

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>			
<b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA.</b>			
<b>1.2. SITIO WEB:</b>			
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Calle 5 No. 4-70 Claustro Santo Domingo , Popayán, Cauca , Colombia			
# Sitios Permanentes adicionales	Sedes y direcciones de los sitios permanentes (diferentes al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio,
1	Calle 69N No. 4E-60	Popayán, Cauca , Colombia	Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Ciencias Agrarias.
2	Calle 5 No. 13N-36		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Ciencias de la Salud.
3	Carrera 2A Calle 15N Esquina - Campus Tulcán		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.
4	Carrera 2 No. 3N-111		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación.
5	Calle 4 Carrera 5 Esquina Plazoleta Santo Domingo		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.
6	Carrera 2 No. 4N-140		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Ingeniería Civil, Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones.
7	Calle 4 No. 3-56 Claustro El Carmen		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Ciencias Humanas.

*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



8	Carrera 3 con calle 3, esquina		Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado en Artes
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>			
Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado.			
Prestación Servicios de Investigación científica y experimental en temas relacionados con la ciencia, la tecnología e innovación.			
Design, Development and implementation of formal Education plans in undergraduate Academic Programs. Provide Scientific and experimental research services in Areas related to science, technology and innovation.			
<b>1.5. CÓDIGO IAF: 37</b>			
<b>1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015</b>			
<b>1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
Nombre:	Alexander Buendia		
Cargo:	Director Centro de Gestion de la Calidad Acreditación Institucional		
Correo electrónico	<a href="mailto:direccioncalidad@unicauca.edu.co">direccioncalidad@unicauca.edu.co</a>		
<b>1.8. TIPO DE AUDITORÍA:</b>			
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> <b>Seguimiento</b> <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Renovación (con restauración) <input type="checkbox"/> Renovación (anticipada) <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Auditoria especial (reactivación/extraordinaria) <input type="checkbox"/> Actualización			
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
<b>1.9. Tiempo de auditoría</b>			
	FECHA	Días de auditoría)	
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	N/A	
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2023-03-03	0.5	
Auditoria remota	N/A	N/A	
Auditoría en sitio	2023-03-13/14/15/16/17	6.0	
<b>1.10. EQUIPO AUDITOR</b>			
Auditor Coordinador	Cherly Chávez Vargas		
Auditor líder	Cherly Chávez Vargas		
Auditor	Nancy Peñaranda Ramírez		

*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*

Experto Técnico	N/A
Observador	N/A
<b>1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>	
Código asignado por ICONTEC	SC-CER450832
Fecha de aprobación inicial	2016-02-26
Fecha de próximo vencimiento:	2025-02-25

**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 de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

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

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

3.6. 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 X

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron, en qué fechas:

Fecha	Sitio
2022-03-13	CALLE 5 #. 4 – 70, Popayán, Cauca , Colombia
2022-03-13	Carrera 2A Calle 15N, Esquina - Campus, Tulcán, Popayán, Cauca , Colombia
2023-03-14	Carrera 2 No. 3N – 111, Popayán, Cauca , Colombia
2023-03-15	Carrera 2 #. 4N – 140, Popayán, Cauca , Colombia
2023-03-16 2023-03-17	Calle 4 Carrera 5 Esquina Plazoleta Santo Domingo, Popayán, Cauca , Colombia
2023-03-16	Carrera 5 #. 13N – 36, Popayán, Cauca , Colombia

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 X No  NA

ISO 9001:2015 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, la organización dentro del alcance no presta servicios con el uso de equipo que requieran calibración o verificación

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 X

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?  
Si  No 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*

3.12. ¿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

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

**Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas**

Programa: Administración de empresas

Snies: 234

Registro calificado: Res MEN 18046 DE 28/09/2020

Acreditación R-2031 de 2010

R-20141 de 2015

R-18046 de 2020

**Turismo**

SNIES 18679

Registro calificado: Res Men 8936 de 31/05/2018

Acreditable desde el año 2019, en autoevaluación.

Asignatura: Gestión local del turismo

Semestre 9

Profesor: Gustavo Fuentes

3 horas semanales

48 horas semestre

Créditos: 3

Unidad 1: De la planificación a la gestión del turismo en el mundo globalizado

**Práctica Profesional**

Aliz carolina Llanos

Formato de diligenciamiento de ficha técnica para propuesta de práctica profesional en una organización.

Situación a resolver: Evaluación de los resultados de evaluación turística de los resultados de la planificación turística del departamento del Cauca 2008-2022. Cuáles son los resultados de la planificación turística en el departamento del cauca de acuerdo a los planes de desarrollo departamentales comprendidos en 2008-2022.

Profesor Asesor: Amanda Fernández

Acta de sustentación: 2022-02-07

Resolución 196 29 de junio de 2022, por la cual autoriza práctica profesional y se designa asesor académico.

**Administración**

Asignatura: Costos y presupuesto

Profesora: Zoraida Ramírez

4 horas semanales

64 horas

Créditos: 2

Unidad 1

Temática: Clasificación de costos, relación con los estados financieros

*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*

## **Práctica Profesional – plan de negocios**

Estudiante: Luz Ángela Vargas Correa

Profesor Asesor: Isabel González Serna

Estudio de pre factibilidad para la creación de un restaurante multiambiente en la ciudad de Popayán.

Resolución 8.8-90.2/23 23 de septiembre de 2022, por la cual se autoriza la práctica profesional y se designa asesor académico.

Acta para sustentación publica de trabajo de grado. 2023/03/08

Evaluación del plan de negocios 2023-02-16

## **Educación continua**

Diplomado: Actualización en derecho público 2022-1

Horas: 120

Propuesta académica para educación continua, abierta y virtual 2021-08-18

Evaluación: Asistencia a todas las sesiones de clase.

Resolución VRA-387 de 2022, 1 julio de 2022. Por la cual se fija el calendario para la realización del diplomado.

Código SQUID, concepto a utilizar para la facturación: 5476

## **Derecho**

Estudiante: Paola Andrea Ibarra Trujillo

Trabajo de grado: La importancia de la cooperación internacional en relación con los derechos de las personas migrantes y los derechos del estado a la luz de los estándares iberoamericanos de derechos humanos.

29-04-2022 Acta de sustentación publica de trabajo de grado Aprobado

Estudio de hoja de vida para grado 2022-04-20

## **Ciencia Política**

Grupo de investigación GIAPRIP 2015, categoría B

2022 7 proyectos de investigación para el 22

4 Semilleros

Fortalecimiento de la práctica profesional, agilidad administrativa y solicitud de plan de trabajo

Registro calificado 09958 2 de junio de 2021

## **Estudiante: Sofía Alejandra Arcila Pizarro**

Propuesta de política pública para el bienestar animal en el municipio de Timbio, Cauca

Práctica Profesional 4 meses.

