, pedagogical and didactic research and in the development of extension and social projection through advisory, consulting and continuing education activities.

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	0	N.A
1ª de seguimiento del ciclo	0	NA
2ª de seguimiento del ciclo	0	NA
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N.A.	N.A.

¿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

Sobre la realización de auditorías internas en la organización, se concluye:
 La metodología definida desde el área de planeación y gestión de calidad, permite estructurar el programa y planes de auditoría focalizadas hacia el mejoramiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Se observa la aplicabilidad del procedimiento versión 6 del 23-06-2020.
 La auditoría se programó y realizó en septiembre 7 de 2020.
 Se trabajaron los planes de acción para las dos no conformidades identificadas en el ciclo de la auditoría interna.
 Se cuenta con quince auditores con la competencia para el desarrollo del ciclo de auditorías internas.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Sobre el ejercicio de la revisión por la dirección, se concluye:
 Se realizó en dos etapas: noviembre 19 de 2020 y diciembre 20 de 2019, incluye todos los elementos de entrada requeridos en la Norma NTC ISO 9001:2015, numeral 9.3
 Se observa el análisis de la información sobre cada elemento de entrada.
 Incluye los elementos de salida de revisión por la dirección establecidos en la norma ISO 9001:2015, con las siguientes conclusiones:

- Culminar la adopción del modelo integrado de planeación y gestión MIPG en la Universidad.
- Adoptar el SGSST en la Universidad.
- Adoptar la política de seguridad de la información en la Universidad.
- Adoptar el programa y política 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

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1 ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si No

6.2 ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001?

Si No NA

6.3 ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA

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

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? Sí/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		

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		

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



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: Jorge Miguel Díaz Triviño		Fecha:	2020	08 28

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	Cuestionario continuidad de negocio servicios de certificación de producto, procesos y servicios (COVID-19)	X
Anexo 3	Registro de reunión de apertura y cierre	X
Anexo 4	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 5	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	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

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL		
Dirección del sitio :	Calle 72 – 11 – 86 Bogotá D.C. Colombia		
Representante de la organización:	Carolina Ávila Andrade		
Cargo:	Profesional Sistema de Gestión Integral	Correo electrónico	cavilaa@pedagogica.edu.co
Alcance: 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.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	NTC 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"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:		<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:		<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No

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

Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

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

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

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

Los objetivos de la auditoría son:

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

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Jorge Miguel Díaz Triviño	Correo electrónico	jmdiaz@icontec.net
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		

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)
2020-10-20 DÍA UNO	08:00	08:30	Reunión de apertura	JMDT	Leonardo Fabio Martínez – Rector Yaneth Romero Coca- Jefe oficina. Planeación – Carolina Ávila – Profesional Gestión de calidad- Arellys Valencia- Jefe Oficina Control Interno – Jhon Edward Burgos - Profesional Andrea Manrique – Subdirectora de Admisiones y registro_ Mabel Canchon – profesional Paola Cristina Rodas- Coordinadora Aseguramiento de la calidad Harold Córdoba – Vicerrector Académica – Helber Carreño- profesional Martha Leonor Ayala – Decana Facultad Bellas Artes Ángela Rocío Valderrama –Jefe oficina de internacionalización Carlos Galvis – profesional Liliana Guacaneme – Subdirectora asesorías y extensión – Marcela Rodríguez –Profesional Beatriz Eugenia Enciso –subdirectora bienestar Anguie Paola Manrique – Profesional Alexander Moreno – Subdirector Servicios Generales Marcela Tafur- profesional Yinna Marcela Bohórquez- Coordinadora
	08:30	10:00	Planeación Estratégica Requisitos: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2,5.3, 6.2, 6.3, 7.4, 9.3	JMDT	Leonardo Fabio Martínez – Rector – lemartinez@pedagogica.edu.co Yaneth Romero Coca- Jefe oficina. Planeación – yromero@pedagogica.edu.co Jesly Guzmán- profesional- jsguzmanb@pedagogica.edu.co Carolina Avila A- Prof. Gestión de calidad- 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

