



Somos **calidad**,
somos **competitividad**,
somos **confianza**.



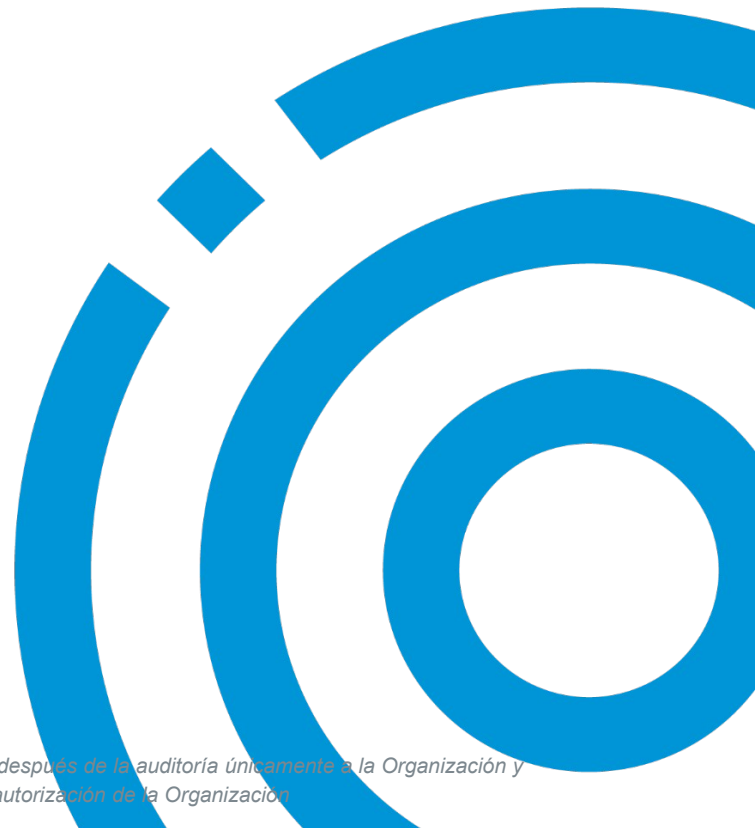


iconotec

Huella de confianza.

icontec.org

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA

1.2. SITIO WEB: <https://www.ucatolica.edu.co/>

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015: Avenida Caracas No. 46 -72 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia

ISO 9001:2015

#Sitios permanentes adicionales	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	Calle 47 No.13-54	Bogotá D.C., Cundinamarca , Colombia	Extensión
2	Avenida Caracas No. 46-22	Bogotá D.C., Cundinamarca , Colombia	Docencia
3	Diagonal 46A No.15B-10	Bogotá D.C., Cundinamarca , Colombia	Docencia Bienestar Universitario Internacionalización
4	Carrera 13 No. 47 – 30	Bogotá D.C., Cundinamarca , Colombia	Docencia Investigación Extensión
5	Carrera 13 No. 46 – 61	Bogotá D.C., Cundinamarca , Colombia	Extensión - Sede del Consultorio Jurídico
6	Calle 47 No. 13 – 63	Bogotá D.C., Cundinamarca , Colombia	Extensión - Sede del Centro de Conciliación
7	Calle 48 No. 15 – 71	Bogotá D.C., Cundinamarca , Colombia	Extensión - Unidad de Servicios Psicológicos

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015

Diseño y prestación de servicios de educación superior en docencia, investigación y extensión para los programas de pregrado.
Design and provision of higher education services in teaching, research and extension for undergraduate programs.

1.5. CÓDIGO IAF: 37 , CS 37-0

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

1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	Cecilia Garzón Daza
Cargo:	Directora Oficina de Calidad y Control de Procesos
Correo electrónico:	cgarzon@ucatolica.edu.co

1.8. TIPO DE AUDITORÍA:

Seguimiento

Es organización multisitio:	No
Auditoría Integral:	No,
Auditoría Combinada:	No

1.9. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	N.A.	0
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2023-09-04	0.5
Auditoría remota	N.A.	0
Auditoría en sitio	2023-09-18/20	2.5

1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	SANDRA JEIMMY ROJAS MALAVER Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	N/A
Experto Técnico	N/A
Observador	

1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC-CER880167
Fecha de aprobación inicial	2021-10-08
Fecha de próximo vencimiento:	2024-10-07

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.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1?

NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios.

Si

- Diagonal 46 A # 15 B – 10 DOCENCIA – INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES, INTERNACIONALIZACIÓN – ARQUITECTURA, BIENESTAR INSTITUCIONAL, 2023-09-18
- Calle 48 # 15-71 EXTENSIÓN – UNIDAD DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS – PSICOLOGÍA, 2023-09-19
- Carrera 13 # 46-61 EXTENSIÓN – CONSULTORIO JURÍDICO – DERECHO, 2023-09-19
- Carrera 13 # 47-49 DOCENCIA – ECONOMÍA, 2023-09-19
- Carrera 13 # 47-30 INVESTIGACIÓN, 2023-09-19
- Avenida Caracas # 46-72 GESTIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN, 2023-09-20
- Avenida Caracas # 46-72 EVALUACIÓN, MEJORA Y CONTROL, 2023-09-20

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

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, la Universidad para la prestación de los servicios de superior en docencia, investigación y extensión para los programas de pregrado, no emplea equipos de seguimiento y medición.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?

NA

3.11. Es una auditoría de ampliación o reducción de alcance de certificación o de cubrimiento de sitios permanentes

No

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

Si

Se audita el requisito de diseño y desarrollo, a partir de los actos administrativos, las mallas curriculares, los documentos maestros cargados al SACES y la planificación de las asignaturas, en los programas de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones y Economía.

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

Distintivo de habilitación de servicios de psicología, expedido por el Ministerio de Salud, con código DHSS0436990, del mes de septiembre de 2023, válido por un año.

Distintivo de habilitación de servicios de psiquiatría, expedido por el Ministerio de Salud, con código DHSS0436991, del mes de septiembre de 2023, válido por un año.

Distintivo de habilitación de servicios de fonoaudiología y/o terapia del lenguaje, expedido por el Ministerio de Salud, con código DHSS0436993, del mes de septiembre de 2023, válido por un año.

Distintivo de habilitación de servicios de terapia ocupacional, expedido por el Ministerio de Salud, con código DHSS0436992, del mes de septiembre de 2023, válido por un año.

Registro calificado del programa Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones, bajo Resolución 15491 del 4 de agosto de 2017 vigente a 7 años expedida por el Ministerio de Educación Nacional.

Registro calificado del programa Economía, bajo Resolución 6946 del 3 de julio de 2019 vigente a 7 años expedida por el Ministerio de Educación Nacional.

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?

No

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

NA

3.16. ¿Se tienen actividades, productos y servicios declarados en el alcance del certificado que han sido tercerizados con proveedores o contratistas?

No

3.16. ¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores o contratistas de estas actividades, productos y servicios?

NA

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

No

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

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?

NA

3.20. ¿Aplica reactivación para este servicio?

No

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.

NA

3.22. Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

No

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.

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

El análisis del contexto porque se realiza a partir de la herramienta MICMAC, generando priorización de variables para determinar la estrategia de la institución, a través de esta herramienta de prospectiva,

El liderazgo y compromiso de la rectoría con el sistema de gestión de la calidad, porque asegura los recursos necesarios y apoya a las personas en el mantenimiento y eficacia del mismo.

La creación de la unidad de transformación digital, porque promueve la automatización de procesos, bajo políticas de seguridad de la información.

La implementación del aplicativo CRM, porque se planifica dicho cambio en los procesos de mercadeo y registro y control de los estudiantes, para asegurar la trazabilidad del proceso.

La aprobación del programa de especialización en Analítica de Datos, porque se ofrece en modalidad virtual por parte de la facultad de educación y desarrollo virtual.