Resolución 616 de 22 de diciembre de 2021, por la cual se aprueba la inscripción de un trabajo de grado y se designa un director. Consejo Facultad de derecho ciencias políticas y sociales de la universidad del cauca

Resolución 237 de 17 junio de 2022 por la cual se suspenden los términos de entrega de trabajo final, por condiciones de salud.

Estudiante pendiente por sustentación.

*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*

**Modalidad:** Proyecto de Investigación

Resolución N° 537 5 noviembre de 2022 Consejo de facultad de derecho, ciencia políticas y sociales de la Universidad del Cauca. Reglamentación vigente sobre trabajo de grado.

Estudiante Yurany Alexandra Pérez Lugo.

Asignación de jurados de trabajo de grado 27 de septiembre de 2021.

Título de proyecto: Democracia virtual desde el activismo político en red: el escenario presidencial colombiano del 2018.

25 de octubre de 2021, formato de evaluación general de trabajo de grado.

Acta de sustentación pública 2021-12-16

<http://repositorio.unicauca.edu.co:8080/handle/123456789/6231>

- 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 X No

Resolución superior N. 004 de 6 de abril de 2022, por la cual se designa al rector de la universidad del Cauca, para el periodo estatutario 2022-2027.

Acuerdo 024 1993, Consejo Superior Estatuto docente de la universidad del cauca

Resolución de acreditación de alta calidad 6218 de 13 junio 2019. Por medio de la cual se renueva la acreditación institucional de alta calidad a la Universidad del Cauca con domicilio en Popayán – Cauca. Ministerio de Educación Nacional.

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

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

Resolución R - 0467 del 31 de agosto de 2021 por medio de la cual se determina el uso específico del suelo para las sedes de la Universidad del Cauca.

- 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 X No

En caso afirmativo, cuáles:

Cambio en rectoría

Plan de desarrollo institucional 2023-2027

*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*

Retorno total a la prespecialidad 2022

Reforma al reglamento estudiantil acuerdo en construcción 31-10-2022, propuesta del nuevo reglamento estudiantil ante el Consejo Superior de la Universidad del Cauca.

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

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

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?  
Si  No

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 **reactivación** 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. **N/A**

**3.22.** Esta auditoria no fue testificada por el Organismo de acreditación

*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. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

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

#### **GESTIÓN ESTRATÉGICA - Gestión de la dirección universitaria**

El proyecto de modernización del portal web de la Universidad con intensión de lanzamiento en noviembre de 2023, como parte de la estrategia de fortalecimiento tecnológico de la nueva administración.

La calidad de la educación representada en el 40% de los programas acreditados en el 2023:

- 3 programas acreditados nuevo - Ingeniería agropecuaria, licenciatura en educación física, licenciatura en educación artística
- 12 programas en proceso de acreditación por primera vez
- 10 programas en proceso de renovación

Fortalecimiento de la política de estado de gratuidad en la matricula, generando la actualización de procedimientos académicos y administrativos para la institución.

El nuevo plan de desarrollo institucional 2023-2027 “Por una Universidad de Excelencia y Solidaria”, la hoja de ruta para las inversiones del quinquenio y estrategia de trabajo de la nueva rectoría.

#### **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El plan de fortalecimiento de la competencia de auditores, con un total de 17 auditores internos capacitados para ejercer el ciclo de auditoría de 2022, en el que se modifica el modelo, asignando expertos a los equipos auditores, mejorando los resultados de las auditorías, algunos de los temas de capacitaciones fueron:

- Diplomado en power skill
- Redacción de No Conformidades
- Mejoramiento Continuo
- Indicadores

El modelo de gestores de calidad en las dependencias, contribuye al fortalecimiento del sistema de gestión de calidad apoyando y agilizando las actividades encaminadas al mejoramiento continuo.

El proceso de implementación de ISO 14001, los resultados del diagnóstico inicial tuvieron como resultado un nivel de avance de 34%, la meta es contar un sistema de gestión integrado para el año 2025.

*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*

## GESTIÓN ACADÉMICA - Gestión de Egresados

Se tiene constituida la Asociación de Exalumnos de la Universidad del Cauca - ASECAUCA, a través de la cual se congregan los egresados de la Universidad, facilitando la interacción y comunicación, para ello se ha desarrollado una Base de datos en Excel, con información actualizada de todos los egresados desde 2020 al 2022 y otros registros discontinuos desde 1954.

La gestión de una herramienta tecnológica propia para administrar la información de los egresados a quienes se ofrece los siguientes servicios:

- Promoción de actividades de emprendimiento para egresados y estudiantes de último semestre, con un evento anual para presentar sus trabajos de emprendimiento a la comunidad.
- espacio de formación certificada en método de emprendimiento.
- Ofrecimiento de capacitaciones de inserción laboral con enfoque desde la Psicología Organizacional para estudiantes de últimos semestres y egresados con apoyo para desarrollo de competencias laborales.
- asesorías de fortalecimiento para la inserción laboral. Este servicio se presta de manera virtual.
- Servicio de bolsa de empleo a través de la plataforma de "empleo.com", validando la formalidad de las empresas que ofertan el empleo a estudiantes y egresados, aplicando posteriormente una encuesta de satisfacción a ambas partes.
- capacitaciones para mejorar las habilidades de los estudiantes para las entrevistas.
- Ofrecimiento de servicio de comunicación de egresados, orientadas a mantenerlos actualizados a través de canales digitales de las actividades de interacción con la Universidad.
- Se cuenta con una web para centralizar la comunicación de la Comunidad de egresados, desde donde se enlazan las redes sociales.
- Aplicación de Encuesta de necesidades y expectativas, a los estudiantes antes de la graduación, lo cual es usado para captar su información y para conocer como se les puede aportar como egresado.

Apoyo en actividades de autoevaluación para habilitación y acreditación, encuestando a los egresados e incluyendo sus manifestaciones y percepción sobre el programa cursado y gestión de la Universidad.

Se ha logrado la consolidación de relaciones de egresados, acogiéndolos a nivel nacional e internacional. Del Plan de trabajo del 2022, se concluyeron los siguientes resultados:

- 23 encuentros de egresados, 12 Asesorías en competencias laborales y 8 capacitaciones para competencias laborales, 288 asesorías en inserción laboral y 53 capacitaciones en inserción laboral, 15 informes académicos, 105 empresas atendidas en bolsa de empleo, 3 encuestas de autoevaluación.
- Adicionalmente se gestiona desde el área en la elaboración de piezas graficas de apoyo para la publicidad de promoción de todos los eventos y desarrollo de estrategias para obtener encuestas de satisfacción al final de los eventos.
- Mejora en seguidores e interacción en redes sociales de Facebook, Instagram, y se inició la interacción con Tik Tok.