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)
	10:00	12:00	Gestión de Calidad Requisitos: 4.4, 6.1, 7.5, 9.1, 9.2, 10	JMDT	Yaneth Romero Coca- Jefe oficina. Planeación – yromero@pedagogica.edu.co Carolina Avila A- Prof. Gestión de calidad- cavilaa@pedagogica.edu.co
	12:00	13:00	Receso	JMDT	
	13:00	14:30	Gestión de Evaluación y Control Requisitos: 9.2, 10	JMDT	Arellys Valencia- Jefe oficina Control Interno – avalenciav@pedagogica.edu.co Jhon Edward Burgos - Profesional jburgos@pedagogica.edu.co Diana Constanza Sánchez Sánchez dcsanchezs@pedagogica.edu.co
	14:30	16:30	Gestión de Admisiones y Registro Requisitos: 7.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4	JMDT	Andrea Manrique – Subdirectora de Admisiones y registro_ aymanrique@pedagogica.edu.co Mabel Canchon – profesional- macanchon@pedagogica.edu.co
	16:30	17:00	Balance	JMDT	
2020-10-21 DÍA DOS	08:00	10:00	Aseguramiento de la Calidad Académica Requisitos:8.3	JMDT	Paola Cristina Rodas- Coordinadora Aseguramiento de la calidad pcrodasa@pedagogica.edu.co
	10:00	12:00	Docencia sede calle 72 # 11 - 86 Requisitos: 7.1.6, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7	JMDT	Harold Córdoba – Vicerrector Académica – jhcordova@pedagogica.edu.co Helber Carreño- profesional hecarrenoa@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

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)
	12:00	13:00	Receso	JMDT	
	13:00	15:00	Docencia sede calle 78 # 9 - 92 Requisitos: 7.1.6, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7	JMDT	Facultad de Bellas Artes Martha Leonor Ayala – Decana Facultad Bellas Artes mlayala@pedagogica.edu.co
	15:00	16:30	Internacionalización Requisitos: 7.1.6, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7	JMDT	Ángela Rocío Valderrama –Jefe oficina de internacionalización avalderrama@pedagogica.edu.co Carlos Galvis – profesional cgalvis@pedagogica.edu.co
	16:30	17:00	Balance	JMDT	
	2020-10-22 DÍA TRES	08:00	10:00	Extensión Requisitos: 7.1.6, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7	JMDT
	10:00	12:00	Gestión de Bienestar Universitario Requisitos: 7.1.6, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7	JMDT	Beatriz Eugenia Enciso –subdirectora bienestar – beencisob@pedagogica.edu.co Anguie Paola Manrique – Profesional - apmanriquec@pedagogica.edu.co
	12:00	13:00	Receso	JMDT	
	13:00	16:30	Gestión de Servicios Requisitos: Compras, Transporte,	JMDT	Alexander Moreno – Subdirector Servicios Generales amorenoc@pedagogica.edu.co Marcela Tafur- profesional

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)
			planta física y seguridad 7.1.3, 7.1.4, 8.4, 9.1.1, 9.1.3, 10.3		mtafur@pedagogica.edu.co Claudia Marcela Hernández Reyes - cmhernandezr@pedagogica.edu.co María Isabel Moscoso Pinzón - mimoscosop@pedagogica.edu.co Héctor Enrique Vargas - hvargas@pedagogica.edu.co Daniela Álvarez Robayo - daalvarezr@pedagogica.edu.co Sara Paola Hernández - spfernandezb@pedagogica.edu.co Camilo Suárez Cañón - casuarezc@pedagogica.edu.co Jairo Aldana - jaaldana@pedagogica.edu.co Claudia Jeaneth Rojas - cjrojasg@pedagogica.edu.co Raúl David Páez - rdpaezv@pedagogica.edu.co Mireya Ulloa - lulloa@pedagogica.edu.co
	16:30	17:00	Balance	JMDT	
2020-10-23 DÍA CUATRO	08:00	09:30	Gestión Docente Universitario Requisitos: 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3	JMDT	Yinna Marcela Bohorquez- Coordinadora ybohorquez@pedagogica.edu.co Ángela Patricia Valderrama Angarita – Profesional angelap@pedagogica.edu.co Jose del Carmen Baron Izaquita – Técnico Administrativo jbaron@pedagogica.edu.co Sindy Lorena Sandoval González – Técnico Administrativo slsandoval@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

