

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1 INFORMACIÓN GENERAL			
1.1 ORGANIZACIÓN			
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL			
1.2 SITIO WEB		http://www.pedagogica.edu.co/	
1.3 LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL			
Calle 72 – 11 – 86 Bogotá D.C. Colombia.			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del SG desarrolladas en este sitio cubiertas por el alcance.
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL	Carrera 16 A – 79 – 08	Bogotá, D.C., Colombia	Sede Administrativa: Gestión de Admisiones y Registro, Gestión de Sistemas de Información, Planeación Estratégica, Planeación Financiera, Gestión de Calidad, Extensión, Internacionalización, Investigación, Gestión de Talento Humano, Gestión Contractual. Gestión Financiera y Gestión de Control y Evaluación.
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL	Calle 72 – 11 – 86	Bogotá, D.C., Colombia	Docencia (Facultad de Ciencia y Tecnología, Facultad de Humanidades y Facultad de Educación), Gestión Gobierno Universitario, Gestión de Servicios, Gestión Documental, Gestión de Información Bibliográfica, Gestión Docente Universitario y Gestión de Bienestar Universitario.
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL	Calle 78 – 9 – 92	Bogotá, D.C., Colombia	Facultad de Bellas Artes
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL	Calle 183 – 54 D Esquina	Bogotá, D.C., Colombia	Facultad de Educación Física
1.4 ALCANCE DE LA CERTIFICACION			
Diseño y prestación del servicio en el campo de la educación y pedagogía, en los niveles de educación superior, en pregrado en programas de licenciaturas y postgrado en programas de investigación científica y tecnológica, extensión que incluye educación continuada no formal, asesorías y consultorías para la gestión en temas de educación.			
Requisitos no aplicables: 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.			
Design and service provision in the field of education and pedagogy in higher education levels, undergraduate in undergraduate programs and graduate in programs scientific and technological research, extension, including non-formal continuing education, advice and management consulting in education			
1.5 CÓDIGO IAF		37	
1.6 CATEGORIA DE ISO/TS 22003:		NA	
1.7 REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION		ISO 9001:2015 +NTC-GP1000:2009	
1.8 REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:		Carolina Ávila A.	
Cargo:		Profesional Sistema de Gestión Integral	

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1 INFORMACIÓN GENERAL		
Correo electrónico	cavilaa@pedagogica.edu.co	
1.9 TIPO DE AUDITORIA	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)	
Aplica toma de muestra por multi sitio	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
Auditoría combinada	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
Auditoría integrada	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
1.10 Tiempo de auditoría	Fecha	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-11-07	0.5
Auditoría en sitio	2018-11-13/14	3.5
1.11 EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Luis Gerardo Martínez Díaz	
Auditor	Liliana Tamayo	
Experto Técnico	NA	
1.12 DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER279814	GP-CER279815
Fecha de aprobación inicial	2013-11-20	2013-11-20
Fecha de próximo vencimiento	2019-11-19	2019-11-19

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 al 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 muestreo de evidencias disponibles en la organización de sus actividades y resultados y por ello el contenido de este informe tiene asociado un elemento de 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)
 Si No NA
- 3.8 Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en cuáles fechas.
 Si No NA
- 3.9 ¿En el caso del SG auditado, están justificados los requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?
 Si No NA
- La universidad no cuenta con una declaración de la no aplicabilidad de requisitos; se le solicitó que lo elaborara y aprobara. Los siguientes son los requisitos que la Universidad considera como no aplicables:
 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.10 ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo con el 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), ¿éste se incluye en el alcance del certificado?
 Si No NA
 Licenciatura en deporte
- 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
 Ver anexo de programas aprobados.
- 3.14 ¿Se evidencian cambios significativos en la organización desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes en el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?
 Si No
 Cambio de Rector en el segundo semestre de 2018
- ¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?
 Si No
- 3.15 ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?
 Si No
- 3.16 ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?
 Si No NA
- 3.17 ¿Se presentaron durante la auditoría cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la organización?

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Si No

- i. La Coordinación de Servicios de Certificación de Icontec informa a través de correo electrónico el día 13-11-2018 que la participación de la auditora Liliana Tamayo es de 1,5 días. Este cambio se le informa a la Universidad el día 14 de noviembre a las 7 de la mañana. Se ajusta el plan.
- ii. El día 14 de noviembre de 2018 se cancela la auditoría al proceso de docencia previsto en la tarde del mismo día, ante la información del posible bloqueo de la sede de la calle 72 por parte de los estudiantes que se encuentran en paro; se reemplaza por otro proceso en la sede de la calle 79.