Se unificaron las áreas de: División de articulación con el Entorno DAE de la Vicerrectoría de Investigaciones; La Vicerrectoría de Cultura: Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas y la Facultad de Ciencias Agrarias, para gestionar integradamente los emprendimientos de los egresados, buscando hacer sinergia en esta 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*

## GESTIÓN DE CULTURA Y BIENESTAR

Coadyuvar a la formación, el desarrollo de las capacidades humanas y la construcción de la comunidad mediante el diseño y puesta en marcha de 4 programas: Agenda cultural, PermaneSer, Género y Diversidad. En articulación con estamentos estudiantiles, docentes y administrativos. Planes de acción articulados al Plan de Desarrollo Institucional.

Las actividades de Cultura y Bienestar, desarrolladas en el 2022:

### Espacios de ciudad

- Popayán ciudad libro
- Quilichao ciudad libro

### Manifestaciones artísticas y culturales

- Talleres creativos
- Colectivos artísticos
- Talleres con expertos
- Convocatoria de estímulos y premios

### Diálogos interculturales

### Proyecto patrimonial

- Conservación
- Articulación con Mincultura y Museo Nacional

### División gestión de la recreación y el deporte

- Proyecto formación deportiva
- Unicauca activa de corazón

La remodelación del Centro deportivo Universitario CDU de Tulcán, con una Inversión \$8.400 millones de pesos, para el disfrute y comodidad de los estudiantes.

## GESTIÓN ESTRATÉGICA - Trámite de PQRS, Satisfacción del cliente

Se cuenta con varios canales a través de los cuales se ofrecen alternativas a los estudiantes y partes interesadas, para comunicar sus retroalimentaciones y recibir respuesta, con medios como: Correo electrónico, portal web, buzón de sugerencias (30 dependencias y 9 cafeterías), verbal y ventanilla única. Toda comunicación concluye en el Ventanilla única donde se radica oficialmente y se otorga un código único de control.

En la página web, se tiene dispuesto el Punto Anticorrupción para tramitar este tipo de denuncias.

Se encuentra relevante la gestión que se hace para intervenir con las áreas en beneficio de los usuarios de obtener una solución oportuna a sus quejas y reclamos y respuesta a sus solicitudes y sugerencias.

A pesar de que los trámites actualmente se tienen que hacer de una manera muy manual se dan garantías de conservación de la información y de todos los soportes para hacer investigación de los casos y dar respuesta.

Se desarrolla un plan de trabajo para interactuar con las áreas, ofreciendo capacitación y generando concientización de la importancia de responder y gestionar oportunamente las quejas y reclamos a los estudiantes.

Las diferentes canales que se tienen distribuidos en las instalaciones y en medios electrónicos para canalizar la información de las pqr's facilitando el acceso a los estudiantes y a la comunidad en general

## **GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN, LA INNOVACIÓN Y LA INTERACCIÓN SOCIAL**

Es importante resaltar la gestión que se hace desde la Vicerrectoría de Investigaciones, gestionando y administrando los recursos disponibles para participar en convocatorias de Investigaciones que se desarrollan con financiación de recursos externos y en proyectos de investigación internos (para cuantías de menos de 100 salarios mínimos), para lo cual se da soporte a la elaboración de este tipos de proyectos en aspectos Jurídicos, Administrativos y Financieros.

En las investigaciones internas, se hace toda la gestión para motivar a los docentes en la participación en proyectos de investigación. En la nueva Dirección de la Vicerrectoría, se han dado lineamientos para estimular a los docentes a iniciarse en la participar de estructuración de nuevos proyectos de baja cuantía de \$5.000.000, para que se aproximen a la metodología y se integren a las líneas de proyectos ya estructurados y amplíen la base de la investigación.

Respecto al Desarrollo de Editorial : se hacen publicaciones de libros de Texto realizados por los docentes y los libros de Investigadores, en 2022 se publicaron 50 libros: 10 del proyecto Posteris Lumen , 15 de la Convocatoria de 2022 y 25 de otras convocatorias o reediciones.

Se tiene como propuesta complementar la edición y publicación de 100 libros para conmemorar los 200 años de la Universidad para el año 2028 con la colección Posteris Lumen, de lo cual en 2022 se generaron 10 libros y en 2023 se tiene planificado editar otros 20 libros.

A través del DAE se fortalece la comunicación con el entorno y se apoya el ciclo de Apropiación social del conocimiento y la Validación de tecnologías en entorno de laboratorios, cubriendo las rutas de transferencia para llevar a la comercialización los productos de las investigaciones con lo cual se busca hacer un retorno del capital de inversión para la Universidad con la venta de patentes al sector productivo.

Desde la División de Investigación, se da apoyo en todo el ciclo de vida de los proyectos internos y externos. Definir convocatorias para potencializar el espíritu investigativo y hacer seguimiento.

A través de la Convocatoria de movilidad se han definido montos básicos y criterios para otorgar apoyos a la movilidad para la investigación, buscando mayor ecuanimidad en el otorgamiento de estos recursos.

Para soportar la gestión de los proyectos de investigación se cuenta con varias plataformas, tales como:

- SIVIRI : Software del Sistema de Gestión de la Vicerrectoría de Investigación para proyectos de investigación internos.
- FINANZAS PLUS : Software para el manejo de los recursos financieros de la Universidad destinados a proyectos.
- GESPROY Software propio del Sistema General de Regalías para la administración de los 18 proyectos de investigación que actualmente se tienen en curso.

Se cuenta con un total de 88 grupos categorizados en Minciencias en convocatorias del 2021 distribuidos como: A1 - 7 , A – 21, B -19 , C 33 y Reconocidos 8. En total están Registrados 150 grupos de investigación. Se presentaron 105 grupos y quedaron categorizados 88.

Se cuenta con un total de 205 investigadores categorizados como: 2 Eméritos, 36 Senior, 35 Investigadores Asociados y 132 Junior.

En la convocatoria de 2021. Se logró mejoramiento pasando a 205 investigadores, respecto a los 165 investigadores que se presentaron a las convocatorias del 2018.

## **GESTIÓN ACADEMICA - División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos**

Talleres de formación de usuarios a todos los programas, con profesionales expertos en la gestión de bibliotecas, ajustándose en los horarios en la prestación del servicio. En el 2022, participaron 2839 usuarios, entre estudiantes, docentes y funcionarios.

La incursión de servicios bibliotecarios, desde la inclusión para videntes con el aprovechamiento del material acorde a las necesidades.

6 bibliotecas, sedes en sitios de fácil acceso para los usuarios de las facultades y la comunidad en general.

Convenios de cooperación interbibliotecarios activos y en operatividad, con el Consorcio Iberoamericano de Transferencia -ISTS. Consorcio Colombia.