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)
					Viky Alexandra Bustamante Vargas – Profesional bustaman@pedagogica.edu.co
	09:30	10:00	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.	JMDT	No aplica
	10:00	11:30	Preparación informe de auditoría	JMDT	Auditor líder
	11:30	12:00	Reunión de cierre	JMDT	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					

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

Fecha de emisión del plan de auditoría: 2020-09-29

Nota: Los requisitos: 4.4, 5.2, 5.3, 6.2, 7.3, 7.4, 7.5, Se auditarán en cada uno de los procesos planificados.

Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.

Favor devolver este Plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a participar en cada entrevista al correo electrónico jmdiaz@icontec.net

La auditoría se realizará de forma totalmente remota, ICONTEC propone la herramienta Microsoft TEAMS como medio que facilita y dispone la realización del proceso de manera práctica, segura y confidencial.

A la reunión de apertura conviene que asistan todas las personas programadas para las entrevistas y Rector

Además, se debe designar a una persona de la institución para que acompañe el desarrollo de toda la auditoría y brinde soporte en la conexión a Microsoft teams.

Durante la auditoría se verificará el cumplimiento de los aspectos reglamentarios contemplados en el Reglamento de la certificación ICONTEC de sistemas de gestión (ES-R-SG-001) y el Manual de Aplicación Marca ICONTEC ISO 9001 (ES-M-SG-01).

Disponer de información documentada del sistema de gestión de la calidad.

Favor disponer de los registros de quejas y reclamos de los clientes, el listado maestro de documentos y el listado de registros del sistema.

ANEXO 2

Cuestionario continuidad de negocio servicios de certificación de producto, procesos y servicios (COVID-19)

EMPRESA	Universidad Pedagógica Nacional		
TIPO DE EVALUACIÓN A EJECUTAR	Remota		
ICONTEC se basará en las respuestas del siguiente cuestionario para confirmar que la organización sigue operando y tiene la capacidad de cumplir los requisitos de sus partes interesadas. En el caso de identificar una afectación importante del producto/proceso/servicio, ICONTEC notificará a la organización de las acciones a seguir			
PREGUNTA		SI	NO
1. ¿El evento de salud pública por COVID -19 ha afectado el funcionamiento de la fabricación/comercialización del producto ó prestación del servicio/proceso?		X	
2. ¿Cómo resultado del evento de salud pública por COVID -19 su organización ha suspendido temporalmente las operaciones?			X
3. ¿Bajo las condiciones actuales la organización conserva la capacidad de cumplir los requisitos del cliente, legales y otras partes interesadas?		X	
4. ¿Podría atender de forma remota la evaluación de algunos componentes que se pueden verificar por este medio? (Véase Nota 1)		X	
5. ¿Podría atender de forma presencial (en sitio) la evaluación para algunos componentes que se pueda verificar por este medio?		X	
6. ¿Cuándo estima que la organización pueda nuevamente funcionar?		Nos encontramos en funcionamiento de manera remota	
7. En caso de que el titular de la certificación sea fabricante del producto, ¿el laboratorio del titular tiene actualmente la capacidad de realizar los ensayos del producto objeto de la certificación?		N/A	
8. ¿Cuenta con producto en Colombia (instalaciones propias ó de clientes) para poder tomar muestreo? En caso afirmativo relacione la ubicación		N/A	
9. En caso de que no exista producto en Colombia ¿en qué ubicación cuenta con producto para tomar muestras?		N/A	
COMENTARIOS CLIENTE			
El numeral 5 depende de las características de los procesos que requieren auditar, pues se debe tener en cuenta la restricción e imposibilidad de concentrar en las instalaciones un numeroso grupo de servidores públicos de la Universidad. Los numerales 7, 8 y 9 no aplican para la universidad, toda vez que nuestra institución es prestadora de servicios educativos.			