La actualización del glosario de la institución, porque permite unificar criterios para que los procesos controlen la ocurrencia de salidas no conformes.

DOCENCIA – INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES

El trabajo conjunto con Ecopetrol, porque esta alianza aporta valor frente a la necesidad de actualización en los planes de estudio y las competencias requeridas por las tendencias del mercado.

Los talleres que se ofrecen gratuitamente a los estudiantes que presentan la prueba saber pro, ofreciendo beneficios a los estudiantes por participar, como el no pago derechos de grado y aulas virtuales para su realización, generando una tendencia positiva en el número de estudiantes que lo realizan.

El plan de alivios financieros dirigidos a los estudiantes, porque contempla descuentos por pronto pago, mediante tres oportunidades de pago reduciendo los recargos al valor de la matrícula, entre otros descuentos.

En lo corrido del segundo semestre, los 4 docentes encargados de atención a estudiantes tienen un desempeño calificado como alto, por su calidad en la orientación y acompañamiento.

La tendencia de la participación en talleres saber pro, porque en 2022-3 logra una cifra del 17% y en 2023-1 el 26,34%, gracias al desarrollo de esta actividad a través de aulas virtuales

La proyección del programa de ingeniería electrónica y telecomunicaciones a 8 periodos académicos reduciendo sus créditos de 152 a 144, mediante el Acuerdo 349 del 28 de junio de 2023.

INTERNACIONALIZACIÓN – ARQUITECTURA

La movilización de estudiantes de Perú, México y Colombia bajo el alcance del programa Delfín, porque crece a través de la participación de 29 estudiantes entre 2022 y 2023.

La actualización de los indicadores del proceso, porque se busca contar con métricas retadoras.

El resultado del índice anual de la movilidad de estudiantes salientes presencialmente, debido al incremento de esta iniciativa y pasando de 188,7% a 233% en los dos últimos años.

BIENESTAR INSTITUCIONAL

El número de personas cubiertas por las actividades de arte y cultura para 2023-1 porque se impacta a 3171 personas con las actividades de deporte, 8779 en convivencia, en inclusión se genera un alcance a 1439, 7961 personas en actividades de salud y 2860 personas en pastoral y capellanía.

La jornada de reconocimiento a la excelencia académica e investigativa, porque a través de un acto social se reconoce a los estudiantes con los 4 mejores promedios diurno y nocturno y a quienes se destacan en semilleros de investigación.

El porcentaje de cobertura semestral de estudiantes y administrativos, porque se encuentran en el 84% y en el 68.5% respectivamente tras la promoción y realización de las mismas.

EXTENSIÓN – UNIDAD DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS

La infraestructura institucional, porque tiene un espacio con 18 consultorios en medio de un espacio tranquilo y con zonas verdes, ampliando la capacidad en 2023 en 5 nuevos consultorios.

La toma de conciencia de los estudiantes y docentes, porque reconocen el propósito de su rol frente al sistema de gestión de calidad, mostrando conocimiento de la política y forma en que contribuyen a la calidad.

El manejo de la información, porque se realiza de manera digital asegurando la trazabilidad en la prestación del servicio.

La propuesta de ampliar el número de cupos para estudiantes de especialización en psicología clínica, porque actualmente cuenta con 104 cupos y en pregrado con 120 cupos anual y la ampliación propone un incremento de 52 y de 160 cupos respectivamente.

La publicación del libro Orientaciones en Salud Mental para la Educación Superior, porque la Universidad Católica, participa en la elaboración de este ejemplar en colaboración con diversas IES y el Ministerio de Educación.

El incremento de estudiantes y egresados del programa, porque se logra al 8% en 2023 creciendo dos puntos respecto al año anterior.

El crecimiento en el número de proyectos de emprendimiento, porque se ha logrado un resultado de 14 emprendimientos por medio de semilleros y ferias en 2022.