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA- División Administrativa y de Servicios**

La implementación de “EPlux”, sistema informático en el que la comunidad educativa, solicita mantenimientos correctivos, se realizan encuestas de satisfacción respecto al servicio prestado, se realiza el seguimiento al cumplimiento del programa del mantenimiento preventivo. Esta herramienta permite obtener de manera ágil y precisa la información sobre la gestión de los mantenimientos de la Universidad.

## **GESTIÓN ACADÉMICA - Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual – CECAV**

Reconocimiento por parte de control interno, por el compromiso con los planes de mejoramiento, reflejado en los resultados obtenidos en cuanto a número de usuarios capacitados entre estudiantes, docentes, particulares y egresados, recaudo de recursos significativos y el número de eventos ejecutados.

Plan estratégico 2022 – 2023, establecimiento de estrategias como el aprovechamiento de las actualizaciones tecnológicas de la Universidad, planes de promoción de ventas efectivo para los eventos de escasa demanda. Socialización del plan estratégico con las unidades académicas.

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA - Gestión del Talento Humano**

Transformación digital de los trámites y procedimientos administrativos (libranzas, cesantías, legalización de docentes temporales), aportando al mejoramiento y eficacia del proceso, impactando en la trazabilidad y los tiempos de gestión.

Las estrategias usadas en el pago del pensional, de esta manera evitar el pago de intereses por mora, permitiendo así, el buen financiamiento del pasivo pensional.

La asesoría personalizada y virtual, prestada a los funcionarios para el proceso de corrección de historia laboral y bonos pensionales.

*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*

Gestión ante el Ministerio de Hacienda y crédito Público, quien conceptúa a favor de la Universidad del Cauca evitando a la Universidad el pago ante Colpensiones por valor de más de \$8.600.000.000 con corte a junio de 2022.

Recobro de incapacidades y licencias, obteniendo una recuperación por estos conceptos de \$169.873.319.

La transformación digital a través de sistema de información que permite gestionar los ausentismo, generando la trazabilidad y medición de los impactos de las ausencias del personal, de esta manera fortalecer el control de las ausencias y el diseño de estrategias.

Calificación de la gestión estrategia de talento humano 70.6%, requiere mejoras aunque existen evidencias del desarrollo, sin embargo falta posicionar temas de nivel estrategia. Nivel de transformación. 2021 64.11% Plan de bienestar, incentivos y capacitación. SIGLA 2018-2022, evaluación de eficiencia, mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios.

## GESTIÓN ACADÉMICA

### Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas - Programa -Turismo

El Cauca, departamento catalogado como sector histórico en Popayán, permite la gestión de recursos turísticos como oportunidad para fomentar la creación de empresas turísticas y fomenta la importancia del programa de Turismo. Municipio con vocación turística, la creación secretaria de cultura y turismo de Popayán con proyectos, donde participan los estudiantes y profesores desde el 2021.

Grupo de investigación: GITUR categoría C– SYSTEMICO, reconocido en 2021, en categoría semilleros de investigación SITA – TURISTICO. La participación activa de los estudiantes, participación de egresados. Profesores reconocidos por Minciencias como investigadores junior y asociados.

Adaptación y flexibilidad a la nueva dinámica dada por la emergencia sanitaria y los fenómenos físicos, que dificultan el tránsito de estudiantes. Gracias a las estrategias utilizadas se permitió la continuidad académica.

Turismo sin límites, programa de radio, muestra iniciativas de proyectos, eventos relacionados con el sector, en la emisora de la universidad, el programa es emitido desde el 2018.

Egresados, grupo de WhatsApp, fan page en Facebook, que promovió el último encuentro de egresados en el año 2021, de manera virtual con la participación de 50% de egresados del programa.

Actividades del programa PermaneSer brindadas a estudiantes turismo, como talleres y asesorías relacionados:

- Matemáticas, 93 atenciones.
- Talleres y asesorías relacionados con lectura, escritura y oralidad, 150 atenciones.
- Atención y talleres psicosocial, 91 atenciones.
- Atenciones y talleres socioeconómicos, 58 atenciones.
- Difusión del portafolio de servicios PermaneSer, 22 atenciones.
- Total de estudiantes atendidos, 149.
- Total de atenciones 414, en el 2022-2.

*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*

## Programa Administración de empresas

La reciente adquisición del programa de simulador de negocios KU 120, aporta los conocimientos para la toma de decisiones estratégicas, en las Optativa I, II, III..

La continúa capacitación docente, para fortalecer el servicio que se presta en el programa y del desarrollo disciplinar y de servicios que se presta a otras facultades.

El lanzamiento de la Revista digital Click, en el coloquio el 8 de marzo de 2023, edición semestral que permite la publicación de trabajos de grado y de metodologías de investigación.

Eventos gestionados por el programa:

- “Gerenciarte XV” realizado en noviembre de 2022, punto de encuentro donde la academia se acerca al entorno empresarial con la intención de comparar las teorías y prácticas que se trabajan en el aula de clase.
- Eureka- E- Universidad, con el ánimo de inculcar e incentivar el espíritu emprendedor e innovador.
- Tecno- innovación noviembre de 2022, X versión.
- PAE cree en ti, reconocimiento a estudiantes con becas académicas y docentes e iniciativas de investigación con puntajes de calificación sobresalientes.
- Movilidad académica en convenio con al ORI
- Coloquio II, 8 de marzo de 2023. Coloquio I, en el año 2022.

## Facultad Ciencias de la Salud – Programa de Medicina.

El ajuste al plan de estudio en el año 2022, Acuerdo Superior 032 de 12 octubre de 2022.

Desarrollo de programa que busca la competencia médica, la capacidad del estudiante para recrear con buen juicio los conocimientos, habilidades y recursos en el abordaje, comprensión y resolución de situaciones asociadas a su profesión.

## Programa Derecho

Actualización de procedimientos y procesos, para mejorar la cercanía con los estudiantes, así como el uso de herramientas tecnológicas, como el sistema de información “kira”, que apoya el proceso de ajuste de matrícula, acciones de mejora. Automatización de recepción de solicitudes de cancelación, ingresos

Informe de cancelación de asignaturas, permite identificar las necesidades de la demanda, de esta manera ser más asertivos en la oferta asignatura e implementar las correcciones necesarias para reducir el número de cancelaciones.

## 4.2 Oportunidades de mejora

### GESTIÓN DE LA CALIDAD

Es importante, establecer una metodología de asignación del equipo auditor, que contemple los criterios de competencia, perfil y experiencia, que permita enriquecer el ejercicio de auditoría de acuerdo a la experiencia, educación y formación, enriqueciendo los resultados.

Consultar la formulación y planificación, identificación de los procesos y dependencias, para que de acuerdo al histórico y de los resultados de auditoría, se aborden de manera adecuada el total de los procesos, programas, dependencias, facultades.

Fortalecer la identificación de riesgos asociados al desarrollo de las auditorías internas.

