



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



F-PS-293
Versión 09

Página 2 de 21

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



iconotec

Huella de confianza.

icontec.org

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA

1.2. SITIO WEB: www.ucatolica.edu.co/portal/laboratorios-psicologia

1.3 LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015:

ISO 9001:2015 - SC-CER880167

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SC-CER880167	Avenida Caracas No. 46 -72	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Diseño y prestación de servicios de educación superior en docencia, investigación y extensión para los programas de pregrado.

1.3.1 LOCALIZACIÓN OTROS SITIO PERMANENTES:

ISO 9001:2015:

ISO 9001:2015 - SC-CER880167

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SC-CER880167	Calle 47 No.13-54	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Extensión
2	SC-CER880167	Avenida Caracas No. 46-22	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Docencia de los programas académicos
3	SC-CER880167	Diagonal 46A No.15B-10	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Docencia Bienestar Universitario Internacionalización
4	SC-CER880167	Carrera 13 No. 47 – 30	Bogotá D.C., Cundinamarca	Docencia Investigación Extensión

			arca, Colombia	
5	SC-CER880167	Carrera 13 No. 46 – 61	Bogotá D.C., Cundinam arca, Colombia	Extensión - Sede del Consultorio Jurídico
6	SC-CER880167	Calle 47 No. 13 – 63	Bogotá D.C., Cundinam arca, Colombia	Extensión - Sede del Centro de Conciliación
7	SC-CER880167	Calle 48 No. 15 – 71	Bogotá D.C., Cundinam arca, Colombia	Extensión - Unidad de Servicios Psicológicos

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015 - SC-CER880167

Diseño y prestación de servicios de educación superior en docencia, investigación y extensión para los programas de pregrado.

Design and delivery 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:	SERGIO ANDRÉS FLAUTERO MESA
Cargo:	DIRECTOR DE CALIDAD Y CONTROL DE PROCESOS
Correo electrónico:	saflautero@ucatolica.edu.co

1.8. TIPO DE AUDITORÍA:

ISO 9001:2015 Renovación

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

1.9. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	NA	0
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2024-08-02	0.5

Auditoría remota	NA	0
Auditoría en sitio	2024-08-12/13/14/15	3.5

1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	JORGE MIGUEL DIAZ TRIVIÑO Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	N/A
Experto Técnico	N/A
Observador	N/A

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

- Agosto 13 de 2024, Calle 47 No.13-54, Bogotá - Docencia Programa de arquitectura e investigación Programa de derecho.
- Agosto 14 de 2024, Avenida Caracas No. 46-22, Bogotá - Extensión Programa de Psicología.
- Agosto 15 de 2024, Carrera 13 No. 46 – 61, Bogotá - Bienestar universitario.

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 no utiliza equipos de seguimiento y medición para garantizar la trazabilidad de las mediciones en la prestación de servicios de educación superior en docencia, investigación y extensión para los programas de pregrado.

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

Diseño y desarrollo en el programa de Arquitectura para la materia Diseño Básico (Primer semestre) y Diseño arquitectónico (Segundo semestre).

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

- Resolución 16767 del 8/9/2021, Psicología - Ministerio de Educación Nacional
- Resolución 12614 del 12/07/2021, Derecho – Ministerio de Educación Nacional
- Resolución 7469 del 30/04/2021, Ingeniería de Sistemas y Computación – Ministerio de Educación Nacional
- Resolución 15858 del 21/09/2018, Ingeniería Civil – Ministerio de Educación Nacional
- Resolución 721 del 31/01/2023, Ingeniería Industrial – Ministerio de Educación Nacional
- Resolución 15491 del 4/08/2017, Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones – Ministerio de Educación Nacional
- Resolución 23030 del 30/11/2021, Arquitectura – Ministerio de Educación Nacional
- Resolución 6946 del 3/07/2019, Economía – Ministerio de Educación Nacional
- Resolución 15501 del 18/12/2019, Administración de Empresas – 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?

Si

La actualización de la estructura de procesos realizada por la institución refleja una mayor dinamización y visibilidad, en línea con los estatutos de la universidad y en consonancia con la estructura organizativa. Este cambio se llevó a cabo mediante el acuerdo 049 del 10 de mayo de 2024, el cual modificó el mapa de procesos de la Universidad Católica de Colombia..