El crecimiento de proyectos que aporten solución a problemáticas de interés nacional e internacional, porque en 2022 se logran 9 proyectos con un crecimiento en 6 nuevos proyectos respecto al año anterior, destacándose el proyecto Yomasa en componentes como habitabilidad, generación de recursos, agricultura urbana y dinámica familiar, el cual se busca proyectar en San Isidro Patios localidad de Chapinero.

EXTENSIÓN – CONSULTORIO JURÍDICO - DERECHO

La certificación en NTC5906:2012, porque se obtuvo en 2019 con el fin de certificar la calidad del servicio del centro de conciliación y arbitraje.

El índice de consultas en el consultorio jurídico, porque en 2023-1 se dan 6652 y en penal y administrativo 590.

La participación en el segundo simposio de la red de consultorios jurídicos y centros de conciliación con un enfoque dirigido a Inteligencia Artificial, porque hace parte de la estrategia de automatización y análisis de datos que se proyectan para la prestación del servicio.

El índice de acuerdo en los procesos de conciliación, porque se logra el 41% gracias a la calidad y al cumplimiento de todos los estándares en la prestación del servicio.

El índice de satisfacción en 2023, porque se logra al 92.9% destacándose la calidad del servicio, amabilidad e infraestructura.

DOCENCIA – ECONOMÍA

El ajuste de la malla curricular, porque se implementan asignaturas como administración, inglés independiente, inglés independiente avanzado y lecto escritura económica, contando además con 148 créditos optimizando así el contenido, planeación y pensamiento estratégico, economía conductual, entre otras.

Las experiencias con docentes de México, Canadá y Manizales, porque se gestionan intercambios culturales y de segundo idioma para crear impacto en docentes y estudiantes.

Los resultados de las pruebas saber, porque de 2021 a 2022 se incrementa en 2 puntos en 2022 reflejando un resultado de 160 puntos, además de generar un resultado de 3,42% incrementándose cinco puntos encima de la media nacional.

INVESTIGACIÓN

El resultado del indicador de participación de los estudiantes, porque en 2022 se logra por encima del 100%, con 737 estudiantes de pregrado vinculados en semilleros, 30 estudiantes de posgrado como auxiliares de investigación y 272 partícipes de electivas institucionales.

El programa “Egresados en la Sociedad del Conocimiento”, porque busca becar a los egresados para hacerlos partícipes de las actividades de formación investigativa.

La participación de los docentes, porque se logra al 97,76% en espacios como martes de ciencia, capacitaciones, escuela de maestros y semilleros.

El incentivo establecido para los estudiantes que se vinculan en semilleros de investigación, porque se ofrece la homologación de asignaturas como diseño, derecho, humanidades psicología y arquitectura logrando que en 2023-1 se vinculen 8 participantes.

El índice de proyectos de investigación aplicada, porque en 2022 se logra al 66%.

Las revistas institucionales, porque 3 se encuentran en la base de datos Scopus, 4 en Web of Science.

Los 19 grupos de investigación, porque 7 se ubican en categoría en A1, 9 en A, 1 en B y 2 en C, donde los programas de derecho e ingeniería tienen la mayor interacción, creando dos nuevos grupos en la última convocatoria.

GESTIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

La puesta en marcha de la app Ucatolica y el control de acceso como los token que controlan el registro de notas cada vez que ingresa un docente, porque son avances frente a la implementación de la era digital en la institución.

La salvaguarda de la información porque se encuentra a cargo de un proveedor encargado de esta actividad, el cual cuenta con certificación TIER 4, por otra parte, la institución cuenta con CISCO como proveedor de monitoreo y control y la salvaguarda se realiza en 15 cintas disponibles, en datacenter y con proveedor remoto.

La gestión de revisión de las carpetas correspondientes a las series documentales en soporte físico, porque se ha logrado al 114% en lo corrido de 2023 mediante la aplicación de la organización, inventario y digitalización.

El control de las bases de datos, porque se crea una herramienta que documenta las solicitudes de información donde se describe la justificación de la consulta y el uso que se dará a la base de datos, poniendo como autoridad de aprobación a la secretaría general.