El primer cambio ocasionó la reducción de la auditoría al proceso de docencia en la sede de la calle 72, sin embargo este proceso ya se había auditado en la sede de la Calle 183.

Lo anteriores cambios no afectaron ni el alcance ni el objetivo de la auditoría.

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

3.20 ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No

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

No.	Descripción	Evidencias	Resultado
1.	8.3.2 c Plan de trabajo para el Diseño del Modelo Educativo INPEC de fecha 23 de noviembre de 2017, según contrato interadministrativo No. 121 de 2017, suscrito entre la Universidad y el INPEC	<ul style="list-style-type: none"> - Planes de trabajo ajustados y diseños con los registros correspondientes a las revisiones, verificaciones y validaciones. - PRO005EXT – Presentación propuestas para programas de extensión (V3 / 19-10-2018). - PRO004EXT - Presentación de propuestas de asesoría y extensión para la suscripción de contratos y/o contratos (V3 / 19-10-2018). <p>Registros de difusión.</p> <ul style="list-style-type: none"> - FOR037EXT (V2 / 19-10-2018) Revisión, verificación y validación proyectos SAR 	SI
2.	8.7.2 a) b) c) d) Para el proceso de Extensión se evidenció que en la revisión del Informe pedagógico mensual que iba dirigido a la Secretaría de	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento PRO0010EXT (V2 / 19-10-2018) Elaboración, presentación y entrega de informes y productos en proyectos SAR. 	SI (*)

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
	<p>Educación, de acuerdo con el contrato interadministrativo SEDUPN1541/ 2017 01 al 30 de junio de 2017, se encontraron errores, que no fueron identificados y registrados como salida no conforme con su respectivo seguimiento y verificación, de acuerdo con el procedimiento PRO006GDC Tratamiento producto y servicio no conforme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - FOR013GDC (V3 / 18-09-2018) Identificación y tratamiento de servicios no conformes. - Registro de las salidas No conformes en la Matriz FOR030GDC (31-07-2018). - Procedimiento PRO006GDC (V4 / 18-09-2018) Control de las salidas NC. - Registros de difusión. - Informe de auditoría interna (*) 	
3.	<p>6.1.2 a), b) Identificación oportunidades en el documento actualizado de planeación estratégica correspondiente al año 2016</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Listas de asistencia a presentación DOFA de 28-06-2018 - Acta #2 del Comité de Sistema de Gestión Integral de fecha 28-06-2018. - Matriz de Riesgos y oportunidades con seguimiento y evaluación de la eficacia (**). 	SI (**)
4.	<p>9.2.1 a) 2) Durante la auditoria se evidenció que de acuerdo con el último programa de auditoria interna de fecha 13 de febrero de 2017 y el último informe consolidado de auditoría interna de fecha 21 de septiembre de 2017, no se realizaron las auditorías internas para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Auditoría realizada teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001:2008</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de auditorías 2018. - Acta #2 del Comité de Sistema de Gestión Integral de fecha 28-06-2018 que revisa los resultados. - Plan de auditorías internas de calidad 2018. - Informe de auditorías internas. - Ejercicios de socialización de los auditores de una preauditoria. - PRO005GDC (V5 / 19-02-2018) Procedimiento auditorías internas, actualizado considerando los requisitos de la ISO 9001:2015 - Registros de difusión. 	SI
5.	<p>7.1.3 b) No se encontró mantenimiento preventivo de los computadores en los procesos, Admisiones y Registro y Docencia, incumpliendo el cronograma establecido en 2017.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de mantenimiento de los equipos de cómputo aprobado (2018). - Acta # 5 de 05-03-2018 del comité directivo en materia presupuestal (página 13-14) aprueba presupuesto. - Metodología para la formulación, aprobación, socialización, ejecución y seguimiento del plan de mantenimiento (***) - Registros de difusión (página web). - Registro de realización de mantenimiento FOR007GSI - Auditorías internas o por parte de Gestión de Calidad 	SI

3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

(*) Se realizará en primer semestre de 2019.

(**) La Universidad continúa en el proceso de identificación, actualización y consolidación de las oportunidades en el marco de la elaboración del plan de desarrollo institucional que se inicia en el 2020.

(***) La Universidad no definió la metodología para la formulación del plan de mantenimiento; se observa la planificación e implementación del plan. Se considera eficaz la acción.

3.22 Esta auditoria no fue testificada por el organismo de acreditación

4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

a. Planeación Estratégica

- El ejercicio de contexto se muestra muy adecuado y pertinente a las características y condiciones de la Universidad, lo que favorece la identificación de partes interesadas, así como los riesgos y oportunidades. La UPN está en el proceso de actualizar su horizonte estratégico ya que el actual plan de desarrollo termina en 2019.

b. Internacionalización

- El importante incremento de estudiantes visitantes lo que favorece a la imagen de la institución y demuestra las capacidades de la UPN.

c. Aseguramiento de la Calidad Académica

- El desarrollo de guías sobre las actividades específicas del proceso de aseguramiento, que permite la unificación en criterios y aplicación por todos los programas de la Universidad.
- El manejo consolidado y actualizado de la información institucional, desarrollado por el proceso de Aseguramiento, como insumo para todos los registros calificados y solicitudes de acreditación de la Universidad lo cual agiliza el proceso y garantiza actualización y control permanente.
- El control específico en el desarrollo de las actividades de primera autoevaluación, segunda autoevaluación e informe final y documento maestro, realizado por aseguramiento de la calidad, para los programas que lo requieran, que ha promovido el cumplimiento en los plazos establecidos por el MEN y ha optimizado los procesos.
- Las actividades de divulgación y actualización a formación en cambios de requisitos legales desplegada a todas las facultades y áreas, lo cual disminuye el riesgo de incumplimientos de orden legal por desconocimiento.

d. Gestión de Control y Evaluación

- Es destacable el análisis asociado a los riesgos, ya que se observa completo y ajustado a la metodología; las conclusiones y recomendaciones se observan muy adecuadas y pertinentes.

▪

e. Gestión de Admisiones y Registro

4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Las medidas establecidas para el control y gestión de la información académica que garantiza su trazabilidad y recuperación.
- Los acuerdos para desarrollo de docentes de la secretaria de educación de Cundinamarca, que ha promovido el posicionamiento y reconocimiento de la Universidad, así como el desarrollo proactivo de las actividades de promoción social.
- Las actividades desarrolladas para favorecer acceso y permanencia de población inclusiva que promueven su vinculación y desarrollo en la comunidad académica

f. Docencia: Licenciatura en deporte

- El análisis de contexto y amplia experiencia del equipo directivo de la facultad de educación física, que favorecer mediante el análisis la identificación de oportunidades y acciones para el sostenimiento y mejoramiento de los programas.
- El buen reconocimiento de la licenciatura en deporte, y su buen nivel dentro de los programas calificados como competencia, que promueve su posicionamiento y acogida dentro del mercado laboral identificado.

g. Gestión Contractual

- El debido cuidado en el cumplimiento de los deberes y obligaciones en materia de contratación.
- La actualización de las condiciones de la contratación de la U mediante nuevo acuerdo permite adecuación a las necesidades específicas de la U

4.2 Oportunidades de mejora

a. Planeación Estratégica

- Es conveniente revisar la matriz de partes interesadas con el fin de confirmar que se han identificado todas aquellas que sean relevantes para la Universidad.
- El ejercicio de revisión por la dirección podría ser más práctico si se considera la información de entrada y las decisiones en cada ítem, de esta forma el acta será mas concreta en cuanto a resultados y decisiones.

b. Internacionalización

- Culminar la consolidación de las oportunidades identificadas en este proceso con el fin de asignarles una prioridad y adoptar las acciones que corresponda.
- Los análisis de indicadores podrían ser de mayor profundidad, especialmente en los casos en que se cumplen las metas con el fin de que se indiquen los aspectos que aún es posible superar para lograr mejores resultados.

c. Aseguramiento de la Calidad Académica

- Continuar el proceso para identificación, apropiación y aplicación de las oportunidades en el proceso de aseguramiento, de tal manera que se garantice la aplicación de los lineamientos institucionales para su control y seguimiento.
- Revisar los indicadores definidos en función del objetivo del proceso de aseguramiento, lo cual permitirá identificar de manera objetiva el cumplimiento y mejoramiento en función de las acciones implementadas.
- Garantizar la definición de los lineamientos directivos que promuevan la articulación de los componentes del Aseguramiento y los Requisitos del sistema de gestión de calidad, en los procesos

4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

pertinentes lo cual optimizará el uso de recursos y favorecerá la gestión enfocada en el mejoramiento.

- Garantizar que se identifica formalmente, el soporte o acta que respalda el concepto de nivel de calificación en segunda lengua, de tal manera que se garantice su trazabilidad y unifiquen criterios para su aplicación.

d. Gestión de Admisiones y Registro

- Revisar el objetivo y alcance del proceso de admisiones y registro para garantizar la cobertura de las actividades de grado cubiertas por este proceso y evaluar objetivamente su gestión.
- Garantizar la diferenciación de riesgos y salidas no conformes, de tal manera que se focalicen las acciones para mitigar o eliminar su presencia en las actividades cotidianas.
- Fortalecer el manejo de oportunidades de tal manera que se garantice la aplicación de los lineamientos institucionales para su control y seguimiento.
- Revisar los indicadores definidos para el proceso de admisiones y registro, para adecuarlos al alcance del proceso lo cual permitirá evaluar objetivamente su gestión y mejoramiento.
- Continuar el proceso de ajuste de gestión de salidas no conformes para garantizar, su registro, análisis y control.

e. Docencia: Licenciatura en deporte

- Revisar las decisiones para reforzar las acciones que permitan fortalecer la demanda de la licenciatura de recreación, en función de su sostenibilidad y crecimiento.
- Revisar alternativas para consolidar las acciones enfocadas en las necesidades de los aspirantes para favorecer su inscripción y permanencia, de tal manera que la aplicación de medidas como cambios de horarios o flexibilidad en la inscripción de materias promueva el crecimiento y posicionamiento de la Universidad.
- Aprovechar el momento de renovación curricular para tomar las decisiones pertinentes de rediseño, actualización que lleven a la definición de mantenimiento del programa de licenciatura en recreación.
- Revisar lineamientos para unificar diseños, de los programas de la facultad de educación física, lo cual favorecerá la articulación de cara a los estudiantes y comunidad académica en cuanto a las necesidades de flexibilidad.
- Continuar el trabajo para desarrollar la Maestría de la facultad de educación física, lo cual favorecerá la continuidad de los egresados de los programas de pregrado de la facultad y su desarrollo profesional.
- Revisar los lineamientos para la aplicación de la prueba general de ingreso a fin de garantizar mediante la información que genera los lineamientos pedagógicos a manejar con el grupo de nuevos estudiantes.
- Continuar fortaleciendo las estrategias de asignaturas electivas u optativas todo programa lo cual favorecerá el reconocimiento de los programas y la formación integral.
- Formalizar el análisis de deserción, retención, tiempo para graduación después de terminar, de tal manera que además de incluirlo dentro de la autoevaluación para renovar registros calificados, permita tomar decisiones en función del mejoramiento del diseño curricular.
- Formalizar la información recopilada sobre empleabilidad de los programas de la facultad de educación física y su análisis para tomar acciones oportunas en el diseño curricular tomando en cuenta la próxima renovación del registro calificado.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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 Reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión durante el último año		
Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
62	Contaminación ambiental y auditiva; atención de funcionario.	La universidad adopta medidas para atender las principales causas de las reclamaciones.
5.1.2 Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001. La organización informa que no hubo.		
5.1.3 Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000. No aplica		
5.1.4 Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados. No aplica		
5.1.5 En los casos que aplique verificar que la organización haya informado a ICONTEC en los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas. La organización informa que no hubo eventos de conocimiento público que hayan afectado el desempeño del SG.		
5.1.6 ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (aplica a partir del primer seguimiento) Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
5.1.7 ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
5.1.8 ¿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)		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5 INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION		
Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
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 ésta indicar contra cuáles requisitos se han reportado NC.		
Auditoria	NC	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	9	5.6.1, 5.6.2, 6.2.2 a), 7.1, 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.6 y 8.2.2
1ª de seguimiento del ciclo	5	6.1.2 a) y b), 7.1.3 b), 8.3.2 c), 8.7.2 a), b), c) y d), 9.2.1 a)-2
2ª de seguimiento del ciclo	0	NA
Auditorías especiales (extraordinaria, reactivación, ampliación)	NA	NA
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		
5.3 Análisis del proceso de auditoría interna		
<p>La Universidad ha definido e implementado un procedimiento (PRO005GDC V5 19-02-2018) para la planificación y desarrollo de las auditorías internas al sistema de gestión. Se observa que la organización ha implementado criterios (estado, importancia, resultados previos, recomendación) para la planificación de auditorías internas lo que le permite orientar los esfuerzos y recursos a los aspectos más importantes del SG.</p> <p>Las auditorías se programan y planifican con frecuencia anual. La auditoría interna fue realizada con base en la versión 2015 de la ISO 9001. SE cuenta con 22 auditores internos. En la última auditoría fueron reportadas tres no conformidades para las cuales se definieron e implementaron planes de acción.</p>		
5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección		
<p>La dirección de la UPN revisa el sistema de gestión de la calidad con frecuencia anual con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica.</p> <p>La revisión considera información cualitativa y cuantitativa exigida en la norma ISO 9001; las decisiones y acciones se orientan a aumentar la capacidad del sistema de gestión y la necesidad de recursos</p>		
6 USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION		
<p>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 <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/></p>		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



6	USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION
6.2	¿La publicidad realizada por la organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
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 <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

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		
7.1	¿Se presentaron no conformidades mayores? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
7.2	¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
7.3	¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
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			
NA	NA	NA	NA

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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

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	✓			
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				
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder	Luis Gerardo Martínez Díaz	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Fecha</td> <td>16-11-2018</td> </tr> </table>	Fecha	16-11-2018
Fecha	16-11-2018			

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)	✓

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9 ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación firmada por el representante de la organización.	NA ✓

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1 PLAN DE AUDITORIA

Organización	UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL		
Dirección	Calle 72 – 11 – 86 Bogotá D.C. Colombia.		
Representante	Leonardo Fabio Martínez Pérez		
Cargo	Rector	Correo	yromero@pedagogica.edu.co
Alcance	Diseño y prestación del servicio en el campo de la educación y pedagogía, en los niveles de educación superior, en pregrado en programas de licenciaturas y postgrado en programas de investigación científica y tecnológica, extensión que incluye educación continuada no formal, Asesorías y consultorías para la gestión en temas de educación.		
Criterios	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO	<input type="checkbox"/> RENOVACION	<input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN
<input type="checkbox"/> REDUCCIÓN	<input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN	<input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA	<input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN
Aplica toma de muestra por multi sitio:			<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Existen actividades / procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno			<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
<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> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. 2. 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. 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. 4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. <p>Las condiciones de este servicio se indican en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor líder	Luis Gerardo Martínez Díaz (314 4323841)	Correo	lmartinezd@icontec.net
Auditor	Liliana Tamayo	Auditor	No asignado
Experto técnico	no asignado		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora inicio	Hora fin	Proceso / Requisitos por auditar	Equipo auditor	Nombre y cargo (todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2018-11-13	08:00	08:30	Carrera 16 A – 79 – 08 Bogotá D.C. Reunión de apertura	G. Martínez	Líderes de procesos
2018-11-13	08:30	09:30	Presentación de la UPN Estructura organizacional Sistema de Gestión Programas académicos	G. Martínez L. Tamayo	Oficina Desarrollo y Planeación- Rectoría
2018-11-13	09:30	12:00	Planeación Estratégica 4.1-4.4; 8.1-8.7	G. Martínez	Yanneth Romero Coca Jefe Oficina Desarrollo y Planeación
2018-11-13	09:30	12:00	Calle 72 – 11 – 86 Bogotá D.C. Aseguramiento de la Calidad Académica 8.2.2, 8.3	L. Tamayo	Andrea Jazmín Manrique Coordinadora Aseguramiento de la Calidad
2018-11-13	12:00	13:00	Receso	NA	NA
2018-11-13	13:00	16:00	Carrera 16 A – 79 – 08 Bogotá D.C. Internacionalización 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	G. Martínez	Yanneth Romero Coca (E) Jefe Oficina de Relaciones Interinstitucionales (E)
2018-11-13	13:00	16:00	Carrera 16 A – 79 – 08 Bogotá D.C. Gestión de Admisiones y Registro 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	L. Tamayo	José Wilson Macías Subdirector de Admisiones y Registro
2018-11-13	16:00	17:00	Balance de resultados	G. Martínez L. Tamayo	NA
2018-11-14	08:00	10:00	Carrera 16 A – 79 – 08 Bogotá D.C. Gestión de Control y Evaluación 9.2	G. Martínez	Delia Matilde Monroy Jefe Oficina de Control Interno
2018-11-14	10:00	12:00	Carrera 16 A – 79 – 08 Bogotá D.C. Verificación de la implementación de planes de acción para resolver NC de 2017	G. Martínez	Yanneth Romero Coca Jefe Oficina Desarrollo y Planeación Gestión de Calidad
2018-11-14	13:00	14:30	Carrera 16 A – 79 – 08 Bogotá D.C. Gestión Contractual 8.4, 8.6, 8.7	G. Martínez	Fabian Camilo Sanabria
2018-11-14	08:00	10:00	Calle 183 – carrera 54D Bogotá D.C. Docencia: Licenciatura en deporte 8.1 al 8.7	L. Tamayo	Narda Robayo Figue Decana Encargada Facultad Educación Física Miguel Ángel Alomía Riascos Coordinador
2018-11-14	10:00	11:30	Calle 183 - Carrera 54 D Bogotá D.C. Docencia: Licenciatura en recreación 8.1 al 8.7	L. Tamayo	Angélica Larrota Cruz Coordinadora

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora inicio	Hora fin	Proceso / Requisitos por auditar	Equipo auditor	Nombre y cargo (todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2018-11-14	11:30	12:00	Balance de resultados y preparación del informe	L. Tamayo	NA
2018-11-14	12:00	13:00	Receso	NA	NA
2018-11-14	13:00	14:30	<div style="background-color: black; color: white; padding: 2px; text-align: center;">Calle 72 – 11 – 86 Bogotá D.C.</div> Docencia: Licenciatura en Psicología y pedagogía 8.1 al 8.7	G. Martínez	Faustino Peña Rodríguez Decano Facultad de Educación David Andrés Rubio Gaviria Coordinador Licenciatura en Psicología y pedagogía
2018-11-14	14:30	16:00	Consolidación y preparación del informe	G. Martínez	NA
2018-11-14	16:00	17:00	Reunión de cierre	G. Martínez	Líderes de procesos
Observaciones 1. Los siguientes requisitos se auditarán en cada uno de los procesos del SG: Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1), Ambiente para la operación de los procesos (7.1.4), Comunicación (7.4), Información documentada (7.5), Análisis y evaluación (9.1.3), Acción correctiva (10.2) y Mejora continua (10.3). 2. Por favor tener disponible una lista de las licencias de autoridad competente para cada programa.					
Este plan de auditoría se elaboró de acuerdo con la notificación de la programación de auditoría con número de radicación bpm CER 582869, del 2018-06-22, emitida por la Coordinación de Servicios de Certificación de Icontec y lo establecido en el procedimiento Icontec código ES-P-SG-002 Realizar auditorías de sistemas de gestión.					
Fecha de emisión del plan de auditoría				2018-11-07	

2018-11-14 Modificaciones:

- 1- Con base en la modificación de la notificación de la programación de la auditoría de seguimiento con número de radicación bpm CER609734 de fecha 12 de octubre recibida por correo electrónico el 13 de noviembre de 2018, se reduce la duración de la auditoría en sitio a 3.5 días – auditor; en consecuencia, se ajusta el plan.
- 2- Se suprime la auditoría a los procesos de la sede de la calle 72, debido a que se ha anunciado toma de la sede por parte de los estudiantes que se encuentran en paro. Se ajusta el plan.
Los cambios no afectan el alcance ni los objetivos.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 2 NO APLICA

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

No aplica - Durante la auditoría no se identificaron no conformidades.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA				
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría	0	mayores	0	menores
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría	0	menores	✓	NA
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con ES-R-SG-01)			NA	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique			NA	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN				
<p>Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.</p> <p>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.</p> <p>En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____.</p> <p>En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al jefe de certificación de sistemas de gestión.</p>				
Nombre del representante de la dirección		Firma		
Leonardo Fabio Martínez Pérez Rector		 2018-11-14		