3.15. ¿La organización consideró las cuestiones relativas al cambio climático dentro de la planificación del sistema de gestión?

Si

La Universidad Católica ha abordado tanto las cuestiones externas como internas, así como las necesidades y expectativas relacionadas con el cambio climático, desde que lo incorporó en algunos programas de pregrado como Arquitectura, así como en sus operaciones administrativas y su entorno de infraestructura. La institución se ha dedicado a enfrentar estos desafíos y oportunidades, trabajando en colaboración con las partes interesadas para desarrollar e implementar estrategias de adaptación y mitigación que fomenten la sostenibilidad y la resiliencia en el contexto del cambio climático.

3.16. ¿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?

No

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

Si

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

Si

Actividades, productos y servicios incluidos en el alcance de certificación que son subcontratados:	Proveedor/Contratista:	Requisito legal para el funcionamiento u operación (en caso de ser aplicable)
Herramienta de infraestructura tecnológica para el desarrollo de los programas académicos en docencia, extensión, investigación e internacionalización.	IBERCEC S.A.	NA
Sistema de información y manejo de base de datos de la biblioteca.	METABIBLIOTECA SAS	NA

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

No

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

Si

Al comenzar el ciclo de renovación, es fundamental que en la próxima visita de seguimiento (Seguimiento 1), se revisen detalladamente los aspectos relacionados con la internacionalización con el objetivo de evaluar en los programas el fomento, la diversidad y el intercambio de conocimientos a nivel global. Este proceso implica la incorporación de perspectivas internacionales en la enseñanza, la investigación y la extensión universitaria.

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

No

3.21. ¿Aplica reactivación para este servicio?

No

3.22. 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

3.23. 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.

Direccionamiento Institucional

La actualización de la estructura de procesos realizada por la institución refleja una mayor dinamización y visibilidad, en línea con los estatutos de la universidad y en consonancia con la estructura organizativa. Este cambio se llevó a cabo mediante el acuerdo 049 del 10 de mayo de 2024, el cual modificó el mapa de procesos de la Universidad Católica de Colombia.

El análisis del contexto trabajado abarca las tendencias del entorno, considerando factores económicos, sociales, políticos, tecnológicos, legales, ambientales y los relacionados con el cambio climático. Este análisis posibilita la realización de una proyección estratégica institucional.

El análisis de las partes interesadas como práctica fundamental para una gestión estratégica y efectiva. Esta actividad contribuye a mejorar la toma de decisiones, fortalecer las relaciones, y aumentar la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la institución académica, abordando incluso los desafíos relacionados con el cambio climático.

La definición de políticas, lineamientos y estrategias que regulan y orientan el funcionamiento de la Universidad ha sido fundamental para promover la excelencia académica, la gobernanza efectiva y el desarrollo sostenible de la institución.

La importancia de la adaptación y modernización constante de los procesos de gestión institucional en el ámbito educativo, especialmente en la Universidad Católica de Colombia ha facilitado fortalecer su modelo de planeación para mantenerse actualizada y competitiva en un contexto nacional e internacional en constante cambio.

El reconocimiento de la relevancia de adoptar nuevas metodologías y referentes ampliamente utilizados a nivel global en la gestión institucional. Al buscar inspiración en prácticas exitosas aplicadas por la Universidad en distintos sectores, la Universidad Católica de Colombia demuestra su interés en mejorar sus procesos y resultados a través de un enfoque innovador y alineado con estándares internacionales.

Evaluación, mejora y control

La orientación al fortalecimiento de la calidad de los procesos académicos y administrativos a través de la autoevaluación y auditoría buscando el mejoramiento continuo para el desarrollo institucional.

Las autoevaluaciones para la renovación de los programas académicos con base a los registros calificados logrando el mejoramiento continuo con los programas acreditados y registros calificados por el Ministerio de Educación.

El tablero de control establecido para monitorear los registros calificados de los diferentes programas aseguran realizar el seguimiento a las fechas de vencimiento y su preparación de la información pertinente para su presentación.

El seguimiento que se adelanta a los planes operativos de las diferentes áreas frente a los avances logrados con las actividades propuestas con el fin de establecer su grado de cumplimiento y tomar decisiones pertinentes frente a los temas.

Los planes de acción que se adelantan con base a los lineamientos de los ejes estratégicos, características, oportunidad de mejora, acciones a desarrollar, peso del proyecto, meta propuesta, indicador, fecha de inicio, fecha finalización y responsable ha facilitado el control sobre las acciones planteadas.

La madurez de la medición de indicadores a través de su actualización y ajuste llevando a la evaluación efecto impacto para el proceso y la universidad.

La cultura de calidad y mejoramiento continuo que se sigue en la universidad por parte de los líderes y responsables de los procesos facilitan la unificación de criterios y el desarrollo institucional.

Gestión financiera

La asignación presupuestaria que se trabaja en la Universidad permite planificar y controlar el uso de los recursos de manera estratégica, asegurando que se trabajen de manera adecuada para cumplir con los objetivos de la organización.

La Administración y control de los recursos económicos, a través de asignación presupuestal a todos los procesos, registrando los hechos económicos, pagos, recaudo, inversiones y análisis financiero; para asegurar la correcta gestión de los recursos a nivel institucional.

El registro de hechos económicos proporciona una visión clara y detallada de todas las transacciones financieras que ocurren en la Universidad, lo que facilita el seguimiento y la toma de decisiones informadas.

Los pagos y recaudos e inversiones garantizan que estos se realicen de manera oportuna, que los ingresos se registren correctamente y que las inversiones se gestionen de forma rentable y segura.

Docencia programa de arquitectura

El plan de estudios que se sigue en el programa proporciona una secuencia lógica de cursos y materias que permiten a los estudiantes adquirir gradualmente conocimientos, habilidades y competencias necesarios para ejercer la arquitectura de manera efectiva.

El programa abarca una amplia gama de temas relevantes, desde diseño arquitectónico y teoría hasta tecnología de la construcción, sostenibilidad, historia del arte y urbanismo, entre otros. Esto permite a los estudiantes obtener una formación integral en el campo de la arquitectura.

El plan de estudio diseñado dentro del programa de arquitectura proporciona a los estudiantes las herramientas y el conocimiento necesarios para tener éxito en la profesión y contribuir de manera significativa al campo de la arquitectura.

La estructura organizativa del programa de docencia en arquitectura permiten establecer una clara organización y distribución eficiente de responsabilidades.

El seguimiento a las actividades de aprendizaje con base a la aplicación de didácticas relacionadas con el compromiso y desempeño, niveles de conceptualización, cumplimiento de procesos, autonomía, niveles de comunicación, participación, asistencia, puntualidad, respeto y la evaluación docente

El seguimiento por parte de los coordinadores de núcleo a la programación académica con base en el calendario académico establecido contribuye a una gestión más eficiente y ordenada de las actividades académicas en la institución, lo que a su vez puede mejorar la calidad de la experiencia educativa para todos los involucrados.

las evaluaciones formativas basadas en los ejes curriculares y de comunicación contribuyen significativamente a la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje al proporcionar

información valiosa para guiar la instrucción, apoyar el desarrollo de los estudiantes y promover un ambiente educativo enriquecedor y orientado al crecimiento.

La evaluación y medición de los indicadores de calidad con base en la concurrencia entre los módulos y el diseño de la cátedra te proporciona una visión holística y detallada de tu programa educativo, lo que te permite mejorar continuamente, optimizar recursos, alinear tus acciones con los objetivos, identificar fortalezas y debilidades, y tomar decisiones fundamentadas en datos.

Investigación programa de derecho

El uso de la plataforma proyecta 360 proporciona una plataforma integral que facilita la gestión y el seguimiento de los proyectos de investigación de la Universidad, contribuyendo a mejorar la eficiencia, la colaboración y la calidad de los resultados obtenidos.

Los proyectos de investigación que se siguen en la facultad de derecho de la universidad se basan en la aplicación rigurosa de la metodología científica.

El fomento y la colaboración entre investigadores de diferentes disciplinas aseguran la multidisciplinariedad para enriquecer el proyecto y que genere aportes a diferentes enfoques y perspectivas.

La metodología empleada en la investigación en el ámbito del programa de derecho ha facilitado la generación de avances en el conocimiento dentro de un campo específico, lo que permite el descubrimiento de nuevas ideas, teorías o soluciones a problemas existentes.

El centrarse en la relevancia académica y científica al elegir un tema de estudio garantiza que se esté contribuyendo de manera significativa al avance del conocimiento en un campo específico, lo que a su vez puede tener repercusiones positivas en la comunidad académica y científica en su conjunto.

Los informes semestrales de seguimiento se enfocan en el producto y tienen como objetivo evaluar el progreso hacia los objetivos establecidos en cada proyecto de investigación durante un período determinado. Estos informes analizan el impacto de los resultados obtenidos, el avance del cronograma, las actividades realizadas y los hitos importantes alcanzados durante la investigación. Además, se identifican las dificultades encontradas durante el desarrollo del proyecto.

Se verifico el proyecto: Desafíos contemporáneos para la protección de derechos humanos convencionales y universales Fase IV, cuenta con la aprobación por parte del comité de investigaciones de la facultad.

Direccionamiento administrativo y financiero

El contar con políticas y lineamientos sólidos para la gestión de recursos administrativos y financieros facilitan significativamente a la eficiencia, transparencia y buen gobierno de la Universidad.

La proyección del presupuesto institucional de ingresos, gastos e inversiones proporciona a la Universidad una herramienta valiosa para una gestión financiera sólida, la toma de decisiones informadas y la planificación estratégica a largo plazo.

La administración de los recursos físicos, humanos y financieros es fundamental para el éxito a largo plazo de la Universidad, ya que permite una gestión eficiente y eficaz de los recursos disponibles.

Los seguimientos sobre el avance del presupuesto facilita la toma de decisiones administrativas y financieras.

Talento humano

La elaboración de perfiles de puesto para los docentes, basada en su formación académica, experiencia y conocimientos específicos, es fundamental para disponer de un personal docente y administrativo capacitado para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva. En este sentido, se han revisado los requisitos para las áreas de la Facultad de Arquitectura, Psicología, Ingeniería Civil y Derecho, así como para los roles especializados en permanencia estudiantil, desarrollo de software y asistencia administrativa.

La identificación de necesidades de formación para establecer un plan de capacitación anual ha sido fundamental para el crecimiento y el éxito de la Universidad, ya que asegura que los colaboradores y docentes estén bien preparados para enfrentar los desafíos actuales y futuros en el ámbito universitario.

La evaluación del desempeño del personal es una herramienta invaluable para mejorar el rendimiento individual en la Universidad, ya que permite identificar áreas de mejora, promover el desarrollo profesional y tomar decisiones informadas sobre la gestión del talento en el entorno universitario.

Extensión psicología

La extensión universitaria que se brinda a los estudiantes del programa de psicología brinda la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en el aula a situaciones y contextos reales. Esto les permite desarrollar habilidades prácticas y ganar experiencia relevante en el campo de la psicología.

Involucrar a los estudiantes con la comunidad local, lo que les permite comprender mejor las necesidades y desafíos de las personas fuera del entorno académico. Esto fomenta un sentido de responsabilidad social y promueve la empatía y la comprensión intercultural.

La participación en actividades de extensión con los estudiantes brinda la oportunidad de mejorar habilidades interpersonales clave, tales como la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la colaboración en equipo. Estas habilidades resultan fundamentales tanto en la práctica de la psicología como en cualquier entorno laboral.

Las interacciones con los egresados del programa de psicología enriquecen las experiencias en el ámbito psicológico al permitirles compartir sus conocimientos adquiridos durante su formación académica y práctica profesional en las actividades de extensión universitaria, brindando así una valiosa perspectiva práctica a los participantes.

La participación en actividades de extensión universitaria brinda a los egresados del programa de psicología la oportunidad de mantenerse actualizados sobre las tendencias, investigaciones y prácticas más recientes en el campo psicológico. Esto les ayuda a seguir creciendo profesionalmente y a permanecer conectados con la academia.

Gestión de bienes y servicios

El contar con un manual de compras y contratación permite proporcionar a la Universidad una serie de beneficios, desde la mejora de la eficiencia operativa hasta la reducción de riesgos y errores en el proceso de adquisición de bienes y servicios.

La planificación y gestión eficaz de la adquisición de bienes y servicios en áreas como tecnología y biblioteca ha conducido a dar una mejor utilización de recursos, mayor calidad, reducción de costos, fomento de la innovación y cumplimiento normativo.

Los criterios para la evaluación de los proveedores como calidad, garantía, servicio posventa, tiempos de respuesta, cumplimiento en tiempo de entrega, pólizas y garantías, precio, cumplimiento de requisitos

Contar con criterios claros para la evaluación de proveedores ha permitido seleccionar a los mejores socios comerciales, reducir riesgos, mejorar la calidad de los productos o servicios y optimizar tus operaciones en general.

Gestión documental y archivo

La implementación del plan de trabajo que se basa en la organización, digitalización, clasificación e inventario documental ha otorgado a la Universidad una ventaja competitiva al mejorar la eficiencia operativa, la seguridad de la información y la capacidad de respuesta.

El uso de SEVENET para la radicación de documentos en correspondencia ha mejorado la eficiencia, la seguridad y la trazabilidad de los procesos documentales en la Universidad.

La aplicación de tablas de retención documental en la Universidad no solo ayuda a garantizar el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa, sino que también contribuye a proteger la información sensible y a optimizar los procesos de gestión de documentos en la institución.

La medición y monitorización de la temperatura y humedad en el área de archivo general de la Universidad ha sido fundamental para garantizar la conservación adecuada de los documentos, prevenir daños y cumplir con normativas aplicables.

Bienestar institucional

Contar con un marco institucional de bienestar bien definido ha sido fundamental, ya que proporciona una guía clara para la planificación efectiva, facilita la medición del impacto y promueve la salud y el bienestar de los participantes en los programas.

La gestión de programas que abarcan múltiples áreas de bienestar puede tener beneficios significativos para la comunidad universitaria o cualquier grupo que participe en estas actividades, al promover un enfoque integral hacia el bienestar, la diversidad, la inclusión, la salud y el desarrollo personal.

La agenda de actividades de bienestar circulada a los estudiantes puede haber sido una herramienta valiosa para promover la participación, conciencia y compromiso con el bienestar en la comunidad estudiantil.

El estudio de intereses y expectativas en bienestar para estudiantes, docentes y personal administrativos con el fin de ajustar el programa de actividades de bienestar dentro de la comunidad académica.

4.2. Oportunidades de mejora

Para abordar de manera más completa el cambio climático, es esencial ampliar el enfoque actual e incluir otros temas relevantes que inciden directamente en esta problemática. Aspectos como la seguridad y salud laboral, así como consideraciones sociales y económicas, juegan un papel fundamental. Es esencial comprender la estrecha interrelación entre el cambio climático y estos ámbitos, ya que impactan tanto en la mitigación de los efectos del calentamiento global como en la implementación de medidas efectivas para afrontar esta crisis de forma integral.

Importante que se continúe trabajando en las acciones sobre la desviación de la meta del indicador porcentaje de cobertura semestral de profesores que participan en los programas de bienestar universitaria con el fin de asegurar que las acciones propuestas se cumplan en el tiempo.

Revisar los indicadores de gestión actualmente en uso en los procesos, con el propósito de evaluar su relevancia en el sistema de gestión de calidad, en relación con los objetivos de los procesos y su impacto en los objetivos del sistema de gestión de calidad.

Buscar la manera de implementar acciones correctivas de manera inmediata en los procesos, al detectar desviaciones durante el desarrollo de las actividades, independientemente de si estas desviaciones están relacionadas con los resultados de auditorías internas o externas.

Revisar el concepto que se ha estado trabajando acerca de las salidas no conformes en el proceso de docencia, investigación y extensión de modo que se enfoquen en situaciones donde se produzcan fallos o desviaciones en la entrega de productos o servicios a los estudiantes de manera directa.

Revisar los riesgos identificados en docencia, extensión e investigación de manera específica, asociándolos directamente a cada programa para garantizar la gestión adecuada de los posibles eventos adversos que puedan surgir en cada uno de ellos.

Revisar los riesgos que pueden identificarse y abordarse en relación con la evaluación y selección de proveedores.

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
Año 2023-2024, Reclamaciones varias	Aclaración temas académicos con los estudiantes	Revisión y respuesta a cada caso para clarificar la situación presentada con cada estudiante.

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

La universidad manifiesta que no se han presentado.

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

NA

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

NA

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.

NA

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 (Año 2021)	# 0	NA
1ª de seguimiento del ciclo (Año 2022)	# 0	NA
2ª de seguimiento del ciclo (Año 2023)	# 0	NA
Renovación (Año 2024)	# 0	NA
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	NA	NA
Auditoría de ampliación	NA	NA

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

La programación y planificación de la auditoría interna realizada del 8 al 12 de abril de 2024 brinda una visión detallada de los objetivos, el alcance, los procesos y la duración de la labor, además de los planes de auditoría específicos para cada proceso, en estricta conformidad con los principios establecidos en la Norma GTC ISO 19011:2018. A pesar de identificarse ocho oportunidades de mejora en el informe resultante, cabe destacar que no se encontraron no conformidades durante el proceso de evaluación, lo que resalta el compromiso con la excelencia y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección realizada el 8 de julio de 2024 se muestra como un proceso fundamental dentro del sistema de gestión de la calidad de la Universidad. En esta instancia,

se llevó a cabo un exhaustivo análisis de todas las entradas establecidas por la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de evaluar el desempeño del sistema de gestión de la calidad y determinar posibles áreas de mejora.

Durante esta revisión, se revisaron detenidamente aspectos clave como el cumplimiento de los requisitos del cliente, la eficacia de los procesos, la adecuación de los recursos, la satisfacción de los clientes, entre otros. Se analizan los resultados de las auditorías internas y externas, las acciones correctivas y preventivas implementadas, así como cualquier cambio en el contexto organizacional que pueda afectar al sistema de gestión de la 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

Presentaciones institucionales, publicidad y página web.

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?

NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si

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 Renovar el Certificado	ISO 9001:2015			
Nombre del auditor líder: JORGE MIGUEL DIAZ TRIVIÑO Coordinador Lider ISO 9001:2015	Fecha:	2024	08	19

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

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

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 CATOLICA DE COLOMBIA		
Dirección del sitio:	Avenida Caracas No. 46 -72, Bogotá, D.C., Cundinamarca, Colombia		
Representante de la organización:	Sergio Andrés Flautero Mesa		
Cargo:	Director de calidad y control de procesos	Correo electrónico	saflautero@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: NTC ISO 9001:2015 + Documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" 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			
Es organización 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:	
Sitio 1 muestreado para el esquema ISO/ NTC ISO 9001: Calle 47 No.13-54, Bogotá		Docencia Programa de arquitectura e investigación Programa de derecho	
Sitio 2 muestreado para el esquema ISO/ NTC ISO 9001: Avenida Caracas No. 46-22, Bogotá		Extensión Programa de Psicología	
Sitio 3 muestreado para el esquema ISO/ NTC ISO 9001: Carrera 13 No. 46 – 61, Bogotá		Bienestar universitario	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p>			

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



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 y las responsabilidades del equipo auditor se encuentran indicadas en el R-PS-0007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

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

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2024-08-12 Avenida Caracas No. 46 -72	08:00	09:00	Reunión de apertura	JMDT	Líderes y responsables de los procesos
2024-08-12 Avenida Caracas No. 46 -72	09.00	10.30	Evaluación, mejora y control - Verificación del uso del logo ISO 9001: 4.4.1, 4.4.2, 6.1.1, 6.1.2 9.2.1, 9.2.2, 10.1, 10.2, 10,3	JMDT	Sergio Andrés Flautero Mesa - Director de calidad y control de procesos
2024-08-12 Avenida Caracas No. 46 -72	10:30	13:00	Direccionamiento Institucional ISO 9001: 4.1, 4.2, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 7.1.1, 9.1.1, 9.1.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.3	JMDT	Francisco José Gómez Ortiz – Rector
2024-08-12	13:00	14:00	Receso	JMDT	NA
2024-08-12 Avenida Caracas No. 46 -72	14:00	16:30	Gestión Financiera ISO 9001: 7.1.1, 9.1.1, 10.3	JMDT	Hilda Galindo Torres – Directora de contabilidad
2024-08-12 Avenida Caracas No. 46 -72	16:30	17:00	Balance diario	JMDT	Sergio Andrés Flautero Mesa – Director de calidad y control de procesos
2024-08-13 Calle 47 No.13-54	08.00	09:30	Docencia Programa de arquitectura ISO 9001. 6.1.1, 6.1.2, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.3, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2 9.1.1, 9.1.3, 10.3	JMDT	Maria Idaly Barreto – Vicerrectora Académica

**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)
2024-08-13 Calle 47 No.13-54	09:30	11:00	Investigación Programa de derecho ISO 9001. 6.1.1, 6.1.2, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.3, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2 9.1.1, 9.1.3, 10.3	JMDT	Edwin Daniel Durán Gaviria – Director de Investigación
2024-08-13 Avenida Caracas No. 46 -72	11:00	13:00	Direccionamiento administrativo y financiero ISO 9001: 7.1.1, 7.1.3, 9.1.1, 9.1.3, 10.3	JMDT	Edgar Gómez Ortiz – Vicerrector Administrativo y Financiera
2024-08-13	13:00	14.00	Receso	JMDT	NA
2024-08-13 Avenida Caracas No. 46 -72	14:00	16:30	Gestión humana ISO 9001: 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 9.1.1, 10.3	JMDT	Faber Arias Ríos – Director Talento Humano
2024-08-13 Avenida Caracas No. 46 -72	16:30	17:00	Balance diario	JMDT	Sergio Andrés Flautero Mesa – Director de calidad y control de procesos
2024-08-14 Avenida Caracas No. 46-22	08:00	10:30	Extensión Programa de Psicología ISO 9001. 6.1.1, 6.1.2, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.3, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2 9.1.1, 9.1.3, 10.3	JMDT	Tania Gisela Charris Quiroz – Directora de Extensión
2024-08-14 Avenida Caracas No. 46 -72	10:30	12:30	Gestión de bienes y servicios Verificación de procesos de origen externo ISO 9001: 8.4.1, 8.4.2, 8.4.4, 9.1.1, 9.1.3, 10.3	JMDT	Narlyn Pulido Guzmán – Directorab de Compras
2024-08-14	12:30	13:30	Receso	JMDT	NA
2024-08-14 Avenida Caracas No. 46-22	13.30	16:30	Gestión documental y archivo ISO 9001: 6.1.1, 6.1.2, 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2, 9.1.1, 9.1.3, 10.3	JMDT	Sergio Alberto Martínez Londoño – Secretario General
2024-08-14 Carrera 13 No. 46 – 61	16:30	17:00	Balance diario	JMDT	Sergio Andrés Flautero Mesa – Director de calidad y control de procesos
2024-08-15 Carrera 13 No. 46 – 61	08:00	10:30	Bienestar Universitario ISO 9001: 7.1.1, 7.1.4, 8.1, 8.2.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.3	JMDT	Fernando Augusto Montejo Angel – Director de Bienestar
2024-08-15 Avenida Caracas No. 46 -72	10:30	11:30	Preparación informe de auditoría	JMDT	NA
2024-08-15 Avenida Caracas No. 46 -72	11:30	12:00	Reunión de cierre	JMDT	Líderes y responsables de los procesos

**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)
Observaciones:					
Especificar los requisitos comunes aplicables a los procesos y/o actividades del sistema de gestión que serán auditados por muestreo durante el desarrollo de las entrevistas del presente Plan de Auditoría: ISO 9001: 4.4, 5.2, 5.3, 6.1, 6.3, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1.1, 10.					
Esta auditoría No es testificada por un Organismo de Acreditación. La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.					
Especificar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido. NA					
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:			2024-07-02		

RESULTADOS DE AUDITORÍA



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

Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: NTC ISO 9001: 2015 (0) Mayores (0) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) menores (x) N.A.

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

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: NA

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, **NA** y el requisito al que fue reportada **NA**. 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:

Sergio Andrés Flautero Mesa
Director de calidad y control de procesos

Firma:

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Sergio Andrés Flautero Mesa", written over a grid background.