El nivel de reacción frente a un evento de intrusión registrado en 2022, el cual se identifica en tiempo real tomando medidas que evitaron la materialización del riesgo, demostrando buena práctica y evitando pérdida de información, ante lo cual la superintendencia reconoce en su informe esta buena práctica.

EVALUACIÓN, MEJORA Y CONTROL

La articulación entre la oficina de planeación y las oficinas de calidad y control de procesos, porque se unen para documentar los planes de acción provenientes de los ejercicios de auditoría y seguimiento.

Los tiempos de respuesta de las quejas, porque en promedio se genera en 2.5 días sobre ejecutándose en un 123% este ANS.

El porcentaje de programas acreditables que cuentan con acreditación, porque en 2022 crece en 4 puntos ubicándose en el 44% como resultado de la gestión y el compromiso de los procesos de psicología, derecho, ingeniería de sistemas y computación y arquitectura.

La estrategia de reconocimiento del pregrado en Derecho, porque cuenta con acreditación nacional e internacional, al igual que la certificación sostenida por 16 años para el programa de Arquitectura conferida por los entes competentes para tal fin en Chile y Colombia.

El índice de felicitaciones recibidas a nivel institucional, porque los usuarios destacan en el último año, el servicio e infraestructura del gimnasio y el acompañamiento frente a las necesidades de los estudiantes.

La adecuación del espacio de descanso, porque a raíz de solicitudes de estudiantes y representantes se resuelve durante el primer semestre de 2023.

El análisis del contexto, porque constituye un ejercicio participativo y promovido en toda la institución para obtener información que fortalezca su enfoque hacia la mejora continua.

4.2. Oportunidades de mejora

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Describir la tendencia de la retroalimentación de las partes interesadas en el informe de revisión por la Dirección, con el fin de conocer la percepción que estas tienen respecto de la institución.

Asegurar la articulación entre los escenarios simulados de influencia dependencia con los elementos de la planeación estratégica de tal manera que se aborden las cuestiones internas y externas que estratégicamente son prioritarias para la institución.

La implementación de la política de gobierno de datos para depurar datos en los diversos procesos del sistema de gestión de calidad y de esta manera se cuente con información confiable para la toma de decisiones.

Contemplar como uno de los proyectos de servicio al cliente, las etapas de migración de la multicanalidad a omnicanalidad y cross channel con el objetivo de articular la información que cada uno de los canales maneja de tal manera que la experiencia al cliente sea óptima.

Considerar el modelo “Customer Experience” para orientarlo hacia el “Human Experience” propendiendo por la gestión del endomarketing de los colaboradores y la mejora en la experiencia del cliente.

La consideración de medir indicadores tales como el Net Promoter Score, Net Value Score, Customer Effort Score y First Contact Resolution, con el fin de optimizar calidad y oportunidad en la gestión de las solicitudes de los clientes.

Revisar el mapa de procesos para consolidar aquellos procesos que se enfocan hacia el mismo objetivo y lograr su optimización, para lograr que sea liviano.

Mejorar la descripción de eficacia de las acciones que abordan riesgos y oportunidades, para asegurar que se muestre el índice de controles y acciones que realmente logran su propósito y se implementan, buscando optimizar el contenido del informe de revisión por la dirección.

La revisión de los indicadores, con el fin de reestructurar aquellos que no aportan valor por llevar una tendencia del 100% reiterada o porque solo miden cumplimiento, buscando retar a los procesos mediante métricas que los orienten a la mejora.

La formulación del plan de continuidad del negocio, con el fin de integrar los procesos que gestionan la seguridad de la información, la gestión ambiental, la seguridad y salud en el trabajo y

calidad, en la determinación de protocolos para actuar frente a la ocurrencia de eventos adversos, llevando a cabo además su simulación de manera planificada.

DOCENCIA – INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES

Fortalecer el análisis de los indicadores, para que se describan las causas de los resultados de las mediciones y sus tendencias, con el fin de facilitar la toma de decisiones.