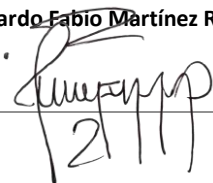
Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

NOTA 1: Los requisitos tecnológicos mínimos necesarios a garantizar por parte del titular de la certificación (cliente) son:

- Conexión a internet como mínimo 5MBPS.
- Línea telefónica que permita contacto permanente con el auditor.
- La herramienta de trabajo oficial para comunicarse en reuniones remotas y llamadas que ha definido ICONTEC es MS TEAMS. Si la organización objeto de la auditoría, ofrece sus propios mecanismos y son de fácil configuración por el auditor, estos pueden ser utilizados de acuerdo con las instrucciones de la organización auditada.
- La auditoría "remota" debe permitir interacción en tiempo real e incluir transmisión visual en vivo (por ejemplo, capacidad de video en vivo), preferiblemente que pueda ser portátil en el sitio de auditoria, así como la capacidad de audio. Esto es para asegurar que el auditor pueda observar los procedimientos relevantes y las instalaciones, y discutir las operaciones con el personal relevante.
- No hay ningún requisito para que esta interacción sea grabada. A discreción del sitio, se puede enviar evidencia fotográfica al auditor durante la auditoría.

Nombre del representante de la organización: Cargo:

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

ANEXO 3

REGISTRO DE REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE

Empresa:	UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL
Representante:	Carolina Ávila Andrade
Cargo:	Profesional Sistema de Gestión Integral
Requisitos del Sistema de Gestión:	NTC ISO 9001:2015
GUIA DE LA REUNION DE APERTURA	
<input type="checkbox"/>	1. <i>Presentación del equipo auditor, incluyendo una breve descripción de sus funciones.</i>
<input type="checkbox"/>	2. <i>Confirmación de que el líder y los miembros del equipo auditor, que representan al organismo de certificación, son responsables de la auditoría y que deben controlar la ejecución del plan de auditoría, incluyendo las actividades y rastro de la auditoría.</i>
<input type="checkbox"/>	3. <i>Si existirá la participación de Guías y Observadores (por ejemplo evaluadores de organismos de acreditación), confirmar sus funciones</i>
<input type="checkbox"/>	4. <i>Confirmación de los canales de comunicación formales entre el equipo auditor y el cliente</i>
<input type="checkbox"/>	5. <i>Confirmación del alcance de la certificación</i>
<input type="checkbox"/>	6. <i>Confirmación del plan de auditoría (incluyendo el tipo y el alcance de la auditoría, los objetivos y los criterios), cualquier cambio, y otros acuerdos pertinentes con el cliente, tales como la fecha y la hora de la reunión de cierre, las reuniones intermedias entre el equipo auditor y la dirección del cliente.</i>
<input type="checkbox"/>	7. <i>Los métodos empleados durante la auditoría, con la generación de un elemento de incertidumbre por la toma bajo muestreo de evidencias, y no ser una verificación al cien por ciento de las evidencias.</i>
<input type="checkbox"/>	8. <i>Confirmación del estado de solución de no conformidades de la auditoría anterior, cuando corresponda.</i>
<input type="checkbox"/>	9. <i>Confirmación de que durante la auditoría se mantendrá informado al cliente sobre el progreso de la auditoría y de cualquier problema con el desarrollo del plan, si surgiera</i>
<input type="checkbox"/>	10. <i>Confirmación del idioma que se utilizará durante la auditoría</i>
<input type="checkbox"/>	11. <i>Información sobre el reporte y la clasificación de no conformidades</i>
<input type="checkbox"/>	12. <i>Compromiso de confidencialidad del equipo auditor</i>
<input type="checkbox"/>	13. <i>Confirmación de procedimientos de protección de la seguridad y salud ocupacional, emergencia y seguridad física para el equipo auditor y de áreas de acceso restringido, si las hay</i>
<input type="checkbox"/>	14. <i>Información acerca de las condiciones bajo las cuales se puede terminar la auditoría</i> <i>Nota. La auditoría se puede terminar por causas de fuerza mayor como desastres naturales, pérdida de las condiciones de seguridad, etc. También se puede terminar la auditoría cuando se hace evidente que el cliente no tiene la capacidad para superar una no conformidad en el plazo máximo establecido en el ES-R-SG-001 y así es solicitada al auditor líder y comunicada formalmente a ICONTEC.</i>
<input type="checkbox"/>	15. <i>Confirmación de recursos para el equipo auditor y la logística necesaria</i>
<input type="checkbox"/>	16. <i>Información del procedimiento para presentar quejas del servicio a ICONTEC</i>
<input type="checkbox"/>	17. <i>Deberes y derechos de la organización de acuerdo con el Reglamento ES-R-SG-001 (Informar cambios, uso del certificado, manual de imagen etc.)</i>
<input type="checkbox"/>	18. <i>Preguntas de los auditados o personas asistentes a la reunión</i>
GUIA DE LA REUNION DE CIERRE	
<input type="checkbox"/>	1. <i>Agradecimientos e informe sobre los detalles de auditoría relacionados con los cambios del plan u otras situaciones que implicaron cambios en las actividades definidas.</i>
<input type="checkbox"/>	2. <i>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.</i>
<input type="checkbox"/>	3. <i>Presentación general de las conclusiones y resultados de la auditoría incluyendo la relación de las "Solicitud de Acción Correctiva" para las no conformidades detectadas.</i> <i>Informar al cliente de la existencia de la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.</i>

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



<input type="checkbox"/>	4. Conclusiones del equipo auditor con relación al tipo de auditoría realizada y al reglamento ES-R-SG-001.
<input type="checkbox"/>	5. Confirmación del plazo máximo para presentar el plan de correcciones y acciones correctivas por la organización, de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-001, si aplica
<input type="checkbox"/>	6. Contenido del informe y fecha prevista luego de cumplirse satisfactoriamente las actividades posteriores a la auditoría
<input type="checkbox"/>	7. Información del procedimiento para presentar reposiciones y apelaciones sobre las decisiones de ICONTEC

NOMBRE	CARGO	REUNION					
		APERTURA			CIERRE		
		20	10	2020	23	10	2020
		FIRMA			FIRMA		
Leonardo Fabio Martínez	Rector	LFM			LFM		
Yaneth Romero Coca	Jefe oficina. Planeación	YRC			YRC		
Carolina Ávila Avellaneda	Profesional Gestión de calidad	CAA			CAA		
Arelys Valencia	Jefe Oficina Control Interno	AV			AV		
Jhon Edward Burgos	Profesional	JEB			JEB		
Andrea Manrique	Subdirectora de Admisiones y registro	AM			AM		
Mabel Canchon	Profesional	MC			MC		
Paola Cristina Rodas	Coordinadora Aseguramiento de la calidad	PCR			PCR		
Harold Córdoba	Vicerrector Académica	HC			HC		
Helber Carreño	Profesional	HC			HC		
Martha Leonor Ayala	Decana Facultad Bellas Artes	MLA			MLA		
Ángela Rocío Valderrama	Jefe oficina de internacionalización	ARV			ARV		
Carlos Galvis	Profesional	CG			CG		
Liliana Guacaneme	Subdirectora asesorías y extensión	LG			LG		
Marcela Rodríguez	Profesional	MR			MR		

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



Beatriz Eugenia Enciso	Subdirectora bienestar	BEE	BEE
Anguie Paola Manrique	Profesional	APM	APM
Alexander Moreno	Subdirector Servicios Generales	AM	AM
Marcela Tafur	Profesional	MT	MT
Yinna Marcela Bohórquez	Coordinadora	YMB	YMB
Jorge Miguel Díaz Triviño	Auditor Líder	JMDT	JMDT

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