El servicio no conforme solo está identificado en DARCA – programa de Derecho. Fortalecer la metodología en la identificación de la salida no conforme en los procesos misionales, que permita el tratamiento adecuado.

### GESTIÓN ACADÉMICA - Gestión de Egresados

Es importante que se complementen otros indicadores de gestión, que midan el impacto de las actividades que se hacen en el proceso. Es adecuado, que se establezcan indicadores al logro de los objetivos que se tienen planteados en el proceso. Por ejemplo, si se mide el cumplimiento del número de capacitaciones programadas, también medir cuantas de esas capacitaciones alcanzaron el objetivo propuesto para cada una de ellas y medir como ha mejorado las competencia de los emprendedores para incrementar el número de emprendimientos iniciados e incrementar su permanencia en el tiempo.

Es de mucha importancia que se dé prioridad a mejorar la forma en que se hacen las diferentes encuestas de satisfacción e identificación de necesidades y expectativas, utilizando herramientas digitales como, las ya existentes, por ejemplo, “Google Forms” entre otras, de manera que se facilite aplicar y contestar la encuesta y se facilite el análisis de los resultados, optimizando los tiempos de respuesta, para que se puedan establecer acciones oportunas y coherentes al contexto en las que fueron expuestas.

Hacer encuestas de satisfacción para la mayor parte posible de las actividades que realizan en el proceso, permite tener mediciones más precisas para validar resultados puntuales por cada evento y globales para los objetivos y el proceso.

En lo posible asegurar que se marca un ciclo con una determinada frecuencia, el cual pudiera iniciar con indagación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, parara definir objetivos y metas puntuales a las actividades que se programen, y asegurando que finalmente se evalúe con las encuestas el nivel de satisfacción al respecto.

Es conveniente que se difundan a las partes interesadas los resultados de las encuestas de necesidades y expectativas, con las conclusiones del enfoque que se va a tener en cuenta para el desarrollo de las actividades del siguiente periodo, para que con base en estos objetivos, se facilite determinar su eficacia, medida en las encuestas de satisfacción al cierre del ciclo.

*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*

## **GESTIÓN ESTRATÉGICA - Trámite de PQRS, Satisfacción del cliente.**

Sería adecuado que en la matriz de seguimiento a las quejas y reclamos, se pueda confirmar o hacer reclasificación del tipo de retroalimentación, si aplicara, con base en los criterios establecidos de PQRSF. Confirmar la categoría, puede asegurar un criterio único para tener en cuenta en los trámites y en sus estadísticas.

Sería adecuado buscar alguna herramienta tecnológica, que facilite el trámite de la información de las PQRSF, en términos de administrar y mejorar la comunicación oportuna con las áreas involucradas, para que gestionen oportunamente y cumplan con los tiempos establecidos y dejar un récord de la trazabilidad de la gestión que se hace para solucionar las quejas y reclamos, facilitando la respuesta final y la administración de estos archivos. Se sugiere indagar en herramientas como “Jira” para administrar tareas y su complemento de “Confluence” para administrar los archivos de soporte.

Es importante que se revisen los indicadores del área, buscando medir dos tipos de gestiones: La gestión propia del área para cumplir con su “Life time” de un día en gestionar el redireccionamiento de la comunicación al área competente y el cumplimiento en los tiempos de solución que da el área involucrada y la respuesta final para cerrar cada caso. Como segundo tipo de medición, la gestión que se hace con las áreas para reducir el impacto de aquellos factores más significativos que afectan las causales de quejas las PQRS, buscando que mejoren las tendencias y se mejoren los servicios, haciéndose evidente por la reducción de las tendencias de afectación.

Es importante que se siga fortaleciendo la sinergia entre la Secretaría General y la Administración del Sistema de Gestión, para generar instancias de análisis en la plataforma que facilite retroalimentar a las áreas sobre los Pareto de causalidad y orientar acciones correctivas que mejoren las tendencias.

## **GESTIÓN DE CULTURA Y BIENESTAR**

Es importante articular el programa “PermaneSer”, entre la Vicerrectoría cultura y bienestar y los programas académicos, que permita a través de la ejecución de las estrategias, la medición y trazabilidad de los resultados, de manera integral, así como las acciones de mejora del programa.

## **GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN, LA INNOVACIÓN Y LA INTERACCIÓN SOCIAL**

En la estructuración de los indicadores es importante que se mida la gestión que hace, como por ejemplo para lograr:

- Optimizar el uso de recursos con base en los resultados obtenidos.
- Incrementar el grupo de investigadores.
- Incrementar los grupos de investigación.
- Incrementar los grupos de investigación en los diferentes niveles de reconocimiento e incremento en los niveles más altos.
- Gestionar y atraer a la Universidad recursos desde las diferentes fuentes de financiamiento como son las regalías y acuerdos con entes públicos y privados.
- Ampliar la participación de los estudiantes, docentes y demás partes interesadas en la cobertura de las actividades de investigación de la Universidad, entre otros.

*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*

Estas mediciones, pueden dar cuenta de la eficacia de las acciones que se gestionan para lograr los objetivos de la Vicerrectoría, asegurando que indistinto de las estrategias que se tomen a lo largo de todo el tiempo en el largo plazo indistinto de los periodos de Vicerrectorías que cursen en el tiempo.

## **GESTIÓN ACADÉMICA - Gestión admisiones, registro y control académico**

Fortalecer campañas para reducir los derechos de petición, considerando que la causa principal es a partir de la cultura de los estudiantes de derecho, motivados igualmente por una clase en particular, quienes no acuden al conducto regular para la solicitud de trámites administrativos.

Es importante ejercer la medición del proceso correlacionada con el objetivo del proceso, el cual es garantizar la admisión objetiva de los estudiantes. Es importante, analizar las salidas no conformes, que permita definir la eficacia del proceso.

Fortalecer la identificación de riesgos de acuerdo a lo sugerido en el requisito 6.1 el cual debe derivar del análisis del contexto interno y externo, y que contemple el propósito del propuesto.

## **GESTIÓN ACADEMICA - División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos**

Estandarizar el formato de planificación del plan de trabajo, en el que se incluya le medición de la estrategias por cada periodo.

Se debe analizar los resultados de los indicadores de gestión de manera histórica para que se contribuya a un mejor analices y toma de decisiones, respecto al mejoramiento continuo.

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA - División Administrativa y de Servicios**

Es importante que se puede definir la metodología que determine el tamaño de la muestra respecto al indicador del desempeño de proveedores, de acuerdo, al procedimiento evaluación de proveedores PA-GA-5-PR-16 V1 ítem 3, en donde se determina sacar una muestra cuando se cuenten con más de 50 contratos que superen los 10 SMMLV, de esta manera aplicar adecuadamente la fórmula del indicador.