El ajuste del procedimiento de diseño y desarrollo de la creación, modificación y supresión de programas académicos, de tal manera que se describa con claridad cada una de las etapas del mismo y se citen como fuentes de entrada tanto para la planificación como para la validación, las observaciones de clase, los resultados de autoevaluación, los resultados de pruebas saber pro, las causas reiteradas de quejas y reclamos, los índices de deserción, las salidas no conformes, las tendencias a nivel local e internacional en educación, entre otras para que las mallas curriculares y los contenidos de los programas sean impactados de acuerdo con las cuestiones internas y externas que influyen en ellos.

Documentar los planes de acción frente al incumplimiento de indicadores, para que se facilite su seguimiento y la implementación de mejoras de manera oportuna.

INTERNACIONALIZACIÓN – ARQUITECTURA

Diferenciar el concepto y tratamiento de las salidas no conformes, las quejas y los riesgos, con el fin de fortalecer los controles y abordarlos de manera correcta cuando hay recurrencia o cuando generan un impacto importante antes las partes interesadas, por lo que es necesario analizar su comportamiento.

Ajustar las acciones definidas para abordar las salidas no conformes, ya que estas deben ser preventivas o correcciones frente a las fallas identificadas.

BIENESTAR INSTITUCIONAL

Organizar las evidencias de las actividades de bienestar, para facilitar la consulta de las mismas.

Fortalecer el análisis de los indicadores, ya que no se conoce la causa que hace que decrezca la cobertura semestral de administrativos en los programas de bienestar, para poder darle tratamiento.

EXTENSIÓN – UNIDAD DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS

Fortalecer de análisis de los indicadores, para identificar la causa de los resultados de las mediciones y facilitar la toma de acciones.

Incluir en la planificación del cambio, las consecuencias potenciales, de tal manera que se pueda definir su tratamiento en caso de materializarse.

EXTENSIÓN – CONSULTORIO JURÍDICO – DERECHO

Fortalecer los controles en la matriz de riesgos, para incluir dentro de estos, las visitas y los seguimientos, ya que estas son prácticas preventivas.

La revisión de los formatos de seguimiento y control, con el fin de consolidarlos o eliminar aquellos que sea posible, para reducir la carga documental del proceso.

DOCENCIA – ECONOMÍA

Mejorar el análisis y revisar planes de mejora que puedan articularse con otros ya existentes o que puedan crearse frente a los resultados de los indicadores.

Reducir la carga documental del proceso con el fin de optimizar la respuesta del proceso en sus diferentes actividades.

Documentar la validación del diseño académico por medio de los claustros con docentes y estudiantes, la evaluación docente, la autoevaluación institucional y otras fuentes que permitan formular mejoras y cambios y que provengan de las partes interesadas o del análisis del contexto.

INVESTIGACIÓN

La revisión o modificación del indicador de participación de convocatorias externas, de tal manera que se depure la data para que pueda medirse el impacto frente a aquellas convocatorias en las que realmente se presenta la Universidad.

GESTIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Documentar procedimientos de asignación y cancelación de usuarios, mesa de ayuda, administración y mantenimiento de infraestructura, basados en políticas de seguridad de la información.

Implementar la caracterización del proceso de sistemas de la información, gobierno de datos y TI, con el fin de definir sus entradas, salidas y ciclo PHVA, al tratarse de un proceso del alto impacto para la institución.

Medir el nivel de satisfacción del help desk, la eficacia de los mantenimientos y el tiempo fuera de los aplicativos, con el fin de asegurar que el objetivo del proceso se encuentre completamente medido.

Implementar procedimientos de administración y mantenimiento de activos de información, mesa de ayuda, proyectos y gestión de usuarios, con el fin de estandarizar las principales actividades del proceso.

Asegurar que se establezcan métricas para medir el desempeño del objetivo en la administración, control de documentos y protección de la información, al estar estas variables definidas dentro del objetivo del proceso.

