1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

1.2. SITIO WEB: www.uniamazonia.edu.co

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Campus Porvenir. Calle, 17 Diagonal 17 con, Carrera 3F - Barrio, Porvenir Florencia, Caquetá, Colombia

la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.

Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Sede el Porvenir Avenida Circunvalar, Barrio El Porvenir		Florencia – Caquetá - Colombia	Desarrollo de los procesos Administrativos de: Gestión apoyo académico, Gestión ambiental. Gestión bienestar Institucional, Gestión Documental. Desarrollo procesos de docencia, Investigación, extensión y proyección social en las facultades de Ingeniería, Derecho, Ciencias de la educación, ciencias agropecuarias, ciencias contables económicas y administrativas
Sede Centro	Carrera 11 No. 5 – 03 Avenida Fundadores	Florencia – Caquetá - Colombia	Gestión apoyo académico, Gestión ambiental. Gestión bienestar Institucional, Gestión Documental. Desarrollo procesos de docencia, Investigación, extensión y proyección social en las facultades de: ciencias básicas y sus respectivos Programas académicos. Desarrollo de actividades de: Consultorio jurídico y Centro de conciliación
Sede Macagual	Kilómetro 20 Vía Florencia – Morelia	Florencia – Caquetá - Colombia	Desarrollo de prácticas de los programas académicos de la Universidad. Laboratorios en general
Granja Balkanes	Corregimiento San Martín. Vereda Balkanes, Vía a la Montañita.		Desarrollo de prácticas académicas Docentes y de Investigación
Sede Santo Domingo	Kilómetro 12 Vía Florencia –Morelia		Procesos: Docencia, Investigación, Extensión y proyección social, Gestión de apoyo académico, Gestión ambiental. Programas: MVZ, Biología, Química, Ingeniería Agroecológica, Ingeniería de Alimentos
Campus Social	Vereda el Danubio		Desarrollo de actividades del proceso Administrativo y de Bienestar Universitario.

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

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Diseño y desarrollo de programas académicos de pregrado y de posgrado en las Facultades de Ciencias Agropecuarias, Ciencias Básicas, Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, Ciencias de la Educación, Derecho y Ciencias Políticas e Ingeniería, Design and development of academic programs at undergraduate and graduate faculties of Ciencias Agropecuarias, Ciencias Básicas, Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, Ciencias de la Educación, Derecho y Ciencias Políticas e Ingeniería.		
1.5. CÓDIGO IAF: CS 37		
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: N.A		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001 2015 – NTC GP1000:2009		
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Luis Manuel Espinosa Calderón	
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
Correo electrónico	planeacion@uniamazonia.edu.co	
1.9. TIPO DE AUDITORIA: ☐ **Inicial o de Otorgamiento** ■ **Seguimiento** ☐ **Renovación** ☐ **Ampliación** ☐ **Reducción** ☐ **Reactivación** ☐ **Extraordinaria** ■ **Actualización**		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si ■ No ☐		
Auditoría combinada: Si ☐ No ■		
Auditoría integrada: Si ☐ No ■		

1.10. Tiempo de auditoria	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	N.A	
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-07-09	0.5
Auditoría en sitio	2018-07-30/31 2018-08-01/02/03	5

1.11. EQUIPO AUDITOR	
Auditor líder	DIEGO FABIAN BERNAL CORREA
Auditor	N.A
Experto Técnico	N.A

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-7087-1	GP175-1
Fecha de aprobación inicial	2010-06-21	2010-06-21

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.

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha de próximo vencimiento:	2019-06-20 2019-06-20

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

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? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Si ☐ No ☐ NA ■

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

31-07-2018 Sede Macagual: Desarrollo de prácticas de los programas académicos de la Universidad. Laboratorios en general

31-07-2018 Sede Centro: Gestión apoyo académico, Gestión ambiental. Gestión bienestar Institucional, Gestión Documental. Desarrollo procesos de docencia, Investigación, extensión y proyección social en las facultades de: ciencias básicas y sus respectivos Programas académicos. Desarrollo de actividades de: Consultorio jurídico y Centro de conciliación:

01-08-2018 Sede porvenir : Desarrollo de los procesos Administrativos de: Gestión apoyo académico, Gestión ambiental. Gestión bienestar Institucional, Gestión Documental. Desarrollo procesos de docencia, Investigación, extensión y proyección social en las facultades de Ingeniería, Derecho, Ciencias de la educación, ciencias agropecuarias, ciencias contables económicas y administrativas

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si ■ No ☐ NA ☐

7.1.5.2 “Trazabilidad de las Mediciones” de la norma NTC-ISO 9001:2015 debido a que los laboratorios y unidades de apoyo que disponen de equipos de seguimiento y medición, solo son utilizados en la formación de los estudiantes y no afectan ni entra en riesgo la calidad de los servicios prestados en los procesos de formación.

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

Si ☐ No ☐ NA ■

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si ☐ No ■

.

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si ■ No ☐ NA ☐

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

Se verificaron las mallas curriculares de los siguientes programas académicos:

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Pregrado: Ingeniería de Alimentos.
Postgrado: Maestría en administración de empresas y Maestría en tributación.

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:
Si ■ No ☐ NA ☐
Registro Calificado Resolución No: 02951 del 22 de Febrero 2018. Registro SNIES: 4797 ingeniería de alimentos
Registro Calificado Resolución No: 14282 del 7 de septiembre de 2015 Codigo SNIES: 347 Medicina Veterinaria y Zootecnia.
Registro Calificado Resolución No: 11282 del 26 de Agosto de 2013, Código SNIES: 102763 Maestría en Administración.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?
Si ☐ No ■
En caso afirmativo, cuáles:

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?
Si ☐ No ☐ NA ■
En caso afirmativo descríbalas,

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?
Si ☐ No ☐ NA ■.

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
Si ☐ No ■ En caso afirmativo, cuáles:

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

Si ☐ No ■

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

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Si ☐ No ☐ NA ■

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

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	**Gestión Tecnológica** El programa de mantenimiento preventivo, no relaciona los servidores, Ups, impresoras, swicht etc. Evidencia: El plan de mantenimiento preventivo de año 2017 sólo incluye a los computadores.	Se evidencia que se incluyó dentro del procedimiento PD-A-GT-05 los mantenimientos preventivos. Se generó un programa de mantenimientos preventivos para cada uno de los equipos tecnológicos. Se crearon los formatos FO-A-GT-05-02 Servidores de datos. , FO-A-GT-05-03 verificación mantenimiento switch, FO-A-GT-05-04 UPS	Si
2	**Direccionamiento Estratégico** La revisión por la dirección no incluyo el seguimiento al estado de los riesgos Evidencia: Acta de revisión por la dirección del año 2017	Actualizan procedimiento PD-E-AC-09 "Procedimiento para la Revisión por la Dirección" con fecha del 5-08-2017. Donde incluyen seguimiento a los riesgos.	Si
3	**Gestión de Investigación** Para el proyecto "Evaluación del Impacto del MECI" no se encontró el informe parcial de avance del segundo semestre del año 2016, tal como lo establece el procedimiento "Desarrollo de Investigaciones"(V3) Evidencia: Carpeta del proyecto	Se evidencia la Implementación del módulo SIGEPI para el primer semestre del 2018, adelantando la actividad que estaba propuesta para 2018-II. Y los informes respectivos.	Si
4	Para el posgrado especialización TIC para la innovación educativa, se encontraron las siguientes inconsistencias: a) No se completo el formato plan de trabajo para el Taller I "Producción Digital de contenidos educativos b) Para la electiva I Dirección de proyecto TIC no se justa el contenido temático de plan de trabajo con la propuesta de desarrollo programa del curso Evidencia: Carpeta de registros de la especialización TIC para la innovación Educativa	se verificaron las capacitaciones y la socialización impartidas en cuanto a los documentos y registros que se deben trabajar en el desarrollo de la labor académica con fecha de 25-10-2017 según la evidencia del FO-E-AC-05-02. Donde asistieron 49 personas. De los 46 programas que ofrece la universidad.	Si
5	**Gestión de talento Humano** Para la selección de docentes de la especialización TIC para la innovación educativa, no se cumplen los perfiles de los docentes: Wilder Bravo y Adriana Patricia Gallego Evidencia: El docente Bravo no cumple requisito de experiencia como investigador de un(1) año La docente Gallego no cumple requisitos de escolaridad y con la información suministrada no se pudo validar el cumplimiento del requisito de experiencia	Elaboraron un nuevo procedimiento PD-M-DC-18 con el fin de la selección de docentes se realice a través de las facultades que requieran de los servicios de docente. Crearon el formato FO-M-DC-18-01. Para incluir los requisitos mínimos de competencia de los docentes.	Si
6	1) Centros de Conciliación. No se lleva en el año 2016 el indicador de número de usuarios atendidos satisfechos, sobre total usuarios. Evidencia: Indicador definido en la caracterización del proceso de Gestión Apoyo Académico. 2)Gestión de Investigación No se encontró el análisis del desempeño del indicador "Revistas Indexadas" Evidencia: Para el segundo semestre del año 2016 no se completó el espacio de análisis en el registro	Se evidencia a través de planillas que la universidad Realizó 2 capacitaciones con las oficinas de bienes y servicios el 24-11-2017 y el 02-02-2018 con todos los líderes de procesos., Con los líderes del proceso académico hubo el día 18-05-2018 jornadas de capacitación sobre el control de los indicadores de gestión. Se realizó trazabilidad a los 4 indicadores que hacían parte de la no conformidad junto con su análisis de datos para el año 2018 y se encuentran completos.	Si

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

	"Matriz de seguimiento de Indicadores" 3) Bienes y Servicios No se encontró el análisis del desempeño del indicador "Contratación de bienes y servicios" Evidencia: Para el primer semestre del año 2016 no se completó el espacio de análisis en el registro "Matriz de seguimiento de Indicadores"		

En caso de que no se haya solucionado una o más no conformidades menores pendientes, remitirse a la sección 8 de este informe.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

Direccionamiento estratégico

- Acreditación en alta calidad de los programas académicos Mvz, biología y matemáticas y física para el año 2016- y los programas de Ing. Agroecológica, Lic. lengua castellana, Lic. Inglés, pedagogía infantil y química. 2017. Por qué se cumplió con la meta propuesta de 6 programas acreditadas con alta calidad.
- 26 docentes en formación doctoral, que fortalecen los procesos de educación de la IES.
- Educación virtual, fortalece la educación a los resguardo indígenas y comunidad rural de la región.
- Plataforma Chaira que asegura el cumplimiento de las líneas de acción del plan de desarrollo de la IES.

Investigación

- Certificado de ICA de la vacunación de sus bovinos que ayuda a controlar enfermedades existentes.
- Certificado Invima de obligatoriedad del registro, permiso y notificación sanitaria para la producción de panela que ayuda asegurar los procesos de investigación a este producto.
- Orden y aseo en el laboratorio de aseguramiento de alimentos que fortalece los procesos productivos de la IES.

Bienes y servicios

- Cumplimiento del plan de contratación sobre la meta que fortalece los ingresos por estampilla del departamento y recursos cree para inversión en la IES.

Extensión y proyección

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- La cooperación académica de la universidad con demás instituciones nacionales e internacionales puesto que hasta la fecha se han suscrito 598 convenios interdisciplinarios.

Académica

- Ampliación en la prestación del servicio para el programa de contaduría en la ciudad de Leticia – Amazonas bajo el registro 22692.

Bienestar institucional

- Líneas de acción para mejorar las condiciones de los estudiantes como lo son **Salud**: Prevención y promoción. (odontologia, fisioterapia, medico, enfermeria,psicologia), **Recreación y deporte** : Actividades de los programas (actividades personal bienestar) **Artes**.: Acompañamiento (coral, grupo de danzas, grupo musica andina).

Gestión del apoyo académico

- Capacidad instalada del servicio de biblioteca que ayuda al desarrollo óptimo de los estudiantes.

4.2 Oportunidades de mejora

Direccionamiento estratégico

- Considerar la oportunidad en la aprobación del PEI por parte del consejo superior, puesto que existe un tiempo de 2 meses que fue entregado y se desconoce si ha sido aprobado.
- Fortalecer el análisis de resultado de indicadores de gestión para el proceso de direccionamiento estratégico con el fin de tomar de decisiones que ayuden al mejoramiento del sistema de gestión de calidad.

Aseguramiento de Calidad

- Considerar conocer la satisfacción de cada programa con el fin tener los resultado precisos según lo establece la pregunta 6 de la encuesta de satisfacción.
- Estudiar la posibilidad de realizar un informe pormenorizado sobre las PQR con el fin de conocer los conceptos de reclamos de las partes interesadas.
- Fortalecer la verificación de las cantidades de quejas en el aplicativo chaira módulo PQRS con el fin de que coincidan con las relacionadas en la revisión por la dirección.
- Considerar la actualización de la caracterización de aseguramiento de calidad donde se de uso a los conceptos de salidas no conformes y evitar nombrar acciones preventivas.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Estudiar la posibilidad de fortalecer los indicadores de gestión del proceso con el fin de generar valor agregado al proceso
- Fortalecer el seguimiento y verificación a las salidas no conformes detectadas por la institución a fin de tener una trazabilidad oportuna para sus cierres.

Docencia Posgrado - Pregrado

- Fortalecer las salidas no conformes identificadas en la plataforma chaira por parte de los coordinadores de programas, con el fin de establecer las notas que se han establecido según lo planificado en la propuesta desarrollo programa de curso.
- Considerar métodos que ayuden a mantener Actualizada en la página web las resoluciones de los snies con el fin de que se conozcan las renovaciones de los programas de pregrado y posgrados.
-

Gestión de Control

- Considerar los tiempos de cierre eficaces para el plan de seguimiento de los hallazgos de auditoria interna, con el propósito de no dejar acciones abiertas por mucho tiempo.

Investigación

- Buscar mecanismos de control para el mantenimiento preventivo de los equipos de laboratorio con el fin de fortalecer los tiempos de ejecución.
- Fortalecer los controles de préstamos de equipos de laboratorio de suelo y dar de baja aquellos elementos de consumo que se encuentran averiados con el fin de mantener en orden el inventario.
- Estudiar la posibilidad de sellar los orificios dentro del área de producción de panela con el fin de tener un mayor control sobre las plagas.

Talento Humano

- Fortalecer la administración de documentos y las firmas de los registros en la selección de personal contratado bajo contrato de término fijo con el fin de mantener la información actualizada de los funcionarios.

Gestión Documental

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Fortalecer los radicados a todos los documentos que recibe y contesta la IES a través de la ventanilla Única con el fin de mantener trazabilidad en la información.
- Fortalecer la administración para el control y préstamo de documentos del archivo central con el fin de evitar pérdidas de folios.
- Estudiar la posibilidad de ampliar las zonas de conservación del archivo central.
- Consideren buscar métodos para dar respuesta eficaz a las solicitudes que entran en físico con el propósito de ser oportunos.

Gestión Documental

- Considerar dar radicado a todos los docuemntos que recibe y contesta la IES a traves de la ventanilla Única.
- Fortalecer la administración para el control y prestamo de docuentos del archivo central con el fin de evitar perdidas de folios.
- Estudiar la posibilidad de ampliar las zonas de conservación del archivo central.
- Buscar metodos oportunos para dar respuesta eficaz a las solicitude que entran en fisico y no por el aplicativo chairá.

Extensión y Proyección

- Considerar realizar un control a las asesorías brindadas frente a los temas de convenios con el fin de mantener una trazabilidad oportuna a los convenios suscritos.
- Estudiar la posibilidad de actualizar el indicador que mide la eficacia de los convenios suscritos para poder generar un valor agregado al proceso de proyección.
- Fortalecer las actividades de acción de los riesgos identificados que permitan reducir su escala de valoración.
- Fortalecer los controles entre el proceso de extensión proyección con el proceso de educación con el fin de cumplir con los compromisos pactados en los convenios y mantener la información oportuna.

Bienestar institucional

- Fortalecer la entrega oportuna de los informes de ejecución de aquellas actividades que son realizadas por las facultades diferentes a bienestar, con el fin de mantener la trazabilidad de las actividades programadas.

Tic.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Fortalecer las fechas de cierres de los mantenimientos correctivos realizados en el aplicativo utilizado con el fin de mantener la oportunidad de los servicios prestados.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

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

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
43	Valor de las matriculas	Fortalecer acciones para fortalecer los pagos de matrículas según lo establecido en el acuerdo de pecuniarios y evitar la evasión.

5.1.2. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si ☐ No ■ NA ☐

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

Si ■ No ☐

.

5.1.4. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si ■ No ☐.

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

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	6	6.6.2, 8.2.2,7.3,7.1,8.4,7.5.1
1ª de seguimiento del ciclo	6	6.3,5.6,7.3,7.5,6.2, y 8.2.3
2ª de seguimiento del ciclo	6	6.1.2, 9.3.2,8.5.2,8.5.1,7.2 y 8.4
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación,		

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

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION		
ampliación)		
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si ☐ No ■ NA ☐.		

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

El Procedimiento Auditorías Internas, describe las actividades de planeación, ejecución, informe y seguimiento, para determinar el cumplimiento de las disposiciones planificadas, la implementación y la eficacia, con apoyo de los formatos de Programa de Auditoría, Plan de Auditoría, Acciones Correctivas, e Informe de Auditoria. La auditoría interna se realizó en el transcurso del año 2017 donde se evidenció que el programa cubre todos los procesos del sistema de gestión de calidad.
Como resultado de esta auditoría interna se obtuvieron 211 no conformidades. A los cuales se realizaron un plan de mejoramiento.
Se evidencio que las auditorías internas fueron realizadas por el proceso de Gestión de Control a través de 4 auditores que tienen las competencias.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La Revisión por la Dirección se realizó en febrero del 2018. Las entradas de información incluyen el estado de los compromisos de revisiones anteriores, contexto organizacional, desempeño de procesos, desempeño del servicio y medición de indicadores, satisfacción del cliente, información sobre el desempeño y eficacia del SG, satisfacción del cliente, evaluación de satisfacción y quejas y reclamaciones, retroalimentación de las partes interesadas, revisión política, estado de acciones correctivas, grado de cumplimiento objetivos y metas, cambios que pueden afectar al sistema de gestión, resultados de auditoria interna, resultados de auditoria externa, estados de revisión de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables, eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos, recomendaciones para la mejora, y conclusiones, no incluyeron el desempeño proveedores externos, acciones tomadas para abordar oportunidades.
Se establecieron conclusiones sobre la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica del sistema integrado de gestión.
La revisión por la dirección se relaciona con la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc…)?
Si ■ No ☐ NA ☐.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?
Si ■ No ☐ NA ☐.

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

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si ☐ No ■ NA ☐

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?
Si ■ No ☐.

7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI ☐ NO ■

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

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: N.A

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

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

7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS
Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
			SI	**NO**
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión			x	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda reducir el alcance del certificado				
Se recomienda reactivar el certificado				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión			x	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: DIEGO FABIAN BERNAL CORREA	Fecha	2018	08	21

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	x
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N.A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	x

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA
Dirección del sitio:	Avenida Circunvalar, Barrio El Porvenir. Florencia, Caquetá, Colombia.
Representante de la organización:	Luis Manuel Espinosa Calderón

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.

Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico:	planeacion@uniamazonia.edu.co
Alcance: Diseño y desarrollo de programas académicos de pregrado y de posgrado en las Facultades de Ciencias Agropecuarias, Ciencias Básicas, Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, Ciencias de la Educación, Derecho y Ciencias Políticas e Ingeniería.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA:	ISO 9001:2015 y la documentación del Sistema de Gestión.		
Tipo de auditoría: ☐ INICIAL U OTORGAMIENTO ☒ SEGUIMIENTO ☐ RENOVACION ☐ AMPLIACIÓN ☐ REDUCCIÓN ☐ REACTIVACIÓN ☐ EXTRAORDINARIA ☒ ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:			☒ Si ☐ No
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:			☐ Si ☒ No

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

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

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

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

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

Los objetivos de la auditoría son:

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

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de Certificación de Sistemas de Gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Diego Fabián Bernal - DBe	Correo electrónico:	dbernal@icontec.net.
Auditor:	No aplica	Auditor:	No aplica

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

Experto técnico:	No aplica

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)
2018-07-30	13:30 h	14:00 h	Reunión de apertura.	DBe JCa	Todas las personas a entrevistar en la auditoría
	14:00 h	16:00 h	**Direccionamiento Estratégico** 4. Contexto de la organización. 4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5. Liderazgo. 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.1.1 Generalidades. 5.1.2 Enfoque al cliente. 5.2 Política. 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad. 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6. Planificación. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. 6.3 Planificación de los cambios. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.3 Revisión por la dirección. 9.3.1 Generalidades. 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección. 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.	DBe	Luis Manuel Espinosa Calderón Jefe Oficina de Planeación Ivan Darío Pérez Profesional Especializado Leidy Lorena Santos Profesional Especializado Wilder Meneses Gómez Profesional Especializado
	16:00 h	17:30 h	**Aseguramiento de Calidad** 9001: 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2 Auditoría Interna. 10. Mejora. 10.1 Generalidades. 10.2 No conformidad y acción correctiva. 10.3 Mejora continua.	DBe	Wilder Meneses Gómez Profesional Especializado

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.

2018-07-31	07:30 h	10:30 h	**Docencia Postgrado – Porvenir** 9001: 7. Apoyo. 7.1.1 Generalidades. 7.1.2 Personas. 7.1.3 Infraestructura. 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. 7.1.6 Conocimientos de la organización. 8. Operación. 8.1 Planificación y control operacional. 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio. 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. 8.5.2 Identificación y trazabilidad. 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. 8.5.4 Preservación. 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. 8.5.6 Control de los cambios. 8.6 Liberación de los productos y servicios. 8.7 Control de las salidas no conformes.	DBe	Martha Susana Hernández Díaz Maestría en Administración
	10:30 h	12:30	**Gestión de Control** 4. Contexto de la organización. 4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades 9.2 auditoría interna 10.2 no conformidad y acción correctiva 10.3 mejora continua	DBe	Wilmer Andrés Díaz Ramírez Jefe Control Interno Kelly Johanna Toledo Profesional Universitario Fabio Beltrán Perdomo Profesional Universitario
	12:30 h	13:30 h	Receso		
	13:30 h	17:00 h	**Investigación – MACAGUAL** 9001: 8.1planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios. 8.2.1 Comunicación con el cliente. 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios. 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios. 7.1.3 Infraestructura 9.1 Seguimiento 9.1.2 Satisfacción del cliente. 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.	DBe	Alberto Fajardo Oliveros Vicerrector de Investigaciones
	17:00 h	17:30 h	Balance diario.	DBe	Auditor líder
2018-08-01	7:30 h	09:00 h	**Gestión Talento Humano.** 9001: 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 7.1.2 Personas. 7.1.6 Conocimientos de la organización. 7.2 Competencia.	DBe	Juan Carlos Parra Jefe División de Servicios Administrativos

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.

	09:00 h	11:00 h	**Gestión de bienes y servicios** 9001: 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.4.1 Generalidades. 8.4.2 Tipo y alcance del control. 8.4.3 Información para los proveedores externos. 7.1.3 Infraestructura.	DBe	Bertha Lucía Galeano Vicerrectora Administrativa Diana Katherine Roa Profesional Universitario
	11:00 h	12:3 0 h	**Gestión de Información y comunicación** 8.2.1 Comunicación con el cliente. 9.1.2 Satisfacción del cliente.	DBe	Jhon Fredy Días Jefe Emisora
	12:30 h	13:30 h	Receso	DBe	Auditor líder
	13:30 h	17:00 h	**Docencia – Pregrado Porvenir** 9001: 7. Apoyo. 7.1.1 Generalidades. 7.1.2 Personas. 7.1.3 Infraestructura. 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. 7.1.6 Conocimientos de la organización. 8. Operación. 8.1 Planificación y control operacional. 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio. 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. 8.5.2 Identificación y trazabilidad. 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. 8.5.4 Preservación. 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. 8.5.6 Control de los cambios. 8.6 Liberación de los productos y servicios. 8.7 Control de las salidas no conformes.	DBe	Delia Magali Bedoya Páez Jefe Programa Ingeniería de Alimentos Jorge Guzmán Maldonado Decano Ingeniería
	17:00 h	17:30 h	Balance	DBe	Auditor líder
2018-08-02	07:30 h	09:30 h	**Gestión Documental** 9001: 7.5 Información Documentada.	DBe	Clara Ines Romero Asesora Gestión Documental

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.

	09:30 h	12:30 h	**Extensión y proyección- Centro** 9001: 7. Apoyo. 7.1.1 Generalidades. 7.1.2 Personas. 7.1.3 Infraestructura. 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. 7.1.6 Conocimientos de la organización. 8. Operación. 8.1 Planificación y control operacional. 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio. 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. 8.5.2 Identificación y trazabilidad. 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. 8.5.4 Preservación. 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. 8.5.6 Control de los cambios. 8.6 Liberación de los productos y servicios. 8.7 Control de las salidas no conformes.	DBe	Juan Carlos Chamusero Santacoloma Jefe Oficina Asesora Relaciones Interinstitucionales Carlos Eduardo Pabón Profesional Universitario
	12:30 h	13:30 h	Receso	DBe	Auditor líder
	13:30 h	15:30 h	**Gestión de bienestar institucional** 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. 8.5.2 Identificación y trazabilidad. 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. 8.5.4 Preservación. 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. 8.5.6 Control de los cambios. 8.6 Liberación de los productos y servicios. 8.7 Control de las salidas no conformes.	DBe	Wilmer Rua Jefe División Bienestar Universitario
	15:30 h	17:00 h	**Gestión Jurídica** 4. Contexto de la organización. 4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 8.1 Planificación y control operacional 8.5 Producción y provisión del servicio. 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. 8.5.2 Identificación y trazabilidad. 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. 8.5.4 Preservación. 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. 8.5.6 Control de los cambios. 8.6 Liberación de los productos y servicios. 8.7 Control de las salidas no conformes	DBe	Daniel Camilo Valencia Secretario General Iveth Dayana Méndez Florez Jefe Oficina Asesora Jurídica
	17:00 h	17:30 h	Balance diario.	DBe	Auditor líder

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.

2018-08-03	07:30	09:30	**Gestión de Apoyo Académico** 8.1 Planificación y control operacional 8.5 Producción y provisión del servicio. 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. 8.5.2 Identificación y trazabilidad. 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. 8.5.4 Preservación. 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. 8.5.6 Control de los cambios. 8.6 Liberación de los productos y servicios. 8.7 Control de las salidas no conformes	DBe	Ginna Tovar Cardozo y Magonolia Saldarriaga Coordinadoras Consultorio Contable
	09:30	10:30	**Gestión Tecnológica** 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	DBe	Fredy Antonio Verástegui Jefe DTI
	10:30 h	11:00 h	Preparación informe de auditoría	DBe	
	11:00 h	11:30 h	Reunión de Cierre	DBe	

Observaciones: La metodología de la auditoría será mediante el uso del ciclo PHVA. En la reunión de apertura se precisarán los horarios detalladamente. La duración de las entrevistas puede variar dependiendo del tema y hallazgos de la auditoría. Se verificará el cumplimiento del Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión y en los Manuales de Imagen y Aplicación de los Certificados. Se verificará la integridad del original del Certificado ICONTEC de Sistema de Gestión entregado a la empresa. Se hará el seguimiento a las acciones correctivas planteadas para las no conformidades pendientes y a los aspectos por mejorar establecidos en la auditoría anterior, por lo que se requieren las evidencias documentadas de las acciones realizadas para efectuar el cierre respectivo. Se solicitará un listado de los documentos y registros del sistema de gestión para la auditoría.
Se verificarán los registros de las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes, de comunicaciones recibidas de partes interesadas, de incidentes ambientales y de incidentes y enfermedades laborales.
Se verificarán los registros de cualquier circunstancia relacionada con enfermedades originadas por el trabajo o accidentes de trabajo, así como el tratamiento dado a los mismos, en el caso de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Se verificarán los registros de eventos o incidentes adversos al Sistema de Gestión certificado o la parte interesada pertinente.
Se verificarán los registros de las investigaciones y las sanciones impuestas por la autoridad competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance de la certificación y de los requisitos de Sistema de Gestión.
Se verificarán los registros de los retiros del producto, en el caso de Sistemas de Gestión de la Calidad.

Durante toda la auditoría ISO 9001:2015 se verificarán [4.1] comprensión de la organización y de su contexto , [4.2] comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas [7.5] Información documentada, [7.5.1] Generalidades, [7.5.2] Creación y actualización, [7.5.3] Control de la información documentada, [5.2] Política, [5.2.2] Comunicación de la política de la calidad, [5.3] Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, [6.1] acciones para abordar riesgos y oportunidades [6.2] Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, [7.1.2] Personas, [7.2] Competencia, [7.4] Comunicación, [9.1] Seguimiento, medición, análisis y evaluación, [10.2] No conformidad y acción correctiva, [10.3] Mejora continua.

La auditoría se realizará en las instalaciones administrativas y operativas de la IES, y en sus sedes, por lo cual, se requiere coordinar el transporte, el alojamiento y el ingreso para el equipo auditor.

Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como, también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2018-07-09

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.

ES-I-SG-08-F-001

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2018-08-16 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.

- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2018-08-21

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		**No.** 21 de 6
[ ] No - Conformidad Mayor [X] No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015 NTC GP1000	Requisito(s): 6.1.2/5.6.1
Descripción de la No Conformidad: La IES no establece los seguimientos a las oportunidades identificadas en su contexto interno y externo		
Evidencia: Dentro de la matriz de riesgos no se identifican las oportunidades para la IES Uniamazonia.		

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.

Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Complementar metodología de guía de administración del riesgo GU-E-AC-11 incluyendo el tratamiento a las Oportunidades identificadas.	GU-E-AC-11 Actualizada	30-11-2018

Descripción de la (s) causas (s):
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: por qué, espina de pescado, etc…)

No se incluyó en la Matriz de identificación evaluación y calificación del riesgo el análisis de las oportunidades de cada proceso.

Dentro de la Guía de Administración del Riesgo GU-E-AC-11 no definió la metodología de análisis y tratamiento de oportunidades.

Acción correctiva:	Evidencia de Implementación	Fecha
Socializar la nueva metodología de Administración del riesgo y oportunidades con los líderes de los procesos	Reporte asistencia a la Capacitación	22-12-2018
Realizar acompañamiento a cada uno de los procesos en la implementación de la nueva metodología de Administración del Riesgo y Oportunidades	Reporte asistencia a capacitación por Procesos	15-03-2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 6
[ ] No - Conformidad Mayor [X] No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015 NTC GP1000:2009	Requisito(s): 9.3.2 –b y c7 /5.6.1

Descripción de la No Conformidad:
La IES no incluyó dentro de su revisión por la dirección las entradas de los cambios internos y externos adicional del desempeño de los proveedores externos

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.

Evidencia:
En la revisión por la dirección realizada para la vigencia del año 2017 la IES no incluyó dentro de su formato OD-E-AC-01 no se analizaron las entradas correspondientes a los cambios internos y externos adicional del desempeño de los proveedores externos

Corrección	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Complementar el informe de revisión por la dirección con la evaluación de desempeño de los proveedores externos	Informe de Revisión por la Dirección 2017	30-10-2018

Descripción de la (s) causas (s):
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: por qué, espina de pescado, etc…)

No se incluyó en la revisión por la dirección de la vigencia 2017 la evaluación de desempeño de los proveedores del año 2017.

La evaluación de desempeño se realiza en el área de contratación, sin embargo no se reporta dentro de este informe.

Acción correctiva:	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Complementar el procedimiento PD-E-AC-09 dentro del numeral 3.7 cuadro de elementos de la revisión el informe de evaluación de desempeño	Procedimiento PD-E-AC-09 actualizado y complementado	30-10-2018

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		**No.** 3 de 6
[ ] No - Conformidad Mayor [X] No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015 NTC GP1000:2009	Requisito(s): 8.5.1 c/7.5.1

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.

Descripción de la No Conformidad:
La IES no asegura el cumplimiento de lo establecido en el reglamento estudiantil descrito en el artículo 73 parágrafo 4 en cuanto a la inasistencia a las actividades académicas.

Evidencia:
Los alumnos Díaz Quintero Gloria, Fajardo Rico Antonio y Pinzón Hermosa Luis Eduardo, del 1 semestre de la maestría en Administración periodo I-2018, para la asignatura logística y operaciones no registran asistencia a clases los días 22 y 23 de junio superando las horas de inasistencia de encuentro y en extendido de notas aparecen con calificaciones que aprueban la asignatura.

El alumno Ángel e. Mora del programa de pregrado de Ingeniería de Alimentos para el semestre 2017-II demuestra inasistencia en el formato control asistencia a clase FO-M-DC-05-08 de 18 horas y se verifica que en el extendido de nota final obtiene 3.26 aprobando la asignatura.

Corrección	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Citar a Comité de Calidad extendido a Comité de Decanos para analizar la situación y definir medidas a tomar frente a esta situación	Acta de asistencia a reuniones	14 Agosto 2018

Descripción de la (s) causas (s):
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: por qué, espina de pescado, etc…)

- Procedimiento no adecuado a las nuevas dinámicas institucionales.
- Fallas en la aplicación del formato control asistencia a clase.
- Documentos no funcionales teniendo en cuenta las nuevas situaciones y que omiten y limita el desarrollo de la libertad de cátedra y el control del desempeño académico.

Acción correctiva:	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Modificar el procedimiento PD-M-DC-05, teniendo en cuenta y fortaleciendo el principio de libertad de cátedra para controlar la asistencia a clase desde el ejercicio docente.	PD-M-DC-05 actualizado	24 Agosto 2018
Modificar el formato Acuerdo Pedagógico FO-M-DC-05-03, definiendo como requisito de compromiso entre Docente y Estudiantes el control de asistencia a clase.	FO-M-DC-05-03 Versión 3	24 Agosto 2018

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.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	No. 4 de 6

[ ] No - Conformidad Mayor [X] No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015 NTC GP1000:2009	Requisito(s): 8.5.1 C /7.5.1

Descripción de la No Conformidad:
El programa de Maestría en Tributación no asegura el cumplimiento de realizar la propuesta desarrollo programa de curso, para la asignatura impuestos directos del periodo académico I-2018

Evidencia:
La asignatura impuestos directos no cuenta con la propuesta de desarrollo programa de curso (FO-M-DC-05-01), la cual se debe tener previo al inicio del semestre académico como lo establece el procedimiento PD-M-DC-05 en la actividad de elaborar plan de trabajo.

Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar la temática del formato de propuesta de desarrollo de curso (FO-M-DC-05-01), de la asignatura Impuestos Directos, de acuerdo a las novedades tributarias de momento.	Documento físico y medio virtual archivado en la oficina de la Maestría	13 agosto de 2018

Descripción de la (s) causas (s):
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: por qué, espina de pescado, etc…)

El formado de propuesta de desarrollo programa de curso (FO-M-DC-05-01), de la asignatura Impuestos Directos, sí estaba elaborado a la hora de la auditoría, mas no actualizado de conformidad con la reformas introducidas por la Ley 1819 de 2016. Por error involuntario no le fue remitido al docente que impartió dicho espacio académico para la debida actualización.

Es de resaltar que, la Maestría en Tributación oferta cada dos años, es decir, cada vez que termina cohorte. La apertura de cohorte implica el ingreso de nuevos estudiantes al programa; y esto conlleva a la modificación de la propuesta de programa de curso de cada una de las asignaturas, debido a que la temática en materia tributaria es bastante dinámica y cambiante.

Acción correctiva:	Evidencia de Implementación	Fecha

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.

La Universidad para garantizar que el formato FO-M-DC-05-01 de desarrollo de programa de curso, permanezca siempre actualizado cada cohorte que inicia, su contenido será trabajado previamente, entre el coordinador de la Maestría y el docente designado para impartir el módulo que corresponda.	Existencia de documento físico y en medio virtual.	13 agosto de 2018

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		**No.** 5 de 6
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015 NTC GP1000:2009	Requisito(s): 7.2 c /6..2.2

Descripción de la No Conformidad:
La IES no elaboró el plan anual junto con el cronograma de actividades de capacitación.

Evidencia:
Según lo establece la actividad 5.2.2 del procedimiento para la gestión de formación y capacitación PD-A-TH-05 el proceso de talento humano no elaboró el plan anual, con cronograma de las actividades a desarrollar en forma semestral de los periodos 2017-I 2017-II y 2018-I.

Corrección	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Elaboración del Cronograma de Actividades de Capacitación a través de una encuesta de necesidades	Encuesta de Necesidades	29/09/2018
Recopilación de las necesidades y elaboración del Plan	Plan de Capacitación	08/10/2018

Descripción de la (s) causas (s):
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: por qué, espina de pescado, etc…)

No se realizó el proceso de planificación para identificar las necesidades de capacitación al personal de la Universidad de la Amazonia.

No se elaboró ni se programó el plan de capacitación durante las vigencias 2017-I, 2017-II y 2018-I porque no se ha diseñado la encuesta de necesidades de capacitación para el personal administrativo de la Universidad de la Amazonia.

Acción correctiva:	**Evidencia de**	**Fecha**

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.

	Implementación	
Diseñar encuesta de necesidades de capacitación	Encuesta formulada	29/09/2018
Recopilar y realizar análisis de las encuestas	Análisis pormenorizado	05/10/2018
Elaboración del Plan de Capacitación para la vigencia 2019	Plan de Capacitación	08/10/2018

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	**No.** 6 de 6

[ ] No - Conformidad Mayor [X] No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015 NTC GP1000:2009	Requisito(s): 8.4.2 a /7.4.2

Descripción de la No Conformidad:
La Universidad no asegura los controles necesarios para la contratación de la prestación del servicio de vigilancia.

Evidencia:
Para el proceso de contratación donde se adjudicó el contrato número 137/2017, no se tuvo en cuenta solicitar a la empresa de vigilancia como requisito mínimo el permiso emitido por el Ministerio de la Protección Social para los guardas que trabajan más de 10 horas en las instalaciones de la Universidad.G

Corrección	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Solicitar el permiso emitido por el Ministerio de Salud y Protección Social, a la empresa de vigilancia	Documento archivado en el expediente contractual	05/09/2018
Realizar seguimiento al cumplimiento del requisito, con el fin de verificar la vigencia del permiso	Documento archivado en el expediente contractual	05/10/2018

Descripción de la (s) causas (s):
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: por qué, espina de pescado, etc…)

La No Conformidad se originó teniendo en cuenta que en la Invitación No. 011 de 2017 y dentro del Contrato de Prestación de Servicios No. 137 de 2017 no se exigió como requisito la presentación del permiso emitido por el Ministerio de Salud y Protección Social para la prestación de turnos de vigilancia de más de 10 horas

Acción correctiva:	**Evidencia de**	**Fecha**

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.

	Implementación	
Realizar estructuración técnica, jurídica y financiera de la Invitación, exigiendo el cumplimiento de los requisitos establecidos por ley para la prestación de servicio por vigilancia.	Invitación publicada en la página web	20/03/2019
Incluir dentro de las obligaciones contractuales en las cláusulas del contrato el seguimiento y control de la vigencia del permiso emitido por Ministerio de Salud y Protección Social para la prestación de turnos de vigilancia de más de 10 horas	Contrato en ejecución	01/05/2019

RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: ISO 9001:2015 (0) Mayores (6) menores

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

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: 2018-08-16.

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: No aplica.

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 ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad No aplica y el requisito al que fue reportada No aplica. En este caso la Organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación de Sistemas de Gestión.

Nombre Representante de la dirección:	Firma:
Luís Manuel Espinosa Calderón	

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.