

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL – ISER		
<b>1.2. SITIO WEB:</b> www.iser.edu.co/		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Calle 8 No. 8 - 155 Pamplona, Norte De Santander, Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
N/A	N/A	N/A
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		
Diseño y prestación de servicio de Educación Superior en el nivel Técnico, Tecnológico y Profesional en las modalidades presencial y a distancia en áreas de ciencias administrativas, sociales, ingeniería y agropecuaria.		
Design and provision of Higher Education service in the Technical, Technological and Professional level in the face and distance modalities in areas of administrative sciences, social, engineering and agricultural		
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> [37]		
<b>1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003:</b> N/A		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:</b> NTC ISO 9001:2015 + GP 1000:2009 + Documentación del Sistema de gestión		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	MARIO AUGUSTO CONTRERAS MEDINA	
Cargo:	Rector	
Correo electrónico	<a href="mailto:rectoria@iser.edu.co">rectoria@iser.edu.co</a> <a href="mailto:vicerectoria@iser.edu.co">vicerectoria@iser.edu.co</a>	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORIA:</b>		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input checked="" type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoria</b>		
Etapa 1 (Si aplica)	FECHA	Días de auditoría)
	N/A	N/A

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-03-18	0,5
Auditoría en sitio	2019-03-26 2019-03-27	1,5
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Lorena Sepúlveda Ruiz	
Auditor	N/A	
Experto Técnico	N/A	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
	9001	GP 1000
Código asignado por ICONTEC	SC CER 96460	GP CER 96459
Fecha de aprobación inicial	2010-12-23	2010-12-23
Fecha de próximo vencimiento:	2019-12-22	2019-12-22

<b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA</b>
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.

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
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.

*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**

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 que fechas: NO APLICA

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?

Si  No  NA

Numeral NTC	JUSTIFICACIÓN
NTC ISO 9001:2015, el 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones; GP 1000:2009, el 7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	La entidad no requiere de la utilización de equipos de seguimiento y medición para dar evidencia de la conformidad de la prestación del servicio ofrecido a sus clientes.
NTC ISO 9001:2015 el, 8.4.1 literal b) y c)	La entidad no tiene productos y servicios proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización. Así mismo, ningún proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo.

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), este se incluye en el alcance del certificado?:

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.*

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

Línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos:  
 Diseño en el proceso de Formación para los programas de Tecnología Agropecuaria y Tecnología en Gestión de redes y sistemas informático

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

Cuales:

El Instituto Superior de Educación Rural es un establecimiento público del orden departamental de acuerdo a la Ordenanza 0015 del 11 de Agosto de 2009, vinculado y vigilado por el Ministerio de Educación Nacional, creado mediante Decreto Ley 2365 del 18 de septiembre de 1956, reorganizado de conformidad al Decreto 758 de 1988, con Personería Jurídica, Autonomía Administrativa y Patrimonio Independiente, adscrito al Departamento Norte de Santander y con carácter académico de Institución Tecnológica. (Artículo 2 del Acuerdo No. 010 de 02 de diciembre de 1993, modificado mediante Acuerdo 02 del 20 de Junio de 2010)

Las siguientes Resoluciones para los programas, expedidas por el Ministerio de Educación, para el registro calificado, por un periodo de 7 años:

Resolución	Programa	Fecha
Resolución 02480	Tecnología en Gestión Empresarial	25 de febrero de 2015
Resolución 12900	Tecnología en Gestión Comunitaria	21 de agosto de 2015
Resolución 04758	Técnica Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo	15 de abril de 2015
Resolución 02055	Tecnología Agroindustrial	17 de febrero de 2015
Resolución 2415	Tecnología Agropecuaria	07 de marzo de 2013
Resolución 14695	Tecnología en Gestión Industrial	10 de septiembre de 2014
Resolución 14485	Tecnología en Gestión de Redes y Sistemas Teleinformáticos	16 de octubre de 2013
Resolución 09190	Tecnología en Gestión y Construcción de Obras Civiles	24 de junio de 2015
Resolución 02491	Tecnología Agroindustrial (Distancia)	25 de febrero de 2015
Resolución 21810	Tecnología en Gestión Empresarial (Distancia)	22 de noviembre de 2016

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

Se realiza el nombramiento del nuevo Rector el Dr. Mario Augusto Contreras Medina.

¿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?

*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

3.16. ¿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 . No aplica la contratación de procesos o parte de procesos en la incidencia del servicio.