Generar un cronograma de transferencias primarias, para facilitar su ejecución y control de acuerdo con lo determinado en la tabla de retención documental.

EVALUACIÓN, MEJORA Y CONTROL

Dar celeridad a la formulación y ejecución de los planes de acción, frente a las oportunidades de mejora identificadas en la auditoría interna del mes de mayo de 2023.

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

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
2022-3: 56Q 2023-1: 54Q	Atención por diversos canales, incidencias con profesores, ajustes de horario, aplicación del reglamento al estudiante, recursos educativos, resultados.	Se analiza la información y se entrega respuesta escrita mediante correo electrónico o de manera presencial al solicitante o quejoso.

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, ISO 45001

N.A.

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000

N.A.

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados

N.A.

5.1.5. 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.

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado?

No

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

Si

5.1.8. ¿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

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación.

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

No

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	0	N.A.
1ª de seguimiento del ciclo	0	N.A.
2ª de seguimiento del ciclo	0	N.A.
Renovación	-	-
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	-	-
Auditoría de ampliación	-	-

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

Se realiza del 23 al 24 de mayo de 2023, se auditan todos los sitios, procesos y requisitos del sistema de gestión de calidad, no se generaron no conformidades. La planificación y orientación de la auditoría interna se realizó de acuerdo con directrices de ISO 19011 y de la norma ISO 9001. El programa cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la duración de las auditorías internas se encuentra conforme al programa de auditoría y a las necesidades de los procesos.

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la Dirección se realizó en el mes de julio de 2023, incluyendo todas las entradas y salidas requeridas por la norma ISO 9001:2015, se observa el compromiso de la revisión por la Dirección en aspectos como: la mejora y mantenimiento del sistema integrado de gestión, el fortalecimiento de las competencias del equipo auditor, las capacitaciones del sistema de gestión de la calidad en la institución, la implementación de la era digital en la institución. La organización concluye la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización del sistema de gestión de calidad.

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

Se revisa el uso de la marca en la página web, comunicaciones internas y externas.

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

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?

No

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

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?

No.

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

No.

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

No.

Fecha de la verificación complementaria

NA.

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

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007

Se recomienda Mantener el alcance del certificado	ISO 9001:2015			
Nombre del auditor líder: SANDRA JEIMMY ROJAS MALAVER Coordinador Lider ISO 9001:2015	Fecha:			

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

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

ANEXO 1
CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades

ANEXO 3
Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



EMPRESA:	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA		
Dirección del sitio:	Avenida Caracas No. 46 -72 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia		
Representante de la organización:	Cecilia Garzón Daza		
Cargo:	Directora Oficina de Calidad y Control de Procesos	Correo electrónico	cgarzon@ucatolica.edu.co
Alcance de la certificación: Diseño y prestación de servicios de educación superior en docencia, investigación y extensión para los programas de pregrado.			
Alcance de la auditoría: Diseño y prestación de servicios de educación superior en docencia, investigación y extensión para los programas de pregrado.			
Criterios de Auditoría	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Auditorías especiales (Reactivación/extraordinaria) <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización / Migración <input type="checkbox"/> Renovación (con restauración) <input type="checkbox"/> Renovación (anticipada)			
Modalidad: <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Sitio(s) a ser muestreado(s) en la presente auditoría:	Actividades del sistema de gestión/alcance a auditar en cada sitio durante la presente auditoría:		
<i>Diagonal 46 A # 15 B - 10</i>	DOCENCIA – INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES, INTERNACIONALIZACIÓN – ARQUITECTURA, BIENESTAR INSTITUCIONAL, 18		
<i>Calle 48 # 15-71</i>	EXTENSIÓN – UNIDAD DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS – PSICOLOGÍA 19		
<i>Carrera 13 # 46-61</i>	EXTENSIÓN – CONSULTORIO JURÍDICO – DERECHO 19		
<i>Carrera 13 # 47-49</i>	DOCENCIA – ECONOMÍA 19		
<i>Carrera 13 # 47-30</i>	INVESTIGACIÓN 19		
<i>Avenida Caracas # 46-72</i>	GESTIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN 20		
<i>Avenida Caracas # 46-72</i>	EVALUACIÓN, MEJORA Y CONTROL 20		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO SISTEMA 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:	Jeimmy Sandra Rojas Malaver - JRM	Correo electrónico	jsrojas@icontec.net
Auditor:	-	Auditor	-
Experto técnico:	-		
Observador – Profesional de apoyo	-		