## **GESTIÓN ACADÉMICA - Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual – CECAV**

MARUC, la metodología de la gestión del riesgo, es importante que los líderes de proceso tengan claridad en la clasificación o definición de las causas y causas críticas, podemos observar que en el centro de educación continua, registras las mismas causas y causas críticas. Incluir en la guía de la metodología para la administración del riesgo de la universidad del cauca PE-GE-2.4 –OD-5.

Es importante que los informes de actividades para el pago de estímulos económicos, pago a docentes o expertos, se relacionen las fechas de solicitud, las fechas de ejecución de las sesiones para trazabilidad y transparencia del proceso de validación y pagos.

Los supervisores o coordinadores, deberán generar un informe de seguimiento que permita validar que la ejecución del diplomado, este acorde a la planificación y temáticas, la validación de la evaluación a los asistentes (verificación de asistencias), novedades o dificultades en la prestación del servicio.

### **Programa Derecho**

Es importante que se analice de manera detallada los resultados de la evaluación docente, esto permite elevar el nivel del docente, en el análisis de causas comunes. Por parte de la encuesta de estudiantes.

*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
Derechos de Petición 1031 (82%)	Solicitudes a cargue de notas en el sistema SIMCA de preparatorios. Solicitudes cupos para preparatorios. Cargue de notas al sistema SIMCA relacionadas con materias. Certificaciones de notas, terminación de materias, etc. Cupos para matricular materias. Reembolso de recursos por concepto de matrícula – política de gratuidad.	Se abordaron las acciones pertinentes.
	134 – Obedecen a peticiones de información de las cuales 54 corresponden solicitud a copia de documentos.	Se refuerza la comunicación en la comunidad estudiantil sobre el conducto regular para la solicitud de documentos.
Felicitaciones 75 (6%)	Temas diversos	Se abordaron las acciones pertinentes.
Quejas y Reclamos 125 (10%)	Temas diversos relacionados con no prestación de un servicio o la no respuesta a las solicitudes.	Se abordaron las acciones pertinentes.
Sugerencias 13 (1 %)	Temas diversos	Se abordaron las acciones pertinentes.
<b>TOTAL PQRS EN EL AÑO 2022 1.244</b>		

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: **N/A**

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. **N/A**

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

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   
 Nota. Para auditorías de renovación se deben tener en cuenta quejas de terceros recibidos durante el ciclo de la certificación, los resultados de las auditorías de seguimiento del ciclo y los resultados de la presente auditoría.

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.

En el caso de renovación se deben incluir las no conformidades reportadas durante el ciclo del certificado que esta culminado (seguimiento 1, seguimiento 2 y renovación)

<b>Auditoría</b>	<b>Número de no conformidades</b>	<b>Requisitos</b>
Otorgamiento	N/A	N/A
1ª de seguimiento del ciclo	1	10.2
2ª de seguimiento del ciclo	1	8.5.1 d)
Renovación	1	9.1.1 b)
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	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**

La auditoría interna se realizó de octubre a diciembre de 2022, con alcance de acuerdo al análisis interno de 6 procesos, 9 facultades y 15 dependencias. Con la participación de 17 auditores internos.

Acta 021 de comité de dirección, para notificación del proceso de auditoría interna en el año 2022.

Se evidencia la competencia del equipo auditor.

Se evidencia:

Programa de auditoría

Plan de auditoría

Lista de verificación

*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

Hallazgos:

Fortalezas: 89

Oportunidades mejora: 61

No conformidades: 3

La auditoría interna se realiza de acuerdo con las directrices de ISO 19011.

#### 5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se evidencia informe de la revisión por la dirección, realizado el 2023-01-16, para evaluar la gestión del año 2022. Con la participación de los líderes de proceso, responsables de presentar su gestión. El informe contiene el total de entradas y salidas de la revisión por la dirección.

La revisión por la dirección concluye, la madurez del sistema de gestión de calidad con líderes de proceso que valoran la calidad para una mayor capacidad de gestión en el logro de los resultados previstos.

El sistema de gestión es adecuado, conveniente y eficaz.

### 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

Si su respuesta es afirmativa, por favor relacionar los medios publicitarios donde fue verificado el uso del logo o marca, durante la auditoría:

Plantilla de hoja membretada

Plantilla de informes

Plantilla de PPW

Página Web: <https://www.unicauca.edu.co/versionP/>

Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC, solo podrá ser usado de acuerdo con lo establecido en el Manual de Aplicación E-GM-001, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

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

*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*

6.4. ¿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 X 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 REVISADA**

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  NO X

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI  NO X

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro: N/A

Fecha de la verificación complementaria: N/A

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
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
N/A			
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
N/A			
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			
N/A			

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

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007				
			SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
<b>Se recomienda mantener el alcance del certificado del Sistema de Gestión</b>			<b>X</b>	
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 restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
<b>Nombre del auditor líder: CHERLY CHAVEZ VARGAS</b>		Fecha	2023	04 17

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	<b>X</b>
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	<b>N/A</b>
Anexo 3	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)	<b>X</b>
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoria firmada por la organización.	<b>X</b>
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	<b>N/A</b>
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoria con el uso de las TIC	<b>N/A</b>
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	<b>N/A</b>
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	<b>N/A</b>

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 1 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2023-31-03 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2023-04-04.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.1.1 b)
<b>Descripción de la no conformidad:</b>  La organización no determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos		
<b>Evidencia:</b> En la <u>División Administrativa y de Servicios</u> , se evidencia la medición del siguiente indicador:  Indicador de desempeño de proveedores, determina en su fórmula: $\# \text{ de proveedores de excelente desempeño} / \text{total proveedores evaluados} * 100$ Resultado obtenido para el año 2022: $45/50 * 100 = 90\%$  Se revisa la base de datos de proveedores en la que se identifica lo siguiente: 161 contratos superiores a 10 SMMLV, representados en 86 proveedores de un universo total de 454 proveedores en el año 2022. 23 proveedores cuentan con más de 1 contrato en el año 2022.  Por lo cual, los datos analizados en el indicador al año 2022, no corresponde a la muestra que debería tomarse según el procedimiento <u>evaluación de proveedores PA-GA-5-PR-16 V1 ítem 3:</u>  Se debe realizar la evaluación y reevaluación del proveedor, según el tipo de contrato y teniendo en cuenta los criterios de evaluación: A) Evaluación de proveedores de bienes (orden de compra, compraventa, suministro, arrendamiento): se incluyen los proveedores de bienes de insumo y de equipos; la evaluación se realizará a los proveedores que: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tengan contratos que superen los 10 SMMLV (Si hay más de 50 contratos que superen este requisito, se tomará una muestra representativa para su evaluación.</li> <li>2. Los proveedores que haya suscrito en el periodo de 6 meses, más de un contrato.</li> </ol>		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>

*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

Rediseño al procedimiento <u>evaluación de proveedores PA-GA-5-PR-16 V1</u>	Procedimiento ajustado	30 de junio 2023
Difusión del procedimiento ajustado.	Documentos de publicación y difusión	30 de julio 2023
Implementación del procedimiento ajustado	Evaluación de proveedores	30 de agosto de 2023
<p><b>Descripción de la (s) causas (s)</b>                  (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).</p> <p>Porque hay desconocimiento en los métodos para el formulación, medición, seguimiento, análisis y evaluación.                  Porque no hay formulada una metodología para formulación, medición, seguimiento, análisis y evaluación.                  Porque no hay un lineamiento institucional definido para manejo de indicadores</p>		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Documentar la guía metodología de formulación, medición, seguimiento, análisis y evaluación como lineamiento institucional	Guía Metodológica	Junio 30 de 2022
Ajustar la herramienta de caracterización de indicadores	Ficha técnica de indicadores ajustada	Junio 30 de 2022
Comunicación, sensibilización y capacitación de la metodología para la formulación, medición, seguimiento, análisis y evaluación de indicadores en la comunidad universitaria.	Registro de comunicaciones y capacitaciones	Septiembre 29 de 2022
Caracterización de la ficha de indicadores en los procesos institucionales	Registro de comunicaciones y capacitaciones	Diciembre 21 de 2023
Revisión de la formulación y seguimiento de indicadores institucionales	Acta de reunión	Diciembre 21 de 2023
Evaluación de la implementación de la metodología para la formulación, medición, seguimiento, análisis y evaluación	Informe del ejercicio de seguimiento, medición, análisis y evaluación	Febrero 29 de 2024

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

*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



Consulte la *Guía para la solución de no conformidades* en la ruta <https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/> en el link Evaluación de la conformidad.

Ruta: [www.icontec.org](http://www.icontec.org) Nuestra compañía – Documentos servicios – Evaluación de la conformidad.

### ANEXO 3 PLAN DE AUDITORÍA

<b>EMPRESA:</b>	<b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA.</b>		
<b>Dirección del sitio:</b>	Calle 5 No. 4-70 Claustro Santo Domingo , Popayán, Cauca , Colombia Calle 69N No. 4E-60, Popayán, Cauca , Colombia Carrera 5 No. 13N-36, Popayán, Cauca , Colombia Carrera 2A Calle 15N Esquina - Campus Tulcán , Popayán, Cauca , Colombia Carrera 2 No. 3N-111, Popayán, Cauca , Colombia Calle 4 Carrera 5 Esquina Plazoleta Santo Domingo , Popayán, Cauca , Colombia Carrera 2 No. 4N-140, Popayán, Cauca , Colombia Calle 4 No. 3-56 Claustro El Carmen, Popayán, Cauca , Colombia Carrera 3 con calle 3, esquina, Popayán, Cauca , Colombia		
<b>Representante de la organización:</b>	Alexander Buendia		
<b>Cargo:</b>	Director Centro de Gestión de la Calidad Acreditación Institucional	Correo electrónico	<a href="mailto:direccioncalidad@unicauca.edu.co">direccioncalidad@unicauca.edu.co</a>
<b>Alcance de la certificación:</b> Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado. Prestación Servicios de Investigación científica y experimental en temas relacionados con la ciencia, la tecnología e innovación			
<b>Alcance de la auditoría:</b> Diseño, Desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de Pregrado. Prestación Servicios de Investigación científica y experimental en temas relacionados con la ciencia, la tecnología e innovación			
<b>Criterios de Auditoría</b>	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
<b>Tipo de auditoría:</b>	<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"/> Auditorías especiales (Reactivación/extraordinaria) <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización / Migración <input type="checkbox"/> Renovación (con restauración) <input type="checkbox"/> Renovación (anticipada)		

*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



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

Auditor Líder:	Cherly Chávez Vargas - CCH	Correo electrónico	<a href="mailto:cchavez@icontec.net">cchavez@icontec.net</a>
Auditor:	Nancy Peñaranda Ramírez <a href="mailto:npenaranda@icontec.net">npenaranda@icontec.net</a> 3006123341	Auditor	N/A
Experto técnico:	N/A		
Observador – Profesional de apoyo	N/A		

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)
<b>CALLE 5 #. 4 – 70, Popayán, Cauca , Colombia</b>					
2022-03-13	08:00	8:30	Reunión de apertura	CCH	

*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)
	8:30	10:00	<p><b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> Gestión de la dirección universitaria</p> <p><b>Revisión por la Dirección</b> ISO 9001:2015: 4.1, 4.2 / 5.1, 5.2, / 6.1, 6.2, 6.3, 9.3, 10.3</p>	CCH	<p>Deibar René Hurtado (Rector) <a href="mailto:rectoria@unicauca.edu.co">rectoria@unicauca.edu.co</a></p> <p>Aida Patricia González Nieva (Vicerrectora Académica)</p> <p>Francisco Pino (Vicerrector de Investigaciones)</p> <p>Cesar Alfaro Mosquera (Vicerrector de Cultura y Bienestar)</p> <p>Jorge Enrique Barrera (Vicerrector Administrativo)</p> <p>Diana Melissa Muriel Muñoz (Jefe Oficina de Planeación)</p> <p>Laura Ismenia Castellanos Vivas (Secretaria General)</p> <p>Alexander Buendía Director Centro de Calidad</p> <p>Acompaña: Clara Tobar</p>
	8:30	10:00	<p><b>GESTIÓN ACADEMICA</b> <u>Área de Egresados</u> ISO 900:2015 4.2, 6.1, ,7.1, 7.3, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7</p>	NP	<p>Aida Patricia González Nieva (Vicerrectora Académica)</p> <p>Esperanza Andrade Coordinadora</p> <p>Gestor de Calidad</p> <p>Equipo de trabajo</p> <p>Acompañan: Ximena Cerón Paola M. Certuche</p>
	10:00	12:00	<p><b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> Trámite de PQRS, Satisfacción del cliente</p>	NP	<p>Laura Ismenia Castellanos Vivas (Secretaria General)</p>

*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 9001.2015 8.2.1, 9.1.2		Equipo de Trabajo Acompañan: Ximena Cerón
	10:00	12:00	<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>Gestión de la calidad</b> ISO 9001.2015 5.1,5.1.2,6.1, 9.1, 9.2	CCH	Alexander Buendía Director Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional  Equipo de trabajo CGC Y AI
2022-03-13	12:00	13:00	Receso	CCH	
<b>Carrera 2A Calle 15N, Esquina - Campus, Tulcán, Popayán, Cauca , Colombia</b>					
2022-03-13	13:00	16:00	<b>GESTIÓN DE CULTURA Y BIENESTAR</b>  ISO 9001:2015 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3	CCH	Cesar Alfaro Mosquera (Vicerrector de Cultura y Bienestar)  Equipo de trabajo  Gestor de Calidad  Acompañan: Dr. Alexander Buendía Clara Tobar Julio César Ulcué
	13:00	16:00	<b>GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN, LA INNOVACIÓN Y LA INTERACCIÓN SOCIAL</b> División de Gestión de la Investigación  ISO 9001:2015 8.1, 8.2, 8.5, 8.6. 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2	NP	Francisco Pino (Vicerrector de Investigaciones)  Marisol Muñoz O. Jefe División de la Investigación  Gestor de Calidad  Equipo de trabajo  Acompañan: Dr. Alexander Buendía Clara Tobar
	16:00	17:00	<b>Balance diario</b>	CCH NP	
<b>Carrera 2 No. 3N – 111, Popayán, Cauca , Colombia</b>					

*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)
2023-03-14	8:00	10:00	<b>GESTIÓN ACADEMICA</b> Gestión admisiones, registro y control académico  ISO 9001:2015 8.1, 8.2, 8.5, 8.7	CCH	Aida Patricia González Nieva (Vicerrectora Académica)  Sandra Liliana Colina Jefe de dependencia  Gestor de Calidad Equipo de trabajo  Acompañan: Dr. Alexander Buendía Clara Tobar
	10:00	12:00	<b>GESTIÓN ACADEMICA</b> División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos  ISO 9001: 2015 7.1.3, 7.1.4	CCH	Aida Patricia González Nieva (Vicerrectora Académica)  Miriam Torres Londoño Jefe de División  Gestor de calidad Equipo de trabajo  Acompañan: Ximena Cerón Alexandra Muñoz
	12:00	13:00	Receso		
<b>Carrera 3 con Calle 3 Esquina, Popayán, Cauca , Colombia</b>					
2023-03-14	13:00	16:00	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <a href="#">División Administrativa y de Servicios</a>  Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen	CCH	Jorge Enrique Barrera (Vicerrector Administrativo)  Leila Milena Llantén Jefe de División  Gestor de Calidad  Equipo de trabajo  Acompañan: Marta Palomino

*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)
			parte del alcance de certificación ISO 9001:2015 8.4		Alexandra Muñoz
	16:00	17:00	<b>Balance diario</b>	CCH	
<b>Carrera 2 #. 4N – 140, Popayán, Cauca , Colombia</b>					
2023-03-15	8:00	12:00	<b>GESTIÓN ACADÉMICA</b> Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual – CECAV ISO 9001:2015: 8.3 ,8.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5	CCH	Aida Patricia González Nieva (Vicerrectora Académica)  Doris Stella Muñoz Jefe de Dependencia  Gestor de calidad Equipo de trabajo  Acompañan: Dr. Alexander Buendía Clara Tobar Paola Marcela Certuche
	12:00	13:00	Receso	CCH	
	13:00	16:00	<b>GESTIÓN ACADÉMICA</b> Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas  Administración de Empresas Turismo  Diseño Curricular, planificación y prestación del servicio. Seguimiento a egresados.  ISO 9001:2015: 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6. 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2	CCH	Ciro Alirio Figueroa Decano  Héctor Alejandro Sánchez Jefe de Departamento Administración de Empresas  Mercy Johanna Valencia Caicedo Coordinadora de programa Administración de Empresas  Luz Marina Ardila Barragán Jefe de Departamento Turismo  María Fernanda Moreno Prado Coordinadora de Programa de Turismo  Gestor de Calidad

*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)
					Equipo de trabajo  Acompañan: Dr. Alexander Buendía Clara Tobar Paola Marcela Certuche
	16:00	17:00	Balance diario	CCH	
<b>Calle 4 Carrera 5 Esquina Plazoleta Santo Domingo, Popayán, Cauca , Colombia</b>					
2023-03-16	8:00	12:00	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> Gestión del Talento Humano  ISO 9001:2015 5.3,7.1.2,7.1.6,7.2	CCH	Jorge Enrique Barrera (Vicerrector Administrativo)  Sandra Liliana Trujillo Jefe Talento Humano  Equipo de trabajo  Gestor de Calidad  Acompañan: Marta Palomino Julio César Ulcué
	12:00	13:00	<b>Receso</b>	CCH	
<b>Carrera 5 #. 13N – 36, Popayán, Cauca , Colombia</b>					
2023-03-16	13:00	16:00	<b>GESTIÓN ACADÉMICA</b>  Facultad Ciencias de la Salud  Medicina Fisioterapia  Diseño Curricular, planificación y prestación del servicio. Seguimiento a egresados.  ISO 9001:2015: 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6. 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2	CCH	Adriana Castro Mañunga Decana  Francisco Fernando Bohórquez Góngora Coordinador de Programa  Omar Andrés Ramos Valencia Jefe departamento de Fisioterapia  Jerónimo Londoño Prieto Coordinador Programa de Fisioterapia  Gestor de Calidad Equipos de trabajo  Acompañan: Dr. Alexander Buendía Clara Tobar

*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)
					Paola M. Certuche
	16:00	17:00	Balance Diario	CCH	
<b>Calle 4 Carrera 5 Esquina Plazoleta Santo Domingo, Popayán, Cauca , Colombia</b>					
2023-03-17	8:00	10:00	<b>GESTIÓN ACADÉMICA</b>  Derecho Ciencia Política  Diseño Curricular, planificación y prestación del servicio. Seguimiento a egresados.  ISO 9001:2015: 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6. 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2	CCH	Edgar Camacho Godoy Decano  Marcela Tovar Toledo Coordinadora de Programa de Derecho  Jaime Fajardo Oliveros Jede Departamento Ciencia Política  Carlos ortega Coordinador Programa de Ciencia Política  Gestor de Calidad Equipos de Trabajo  Acompañan: Dr. Alexander Buendía Clara Tobar Ximena Cerón
	10:00	12:00	Preparación informe de auditoría	CCH	
	12:00	13:00	Receso		
	13:00	15:00	Presentación resultados finales	Equipo auditor	Comité de Dirección  Acompañan: Dr. Alexander Buendía Clara Tobar
	15:00	17:00	Reunión de cierre	CCH	
<b>Observaciones:</b>					
Especificar los requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos. ISO 9001.2015 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3,7.1, 7.4 7.5, 9,2,10					
Por favor coordinar los aspectos logísticos de traslados entre sedes, para el equipo auditor.					

*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)
----------------------------------	---	---	----------------------------------	----------------	---

Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.

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.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2023-03-08
---	------------

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 4

<b>ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN :</b>	
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: ( X ) <b>N.A.</b>	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-007) hasta: <u>2023-04-05</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <b>N/A</b>	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
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 <b>N/A</b> y el requisito al que fue reportada <b>N/A</b> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS:</b>	
Dando cumplimiento al requisito 4.7 del R-PS-007 la Organización se compromete a permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación.	
Consulte el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión <a href="mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf">mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf</a>	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Alexander Buendía A.	

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