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

Si  No

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

Si  No  Actualización del programa de auditoría incluyendo la auditoria especial

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?

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
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

3.22. Esta auditoría **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.**

- La inclusión de acceso biométrico a la institución, lo cual permite el control de las personas que se

*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

encuentran en el lugar y ha sido herramienta que favorece la validación del conteo durante los simulacros desarrollados.

- Los arreglos a la infraestructura, la adecuación de fachada, mejoramiento de laboratorios y otros espacios educativos, lo cual demuestran el compromiso con mantener ambientes confortables y contribuir a condiciones optimas para la prestación del servicio con calidad.
- La actualización de caracterización socio demográfica desarrollada por el proceso de Bienestar, el cual ha permitido contar con un análisis detallado de las características y necesidades de la población, que permite definir un enfoque e impacto de cada programa a ofertar.
- El programa Mi experiencia u, como nuevo programa de bienestar, el cual no solo se define como una alternativa económica ante los estudiantes, si no apoyando la educación financiera y favoreciendo así la vida crediticia de quienes acceden a él.
- El programa Practicando...Mis habilidades para la vida, el cual ha sido ejecutado conforme los lineamiento de la guía del DPS, siendo ejemplo de replica por la ejecución correcta al constituirse como proyecto piloto a nivel nacional.
- La evaluación de los productos generados por el equipo docente, de forma que mantiene su motivación en la participación activa en todas las líneas y considera un enfoque integral, que permita mayor posicionamiento de la institución.
- La profundización de proyectos de extensión enfocado al sector lácteo, por medio del apoyo a las asociaciones sobre buenas prácticas, generando beneficios reconocidos que permitirán se referente para replicar a otros sectores.
- La actualización de base de datos de egresados, que ha permitido cumplir la meta, así mismo la retroalimentación de dicha información que se convierte en insumo para alimentar los estudios a los programas de formación.
- La creación de RESERVAS\_ISER permitiendo verificar la programación y asignación de las solicitudes de salas y bienes de forma oportuna y evitando errores en la planeación.

### 4.2 Oportunidades de mejora

#### DIRECCIONAMIENTO ESTATÉGICO

- Reflejar la alineación de recursos desde el Plan de acción por procesos, de forma que cada actividad defina lo que requiere y/o debe obtener con el propósito de garantizar el cumplimiento de los resultados previstos.
- Mejorar el análisis de los indicadores en todos los procesos, de manera que refleje las causas puntuales de los resultados objetivos, contribuyendo a la definición de acciones de mejoramiento cuando corresponda.
- Establecer fechas precisas para la revisión y actualización permanente de la ficha estadística de Banco de proyectos, reflejando los resultados concretos del objetivo de gestión frente al estado de los proyectos de la institución.
- Revisar la identificación de cambios en la matriz, de forma que se socialice que estos están relacionados con eventos relevantes que requiere de una evaluación de impacto y por tanto afectan positiva o negativamente la gestión.

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

## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Considerar el manejo de la matriz de cambio como un consolidado de alimentación en línea que contemple todas las fuentes para evite duplicidad en el reporte de eventos que afecten más de un proceso en la organización.
- Establecer frecuencia mínima de revisión y actualización del ejercicio de contexto de forma que sea insumo para realizar ajustes en la identificación de riesgos de forma oportuna.
- Hacer actualización de partes interesadas conforme se actualiza la matriz de comunicaciones, con el fin de realizar un ejercicio conjunto que permita identificar cambios tanto en los mecanismos de difusión y sus temas, como en los grupos a los que va dirigido.

### CONTROL INTERNO

- Consultar una herramienta que permita determinar criterios para evaluar de forma objetiva los procesos y definir cuáles son los más importantes, tomando dicha información para la construcción de un programa de auditoría mas aterrizado a las necesidades de la institución y que permita la contribución permanente a la mejora continua.
- Ser precisos en la determinación de requisitos de los hallazgos de auditoría interna en el informe que faciliten el posterior análisis de causas en el plan de mejoramiento.
- Incorporar en el plan de auditoría no solo la evaluación de auditores, si no la aprobación de planes de mejoramiento teniendo en cuenta la presencia de acciones que no están enfocadas a la eliminación de la causa raíz.
- Replantear el modelo de seguimiento al mapa de riesgos, que permita reflejar los resultados claros sobre la materialización de los mismos, con criterios asociados a la evaluación de la eficacia de los controles.

### COMUNICACIÓN

- Categorizar la presentación de PQRSF facilitando la identificación de causas recurrentes y tomando acciones acertadas frente al tratamiento de salidas no conformes.
- Fortalecer el informe PQRSF con la presentación de las causas relevantes, de forma que se visualice al detalle el comportamiento de los requerimientos por parte del cliente y sea entrada precisa a la Revisión por la Dirección.
- Incorporar evaluación de satisfacción frente al tratamiento de los PQRSF con el fin de corroborar el cierre eficaz de las comunicaciones con el cliente.
- Apremiar el diseño y publicación de la Política de protección de datos personales, teniendo en cuenta la obligatoriedad del cumplimiento legal, así como los componentes elementales que aplican en la prestación del servicio.

### BIENESTAR

- Perfeccionar las propuestas presentadas por los coordinadores de cada programa académico, de manera que sean mucho más asertivas conforme a la caracterización de los estudiantes de dichos programas.
- Verificar la cobertura de programas de bienestar acorde a lo esperado por cada uno de los eventos, definiendo criterios de evaluación más claros que supongan un estudio de la población objetivo.
- Contemplar la aplicación del instrumento encuesta de caracterización en medio digital, facilitando su tabulación y permitiendo un análisis más oportuno para la toma de decisiones.

### FORMACIÓN

- Hacer una revisión del valor agregado al indicador de prácticas, cuyo resultado de evaluación y

*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

análisis contribuya a crear acciones que fortalezcan la gestión desarrollada.

- Verificación de la pertinencia de las oportunidades del proceso, de manera que posea coherencia con las propuestas de mejoramiento ya implementadas.

### EXTENSION

- Construcción de rutas claras para replicar proyectos de extensión a partir de la experiencia lograda con el sector lácteo, de forma que se documenten todos los pasos y estos permanezcan disponibles para consulta.
- Definir criterios de evaluación de impacto del proyecto de extensión enfocado al sector lácteo, de forma que con la recopilación de experiencias, los comparativos del antes y después sea posible visualizar cuales fueron los resultados concretos de dicho proyecto.
- Potencializar la comercialización de programas de educación continuada, profundizando en una estrategia de mercadeo, de manera que dichos programas sean difundidos en los medios como pagina web y permita captar así pre-inscritos para la confirmación telefónica, con el fin de hacer posible incrementar la meta a 2 para este año.
- Continuar la divulgación y promoción de las Becas en otros países ofertadas por otras instituciones, cuyo propósito sea fortalecer la internacionalización.

### MANTENIMIENTO

- Considerar manejar el plan de mantenimiento preventivo desde el software SOPORTE\_ISER con el fin de alimentar la hoja de vida de equipo no solo de los reportes de mantenimiento correctivo, si no manejar el historial completo de las acciones de mantenimiento.
- Determinar la medición de indicadores de oportunidad y satisfacción a través de los resultados que se obtengan desde el software de SOPORTE\_ISER, con el propósito de analizar criterios que contribuyan a la mejora continua del proceso.

### TALENTO HUMANO

- Complementar las evidencias de Inducción de colaboradores con el fin de reflejar las disposiciones en Seguridad y Salud en el trabajo, acorde a los temas mínimos requeridos, de manera que el ejercicio demuestre el cumplimiento a las disposiciones legales.
- Determinar desde el plan de formación los mecanismos de evaluación de impacto de los temas, así como los resultados de todos los mecanismos aplicados de manera que sea visible desde el documento cuales deben ser nuevamente retroalimentados y cuales cumplen con las expectativas.
- Corroborar evaluación de cobertura por persona y tema teniendo en cuenta indicadores más pertinentes, así como facilitar la consulta a las participaciones de capacitación cuando se presenten requerimientos.

### CALIDAD

- Perfeccionar el procedimiento de salidas no conformes, con la incorporación de las fuentes posibles, de manera que se unifique el instrumento donde se trataran dichas salidas, así como la consideración de llevar un documento que consolide las presentadas durante el periodo.

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

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

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

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

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

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
4 Quejas	Metodología docente	Se realiza la remisión al área que debe dar contestación
	Horarios de docente	
	Comunicación docente	Se considera en el informe la necesidad de profundizar el tratamiento sobre las salidas no conformes presentadas

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:**

Resultado Satisfactorio, con un 64% de cobertura en estudiantes.

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo para ISO 14001, OHSAS 18001.

**NO APLICA**

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

**NO APLICA** Prestación de servicios.

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 durante 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.

**NO APLICA**

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  No  NA

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

Si  No

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)

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.

*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**

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

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?  
 Si  No  NA . No se han presentado.

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

EL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL - ISER cuenta un Programa de auditoría interna F-CI-01 el cual refleja un (1) ciclo de auditoría a realizar al sistema de gestión de calidad, con un cubrimiento total a los procesos de la organización.  
 El equipo auditor interno cumple con las competencias requeridas para el proceso.  
 Se presenta registro F-CI-05 del último informe de la auditoría interna, realizada el 30/08/2018; la cual se desarrolla conforme al procedimiento de Auditoría interna P-CI-01, reflejando las directrices de la 19011.  
 Los resultados de este proceso están siendo tratados en el Plan de mejoramiento- Seguimiento F-CI-07

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

Se presenta informe de la revisión por la dirección, F-AC-06 INFORME DE REVISION POR LA DIRECCIÓN con fecha 07 de Marzo de 2019, el cual cubre todas las entradas :

- Estado de acciones de las revisiones por la dirección previas
- La información sobre el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad (La satisfacción y retroalimentación de las partes interesadas, desempeño de los procesos y la conformidad del producto y servicios, no conformidades y acciones correctivas, resultados de seguimiento y medición, resultados de auditorías, desempeño de proveedores externos)
- Adecuación de los recursos
- Oportunidades de mejora.
- Cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes
- Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
- Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades

Y cuyos resultados evidencian el compromiso con la mejora continua de la empresa, asegurando la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del sistema de gestión.

**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 .  
 Se verifica el no uso de la marca mientras no se culmine la suspensión del mismo y por tanto se pueda hacer uso del logo correctamente.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?

Si  No  NA .

Se verifica el no uso de la marca mientras no se culmine la suspensión del mismo y por tanto se pueda hacer uso del logo correctamente.

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  No se comercializan productos.

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 .

Se verifica el no uso de la marca mientras no se culmine la suspensión del mismo y por tanto se pueda hacer uso del logo correctamente.

## 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 auditoría 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: **NO APLICA**

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
N/A	N/A	N/A	N/A
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
N/A	N/A	N/A	N/A
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			
N/A	N/A	N/A	N/A

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. **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.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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			X	
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				
<b>Nombre del auditor líder:</b> Lorena Sepúlveda Ruiz		Fecha	2019	03
				27

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.	N/A

### ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA (Adjunto)

### ANEXO 2

No aplica.

### ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

“Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades”

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORIA:</b>	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: ( <input type="radio"/> ) Mayores ( <input type="radio"/> ) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( <input type="checkbox"/> ) menores ( <input checked="" type="checkbox"/> ) 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 : <u>N/A</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>N/A</u>	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>/</u> y el requisito al que fue reportada <u>/</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
MARIO AUGUSTO CONTRERAS MEDINA Rector	

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.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



EMPRESA:	INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL – ISER		
Dirección del sitio:	Calle 8 No. 8 - 155 Pamplona, Norte De Santander, Colombia		
Representante de la organización:	MARIO AUGUSTO CONTRERAS MEDINA		
Cargo:	Rector	Correo electrónico	rectoria@iser.edu.co
Alcance: Diseño y prestación de servicio de Educación Superior en el nivel Técnico, Tecnológico y Profesional en las modalidades presencial y a distancia en áreas de ciencias administrativas, sociales, ingeniería y agropecuaria.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA NTC ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input checked="" type="checkbox"/> <b>REACTIVACIÓN</b> <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>• 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.</li> <li>• Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>• Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</li> </ul> <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	Lorena Sepúlveda Ruiz (LS)	Correo electrónico	<a href="mailto:lsepulveda@la.icontec.org">lsepulveda@la.icontec.org</a>
Auditor:	N/A	Auditor	N/A
Experto técnico:	N/A	Experto técnico:	N/A

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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)
2019-03-26	10:30 A.M	11.00. A.M	Reunión de apertura	LS	Todas Las personas entrevistadas en la auditoria
	11.00. A.M	1.00. P.M	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:</b> Contexto, Liderazgo, Planificación General del SG, Gestión de recursos, Política Calidad, Objetivos Calidad. Medición de objetivos. Comunicación. Planificación de cambios. Revisión por la dirección. (Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa) ISO 9001:2015: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 6, 7.1.1, 7.1.6, 7.4, 9.1.1, 9.1.3, 9.3, 10 NTC GP 1000:2009: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 5.5.1, 6.1, 6.2, 6.4, 8.2, 8.3, 8.5	LS	Dr. Mario Augusto Contreras Medina
	1.00. P.M	02.30.P.M	RECESO		
	2.30. P.M	3.30 P.M	<b>CONTROL INTERNO DE GESTIÓN:</b> Acciones para abordar riesgos y oportunidades ISO 9001:2015: 6.1.1, 6.1.2 NTC GP 1000:2009:4.7.1, 7.5.1, 8.2.3. 8.4, 8.5 Auditorías internas. ISO 9001:2015: 9.2 NTC GP 1000:2009: 8.2.2	LS	Dra. CENDER BENILDA JAIMES MONTAÑEZ
	3.30 P.M	4.00 P.M	<b>COMUNICACIÓN PÚBLICA</b> Comunicación. ISO 9001:2015: 7.4 Tratamiento de comunicaciones del cliente. Satisfacción del cliente. ISO 9001:2015: 8.2.1, 9.1.2 NTC GP 1000:2009 :5.5.3, 7.2 8.2, 8.3, 8.5	LS	Esp. Andrea Calderón Vargas
	04.00.P.M	05.00.P.M	<b>BIENESTAR INSTITUCIONAL</b> ISO 9001:2015: 7.1.5.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10. GP 1000:2009: 5.2, 6.4, 7.1, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5	LS	Esp. Carmen Lorena Contreras Arenas
	05.00.P.M	06.00.P.M	<b>FORMACIÓN:</b> (Diseño Curricular) Entradas y Etapas del Diseño. ISO 9001:2015 8.3	LS	M.Sc. José Javier Bustos Cortés

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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)
			(Practica Pedagógica) (Seguimiento Académico). ISO 9001:2015: 7.1.5.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10. GP 1000:2009: 5.2, 6.4, 7.1, 7.3, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5		
	06.00.P.M	07.00.P.M	<b>EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL</b> ISO 9001:2015: 7.1.5.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10. GP 1000:2009: 5.2, 6.4, 7.1, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5	LS	Esp. Judith Lorena Bautista Rico
	7:00 P.M	7.30. P.M	BALANCE DEL EQUIPO AUDITOR	LS	
2019-03-27	8:00 A.M	9.00. A.M	<b>INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS FÍSICOS:</b> Planificación de las actividades, Infraestructura y Ambiente para la operación. ISO 9001:2015: 7.1.3, 7.1.4 NTC GP 1000:2009: 6.3, 6.4	LS	Javier Francisco Flórez
	9:00 A.M	10.00. A.M	<b>TALENTO HUMANO:</b> Personas, Competencia, Toma de conciencia ISO 9001:2015: 7.1.2, 7.2, 7.3, 9.1.1, 9.1.3, 10 Conocimiento de la organización. ISO 9001:2015: 7.1.6 GP 1000:2009: 6.2	LS	Esp. Yuli Adriana Carrillo Pabón
	10:00 A.M	10.30. A.M	<b>AUTOEVALUACIÓN, CALIDAD Y ACREDITACIÓN</b> Cierre hallazgos de auditorías anteriores. Información Documentada. ISO 9001:2015: 7.5 Salidas no conformes. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. Mejora ISO 9001:2015: 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 9.2, 10 GP 1000:2009: 4.2.3, 4.2.4, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.	LS	M.Sc. Fernando Moreno
	10:30 A.M	11.00. A.M	Preparación informe de auditoría	LS	Ing. Lorena Sepúlveda Ruiz
	11:00 A.M	12.00. M	Reunión de cierre	LS	Todas Las personas entrevistadas en la auditoría

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Observaciones: Se podrá realizar ajustes a la programación teniendo en cuenta la duración o ejecución de las entrevistas y la disponibilidad de auditar primero unos procesos que otros.					
Durante la auditoria a todos los procesos del Sistema de Gestión Calidad se auditará la comunicación interna de acuerdo a la interacción entre cada uno de ellos; igualmente la comunicación externa para aquellos procesos en donde aplique.					
En todos los procesos se auditará: NTC ISO 9001:2015: 4.4, 5.2, 5.3, 6, 7.4, 7.5, 9.1.1, 9.1.3, 10.					
Esta NO es una auditoría 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:			2019-03-18		