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)
DÍA 1 JEIMMY ROJAS					
2023-09-18	08:00	8:30	Reunión de apertura	JRM	
	8:30	10:00	DIRECCIÓN ESTRATÉGICO Requisitos: 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 9.3	JRM	Líder: Francisco Gómez Ortiz Vicepresidente - Rector
	10:00	12:30	DOCENCIA – INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES <i>Diagonal 46 A # 15 B - 10</i> Requisitos: 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	JRM	Líder: Idaly Barreto Decana Académica
	12:30	13:30	Receso mediodía	JRM	

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	13:30	15:00	INTERNACIONALIZACIÓN - ARQUITECTURA <i>Diagonal 46 A # 15 B - 10</i> Requisitos: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	JRM	Líder: Patricia Serrano Esguerra Directora de Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales
	15:00	16:30	BIENESTAR INSTITUCIONAL <i>Diagonal 46 A # 15 B - 10</i> Requisitos: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	JRM	Líder: Fernando Montejo Director de Bienestar Institucional
	16:30	17:00	Balance con líder del SGC	JRM	Cecilia Garzón Daza
DÍA 2 JEIMMY ROJAS					
2023-09-19	8:00	10:00	EXTENSIÓN – UNIDAD DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS - PSICOLOGÍA <i>Calle 48 # 15-71</i> Requisitos: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	JRM	Líder: Tania Charris Directora de Extensión
	10:00	12:00	EXTENSIÓN – CONSULTORIO JURÍDICO - DERECHO <i>Carrera 13 # 46-61</i> Requisitos: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	JRM	Líder: Tania Charris Directora de Extensión
	12:00	13:00	Receso mediodía	JRM	
	13:00	15:00	DOCENCIA – ECONOMÍA <i>Carrera 13 # 47-49</i> Requisitos: 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	JRM	Líder: Idaly Barreto Decana Académica
	15:00	16:45	INVESTIGACIÓN <i>Carrera 13 # 47-30</i> Requisitos: 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	JRM	Líder: Edwin Daniel Durán Director de Investigación
	16:45	17:00	Balance con líder del SGC	JRM	Cecilia Garzón Daza
DÍA 3 JEIMMY ROJAS					
2023-09-20	8:00	9:30	GESTIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN <i>Avenida Caracas # 46-72</i> Requisitos: 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	JRM	Líder: Sergio Martínez Secretario Académico

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	9:30	11:30	<p>EVALUACIÓN, MEJORA Y CONTROL Requisitos: 6.3, 7.4, 9.2, 10</p> <p>Auditorías internas, seguimiento y cierre de acciones correctivas.</p> <p>Muestreo estado PQRS, satisfacción estudiantes.</p> <p>Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en página web, brochure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoría)</p> <p>Balance con el líder del SGC</p>	JRM	<p>Líder: Sergio Andrés Flautero Mesa Coordinador de Aseguramiento de la Calidad Institucional</p>
	11:30	12:00	Reunión de cierre	JRM	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
En todos los procesos se auditarán los requisitos 4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.3, 7.5, 9.1, 10					
Esta auditoría no será 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:	2023-09-04
---	------------

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN :

Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores () N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-007) hasta: N.A.

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique N.A.

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación R-PS-007.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS:

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

<mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf>

Nombre del Representante de la Organización:

CECILIA GARZÓN DAZA
JEFE OFICINA DE CALIDAD Y CONTROL DE
PROCESOS

Firma:

