ACREDITACIONES Y CERTIFICACIONES DE ALTA CALIDAD

UNIVERSIDAD ICESI

BOLETÍN ESTADÍSTICO 2 • 0 • 1 • 5

11. ACREDITACIONES Y CERTIFICACIONES DE ALTA CALIDAD

11.1 Acreditaciones nacionales de Alta Calidad

"La Acreditación es el acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación que efectúa una institución sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que la Acreditación no es sólo una oportunidad para el reconocimiento por parte del Estado de la calidad de un programa o de una institución; es una ocasión para comparar la formación que se imparte con la que reconocen como válida y deseable los pares académicos. Es decir, aquellos que representan el deber ser, los que tienen las cualidades esenciales de la comunidad que es reconocida como poseedora de ese saber y que ha adquirido, por ello mismo, una responsabilidad social. También es una ocasión para reconocer la dinámica del mejoramiento de la calidad y para precisar metas de desarrollo deseable. La participación de pares internacionalmente reconocidos dentro del proceso de acreditación podría derivar en un reconocimiento internacional de la calidad de programas e instituciones."

Fuente: Consejo Nacional de Acreditación – CNA – www.cna.gov.co

Tanto la Acreditación Institucional de Alta Calidad como la Acreditación de Alta Calidad de Programas académicos, son otorgadas por el Ministerio de Educación Nacional a partir de la recomendación emanada del Consejo Nacional de Acreditación, Organismo de naturaleza académica que depende del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), cuya función esencial es la de promover y ejecutar la política de acreditación adoptada por el CESU y coordinar los respectivos procesos.

11.1.1 Acreditación Institucional de Alta Calidad

La Acreditación Institucional de Alta Calidad es un reconocimiento que otorga el Ministerio de Educación Nacional a las Instituciones de Educación Superior que lo ameritan, por la calidad de la Institución como un todo y por el cumplimiento de su función social.

La Universidad Icesi recibió este reconocimiento, por primera vez, mediante la Resolución 4304 del 31 de mayo 2010, convirtiéndose en la primera universidad privada del sur occidente colombiano en obtenerlo.

En enero de 2015, la Universidad recibe nuevamente con orgullo este reconocimiento, de parte del Ministerio de Educación Nacional, mediante la Resolución 00591 del 9 de enero de 2015. La renovación de la Acreditación Institucional de Alta Calidad comprueba el compromiso con la cultura de la autoevaluación y del logro alcanzado por la comunidad universitaria, en la búsqueda de altos niveles de calidad. Para Icesi, la Acreditación Institucional de Alta Calidad significa cumplir, de manera eficaz, con el logro de los ideales sociales que se ha trazado en el campo de la educación.

Para alcanzar lo anterior, la Universidad inició, a partir de junio de 2012 y durante un año, un nuevo proceso de autoevaluación institucional. La autoevaluación se realizó de acuerdo con el modelo propuesto por el Consejo Nacional de Acreditación - CNA, dándole prioridad, en esta nueva oportunidad, al análisis de los avances realizados y los logros obtenidos por la Institución en los últimos cuatro años; avances y logros que reflejan el compromiso institucional con los proyectos de mejoramiento que la Universidad se propuso realizar durante su primera autoevaluación, y el compromiso con el Plan de Desarrollo Institucional.

11.1.1 Acreditación Institucional de Alta Calidad

La Universidad envió el informe final de la autoevaluación al CNA en julio de 2013, y en el mes de septiembre de 2014 recibió la visita de una comisión de pares académicos designados por dicha entidad para verificar las condiciones de calidad de la Institución. Los pares académicos se reunieron con la Dirección de la Universidad, con representantes de las dependencias académicas y administrativas, con estudiantes, profesores, egresados, colaboradores y representantes de la comunidad empresarial. La destacable participación de toda la comunidad en las diferentes actividades que se realizaron durante la visita generó un impacto muy positivo en los visitantes; el compromiso de todos con la Institución fue resaltado por ellos.

Finalmente, el Ministerio de Educación Nacional otorgó la renovación de la Acreditación Institucional basándose en las fortalezas que el CNA encontró en la Universidad, las cuales quedaron reflejadas en los resultados de la evaluación institucional, cuya nota final de **9,2** permite concluir que la Universidad Icesi cumple plenamente con los requisitos de calidad evaluados mediante el modelo propuesto por el CNA.

Para conocer las fortalezas de la Universidad, reconocidas por el CNA, consulte el sitio web: www.cna.gov.co.

"*Recibimos con orgullo esta renovación, pues es un reconocimiento al compromiso permanente de Icesi con la región y el país, de mantener altos estándares de calidad en el desarrollo de las funciones de formación, investigación y extensión social, así como en las labores de apoyo administrativo*"

Francisco Piedrahita, rector de la universidad Icesi.

11.1.2 Acreditación de Alta Calidad de programas académicos

La Acreditación de programas es un camino para el reconocimiento, por parte del Estado, de la calidad de los programas académicos de una institución de educación superior; es una oportunidad para comparar la formación que se imparte con la que reconocen como válida y deseable los pares académicos; es decir, quienes, por poseer las cualidades esenciales de la comunidad académica que detenta un determinado saber, son los representantes del deber ser de esa comunidad. También es un instrumento para promover y reconocer la dinámica del mejoramiento de la calidad y para precisar metas de desarrollo institucional.

Durante el año 2015 los programas de Ingeniería Telemática y de Diseño de Medios Interactivos iniciaron su proceso de autoevaluación con fines de Acreditación de Alta Calidad; el primero, para renovar por tercera vez dicho reconocimiento; y el segundo, para obtenerlo por primera vez.

Adicionalmente, en el año 2015, luego de la realización de la autoevaluación, el programa de Derecho obtuvo, por segunda vez, la renovación de su Acreditación de Alta Calidad, mediante Resolución 1235 del 22 de mayo de 2015, con una vigencia de 6 años; asimismo, mediante Resolución 21087 del 24 de diciembre de 2015, el programa de Diseño Industrial recibió, por tercera vez, la renovación de su Acreditación de Alta Calidad, con una vigencia de 6 años.

Cuadro 11.1 Estado de la Acreditación de Alta Calidad de los programas, al segundo semestre de 2015

Programas de pregrado	Fecha de acreditación	Resolución	Duración
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas			
Administración de Empresas	26 de junio 2003	1461	5 años
(jornada diurna y nocturna)	25 de agosto de 2009 *	5605	8 años
Economía y Negocios Internacionales	11 de mayo de 2007	2428	4 años
	1 de julio de 2011 *	5381	6 años
Contaduría Pública y Finanzas Internacionales	22 de agosto de 2012	9875	6 años
Mercadeo Internacional y Publicidad	17 de diciembre de 2014	21363	6 años
Facultad de Ingeniería			
Ingeniería de Sistemas	26 de noviembre 2002	2660	5 años
	23 de octubre de 2008 *	7174	4 años
	20 de mayo de 2013 *	6041	6 años
Ingeniería Industrial	11 de mayo de 2007	2429	4 años
	30 de marzo de 2011 *	2501	6 años
Diseño Industrial	19 de diciembre de 2006	8108	4 años
	21 de febrero de 2011	1234	4 años
	24 de diciembre de 2015 *	21087	6 años
Ingeniería Telemática	2 de febrero de 2007	376	4 años
	28 de diciembre de 2010 *	12744	6 años
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales			
Derecho	21 de febrero de 2011	1235	4 años
	22 de mayo de 2015 *	7279	6 años

* La fecha corresponde a la renovación de la acreditación de alta calidad del programa.
Notas:
1. Los programas de pregrado de la Universidad que aún no cuentan con la Acreditación y que tampoco se encuentran en proceso de autoevaluación, no tienen todavía la cantidad de egresados requerida para aspirar a la Acreditación de Alta Calidad.
2. Para conocer las fortalezas de los programas acreditados de la Universidad reconocidas por el CNA, consulte el sitio web: http://www.cna.gov.co

11.2 Acreditaciones internacionales de Alta Calidad

11.2.1 Acreditación internacional del AMBA - Association of MBAs

El AMBA – Association of MBAs, con sede en Londres, funciona como una autoridad internacional para la acreditación de programas de maestrías en administración. La universidad Icesi, en sus esfuerzos de mejoramiento continuo y calidad académica, tomó la decisión de presentar al AMBA su informe de auto-evaluación con fines de obtener la acreditación en sus programas MBA Global y MBA Icesi.

11.2.1 Acreditación internacional del AMBA - Association of MBAs

(Continuación)
En septiembre del año 2009, la universidad Icesi recibió la visita de pares internacionales, quienes evaluaron la institución y los programas de MBA de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. El 12 de Febrero de 2010, esta prestigiosa asociación internacional certifica y acredita por 5 años los programas de MBA Global y MBA Icesi, convirtiendo a la Universidad en la segunda institución de educación superior en Colombia en obtener este reconocimiento. La acreditación internacional es el estándar global definido para los programas de MBA; en la actualidad, 236 escuelas de negocios cuentan con esta acreditación. En Latinoamérica existen 32 programas acreditados y tan solo 5 en Colombia.

En el año 2014, la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas emprendió el proceso de renovación de la acreditación de los programas MBA Icesi y MBA Global. En agosto de este año, se envió al AMBA la documentación resultante del proceso de autoevaluación y a principios de septiembre, como parte del proceso de evaluación para aspirar a la re-acreditación, la Facultad recibió la visita de los pares evaluadores: Martyn Jones, vice rector de la universidad de Kingston en el Reino Unido, Laura Zapata, directora del MBA de la Escuela de Negocios EGADE - Campus Monterrey – México, Mark Oakley, consultor académico de AMBA en el Reino Unido, y Carlos Ramos, asesor internacional de AMBA proveniente de Argentina. Como resultado de este proceso de autoevaluación, a finalizar el año 2014, los programas MBA Global y MBA Icesi recibieron la re-acreditación internacional por parte de AMBA por un periodo de 5 años más.

11.2.2 Acreditación internacional de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Desde el año 2006, en sus esfuerzos de mejoramiento continuo y calidad académica, la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad desarrolló un programa de Acreditación internacional bajo la guía de AACSB - Association to Advance Collegiate Schools of Business, la mejor entidad acreditadora en el mundo de escuelas de negocios.

En el año 2008, la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas diseñó el plan de acreditación el cual fue aprobado por la AACSB en abril de 2009. Durante los tres años siguientes la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas trabajó en la implementación de dicho plan con el apoyo de todos los miembros de la Facultad.

En 2012, es aprobado el tercer reporte anual de los avances obtenidos en cada uno de los estándares. Con este informe la AACSB dio luz verde para iniciar la fase de autoevaluación del proceso y presentar el SER (Self Evaluation Report) en abril de 2013.

En abril de 2013, la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas envió el reporte de autoevaluación y en octubre del mismo año, la Universidad Icesi recibió la visita del equipo de pares internacionales, quienes evaluaron a la Institución y la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

En febrero de 2014, se recibió la respuesta oficial de AACSB donde confirmaron la acreditación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Icesi por un periodo de 5 años, siendo la segunda escuela de negocios en Colombia en obtener este reconocimiento.

11.2.2 Acreditación internacional de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Cuadro 11.2 Fases cumplidas del programa de Acreditación Internacional de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas – parte 1

2006	La facultad de Ciencias Administrativas y Económicas envía solicitud a AACSB para postularse y ser elegida como miembro y candidata a este proceso.
2007	El Comité de Pre-acreditación de AACSB acepta la elegibilidad de la aplicación y asigna la visita de un mentor a la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.
2008	El mentor asignado por AACSB, Dr. William Randy Boxx, decano de Shenandoah University, Harry F. Byrd Jr. del School of Business, y el Comité de Acreditación Internacional de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, trabajan en el diseño del Plan de Acreditación de acuerdo con las exigencias de los estándares de calidad de la AACSB y acorde a la Planeación Estratégica de la Facultad. En diciembre de 2008, se realizó la entrega del Plan de acreditación a la Asociación con el fin de someterlo a la primera aprobación por parte del Comité de Pre-acreditación de AACSB.
	Este año, el Comité de Pre-acreditación envía las recomendaciones al Plan de Acreditación, después de ser acatadas por la Facultad, el Plan pasa a la segunda instancia de aprobación, The Initial Accreditation Committee (IAC).
2009	El 14 de abril de 2009, The Initial Accreditation Committee (IAC), en acuerdo con el Comité de Pre-acreditación (PAC) de AACSB, aprueba el Plan de Acreditación Internacional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para los próximos dos años.
	Este año el Plan de Acreditación Internacional es implementado en la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas con el apoyo de todos sus miembros.
2010	En febrero de 2010, se envía el primer reporte anual de los avances obtenidos en cada uno de los estándares durante el año 2009.
	En marzo, el Initial Accreditation Committee de la AACSB aprueba el primer informe anual presentado por la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad.
	En agosto de 2010, el Mentor de la AACSB, Dr. William Randy Boxx, se reúne con los directivos de la Facultad con el propósito de revisar los avances obtenidos en cada uno de los estándares que la Asociación verifica en el proceso de autoevaluación con miras al logro de la Acreditación Internacional. Durante la reunión, se presentan los logros alcanzados en todos los estándares y se muestran los avances y los resultados obtenidos en el proceso de Aseguramiento del aprendizaje "Assurance of Learning". El Mentor destaca la metodología de análisis de la información para la toma de decisiones en el proceso de Aseguramiento del aprendizaje de la Universidad y manifiesta no haber visto un modelo como éste en otras escuelas de administración y economía.
	A finales del año 2010, se elabora el segundo reporte anual con los avances obtenidos en cada uno de los estándares durante este año.
2011	En febrero de 2011, se envía a la AACSB el segundo reporte anual de los avances obtenidos en cada uno de los estándares durante el año 2010. En marzo, el Initial Accreditation Committee de la AACSB aprueba el segundo informe anual presentado por la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la universidad Icesi.

11.2.2 Acreditación internacional de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Cuadro 11.2 Fases cumplidas del programa de Acreditación Internacional de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas – parte 2

2011	En diciembre de este año, el asesor del proceso de acreditación, Dr. Jorge Haddock, y el mentor de la AACSB, Dr. William Randy Boxx, visitaron la Universidad en fechas diferentes y se reunieron con el Rector, directivos y profesores de la Facultad. El objetivo de estas visitas fue revisar los avances obtenidos en cada uno de los estándares de calidad internacional y en las recomendaciones hechas por el Comité de la AACSB para mejorar los procesos implementados. Con el acompañamiento de estos dos decanos, provenientes de prestigiosas universidades de los Estados Unidos, se preparó la información que se reportaría a la AACSB en el tercer informe anual.
2012	En enero de 2012, el Comité de Acreditación Internacional de la Facultad envió el tercer reporte anual que incluye todos los progresos alcanzados durante el año 2011 en cada uno de los estándares. Este informe fue aprobado en marzo de 2012 por el Comité de Acreditación de la Asociación. En el comunicado de respuesta enviado por AACSB a la Universidad se dio luz verde a la Facultad para iniciar la fase de autoevaluación del proceso.
2013	En abril de 2013, se finaliza el proceso de autoevaluación y el Comité de Acreditación Internacional de la Facultad envía el reporte de Autoevaluación SER - Self Evaluation Report. Posteriormente, AACSB designa el grupo de pares evaluadores y coordina con la Facultad las fechas y el cronograma de la visita del grupo de pares internacionales.
	Como parte de la preparación para la visita de pares, los días 14 y 15 de agosto la Universidad recibió la visita de Jorge Haddock, catedrático y ex-decano de la Escuela de Negocios de la Universidad George Mason y asesor de la Facultad durante el proceso de acreditación. También visitaron la Universidad Jorge Talavera y Peter Yamakawa, rector y vicerrector de la Universidad ESAN de Perú, respectivamente.
	En octubre de 2013, la Universidad recibió la visita oficial de los Pares Evaluadores de AACSB: Robert Scherer, decano de la Escuela de Negocios de la Universidad de Dallas, Joyce Elam, decana emérita de la Escuela de Negocios de Florida International University, y Elsa del Castillo, decana de la Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacífico.
2014	En febrero de 2014, la Universidad recibió la respuesta oficial de AACSB donde confirmaron la acreditación de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Icesi, por un período de 5 años.
	En abril de 2014, el Dr. Héctor Ochoa, decano de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas asistió a la Conferencia Internacional y Asamblea Anual de AACSB, realizada en Singapur, para recibir personalmente el certificado de acreditación internacional, convirtiendo a la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la universidad Icesi, en la segunda escuela de negocios en obtener este reconocimiento en Colombia.
2015	En enero de 2015 la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas inició la transición a los nuevos estándares de la AACSB (2013).
	En septiembre de 2015, la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas recibió la visita de Jorge Haddock, decano de la Escuela de Negocios de la Universidad de Massachusets y asesor de la Facultad, para recibir retroalimentación sobre la aplicación de los nuevos estándares.

11.2.3 Acreditación internacional de programas de la facultad de Ingeniería

Cuadro 11.3 Fases cumplidas en el proceso de Acreditación Internacional de programas de la Facultad de Ingeniería

2013	En este año, la facultad de Ingeniería inició su proceso de Acreditación Internacional de los programas de Ingeniería de Sistemas (SIS) e Ingeniería Telemática (TEL). Se definió el plan de trabajo y los cronogramas. Además, se definieron los procesos de Assesment para los dos programas anteriormente mencionados.
2014	En el año 2014 se finaliza la reforma curricular del programa de Ingeniería Industrial (IND), y se definen los procesos de Assesment para este Programa.
	Finalizando el año 2014, la señora Gloria Rogers, directora general de servicios profesionales de la Agencia Acreditadora ABET, dictó un taller en las instalaciones de la Universidad, dirigido a los profesores de la facultad de Ingeniería, esto con el fin de familiarizarlos más con el proceso.
	Los planes de trabajo que quedan definidos para trabajar en el siguiente año son definir los planes de Assesment de los 11 outcomes de ABET y definir los planes particulares por cada uno de los programas que están en proceso de acreditación.
2015	Como estaba planeado, en Octubre del 2015 se envio a la EAC (Engineering Accreditation Commision) el primer reporte de acreditación llamado RFE - "Request for Evaluation" para los tres programas de la Facultad de Ingeniería que pueden ser candidatos al proceso de acreditación: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial e Ingeniería Telemática.

11.2.4 Resumen acreditaciones internacionales

Cuadro 11.4 Estado de las acreditaciones internacionales de Alta Calidad

Facultades	**Estado de la Acreditación**		
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas	Actualmente la Facultad cuenta con a Acreditación por parte de la AACSB - Association to Advance Collegiate Schools of Business – y se encuentra en proceso de transición a los nuevos estándares planteados por la AACSB.		
Facultad de Ingeniería	Actualmente, la Facultad continua desarrollando el plan de Assesment y consolidará los resultados en el reporte de evaluación Self Study Repport, que se enviará en julio de 2016. La visita de Acreditación se ha programado para el mes de octubre del año 2016.		
Programas de posgrado			
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas	**Fecha de acreditación**	**Otorgante**	**Duración**
Maestría en Administración	12 de febrero de 2010	AMBA (Association of MBA´s)	5 años
	Estado de la renovación de la Acreditación		
	En enero de 2015, el AMBA reacreditó los programas de MBA Icesi y MBA Global de doble titulación con Tulane University, por cinco años, el mayor período por el que se otorga dicha certificación.		

11.3 Certificaciones de Alta Calidad

11.3.1 Certificación ISO 9001:2008, Educación Continua y Consultoría y CDEE

La norma ISO 9001 es elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, y especifica los requisitos que deben aplicar internamente las organizaciones para implementar un sistema de gestión de la calidad, con el fin de certificarse.

Los servicios de Educación Continua y Consultoría y el Centro de Desarrollo de Espíritu Empresarial – CDEE, de la universidad Icesi, están certificados desde el año 2008 bajo el modelo NTC ISO 9001:2008. Aunque la certificación tiene una vigencia de 3 años, el ICONTEC realiza una auditoría de seguimiento anualmente.
En el año 2011 el ICONTEC realizó la auditoria para re-certificar los servicios de Consultoría y Educación Continua de la Universidad.

En el año 2013, el servicio de Consultoría y Educación Continua y el CDEE recibieron la auditoría de seguimiento anual, en la cual obtuvieron excelentes resultados al no recibir ninguna "no conformidad" por parte del ente certificador, y en la cual se evidenció que se cerraron las no conformidades menores encontradas en el año 2012.

A finales del año 2014, se realizó nuevamente la auditoria para la renovación de la certificación de los servicios de Educación Continua y Consultoría y del CDEE para los siguientes 3 años; de la auditoría se obtuvieron muy buenos resultados, pues no se recibió ninguna "no conformidad" por parte el ente certificador. En el cuadro 11.5 se presentan los detalles del proceso.

En el año 2015 se amplió el alcance del Sistema de Gestión de Calidad – SGC, con el fin de incluir en él a la Facultad de Ciencias de la Salud. En esta auditoría de seguimiento no solo se obtuvo el aval para la ampliación del alcance sino que también se obtuvieron resultados positivos al no recibir ninguna "no conformidad" por parte del ente certificador.

En el año 2016, la Universidad iniciará un proceso de ajustes en sus procesos debido a la actualización de la norma ISO-9001 versión 2015.

11.3.2 Certificación de Calidad al Centro de Conciliación Académico

A finales del año 2013, el ICONTEC otorgó la Certificación de Calidad al Centro de Conciliación Académico de la facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la universidad Icesi, por cumplir a cabalidad con la Norma Técnica 5906. La implementación de esta nueva norma técnica, creada para regular la prestación de servicios en los centros de conciliación y arbitraje, se realizó con el apoyo económico del Banco Mundial y fue desarrollada a través del contrato No. 362 de 2010, firmado con el Ministerio de Justicia y del Derecho.
En el año 2014, el Centro de Conciliación Académico de la facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad obtuvo la recertificación para la prestación de servicios de conciliación.

Cuadro 11.5 Resumen auditoria ICONTEC a Educación Continua y Consultoría y al CDEE - Alcance, objetivos y oportunidades de mejora – parte 1

Alcance de la Certificación				
Diseño, desarrollo y prestación de servicios de educación continua y consultoría a personas naturales, organizaciones nacionales e internacionales del sector público y privado en las áreas de gestión organizacional, economía, finanzas, tecnologías de información y comunicaciones, operaciones, medio ambiente, producción, diseño, asuntos jurídicos, humanidades, antropología, sociología, psicología, ciencias políticas, educación, ciencias biológicas y químicas, procesos de creación de empresas, desarrollo del espíritu y de la cultura empresarial, por las Facultades de Ciencias Administrativas y Económicas, Ingeniería, Derecho y Ciencias Sociales, Ciencias Naturales, Ciencias de la Salud y el Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial: Centro Alaya, ProPyme y Centro de Industrias Culturales.				
Objetivos de la Auditoría				
* Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. * Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos 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.				
Oportunidades de Mejora				
El fortalecimiento de la metodología de control de documentos y registros considerando la información que se almacena en medios magnéticos, tales como sistemas de bases de datos, portales, Intranet y Extranet, en la nube, sistemas de mensajería electrónica, discos duros, servidores, discos o medios portables, cintas o medios de video y audio, asegure su control en la medida en que avance la transición de documentos en medios físicos o impresos a electrónicos. Considerar buenas prácticas para la gestión y seguridad de la información puede contribuir en la mejora de los procesos.				
Fortalecer las buenas prácticas de gestión documental y registros, por ejemplo para evitar su diligenciamiento a lápiz y con espacios o firmas vacios.	La revisión de la capacidad de respuesta interna para el acompañamiento que puede requerirse en la oferta especializada que asegure la oportunidad requerida.	La disposición de los espacios en los salones de acuerdo con las actividades específicas y didácticas a desarrollar en la clase que facilite su realización.	El seguimiento a las acciones tomadas para asegurar que se cuenta con todos los registros de las consultorías oportunamente en todas las facultades como soportes de la prestación de los servicios.	La continuación de las acciones previstas para mejorar las comunicaciones vía telefónica.
El seguimiento al proyecto que facilite el registro de las actividades de mantenimiento para la optimización del uso de papel y llevar la trazabilidad del proceso directamente al sistema de información.	Dar continuidad a la definición de indicadores de gestión del área de mantenimiento para que apunten a la mejora continua y eficiencia de éste.	Los criterios para la evaluación de los proveedores que tienen mayor impacto en la prestación del servicio para enfocarse en los más críticos y tener mayor eficiencia.	La metodología de planificación de cambios que asegure la asignación de actividades, tiempos, responsables y recursos de acuerdo con la actualización de la norma ISO 9001:2015, que facilite su implementación y control.	El control de los registros que se conservan en medio magnético considerando las políticas de manejo para los documentos de trabajo que están en actualización y aquellos que están finalizados y no deben ser modificados.

Cuadro 11.5 Resumen auditoria ICONTEC a Educación Continua y Consultoría y al CDEE - Alcance, objetivos y oportunidades de mejora – parte 2

Oportunidades de Mejora				
Para el sistema de gestión de calidad es importante considerar que las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios que ofrece la organización.	El fortalecimiento del direccionamiento estratégico considerando diferentes objetivos de gestión que cubran las necesidades y expectativas de los grupos de interés que afectan los resultados de la organización para el alcance cubierto por la certificación.	La revisión del enfoque basado en riesgos y oportunidades que complemente la gestión del sistema de calidad considerando su despliegue desde los riesgos a nivel estratégico, por procesos y operativos en concordancia con las diferentes metodologías de	La revisión de la capacidad operativa de los programas ofrecidos en la facultad de Ciencias de la Salud, como el Centro de Entrenamiento Internacional, para asegurar la cobertura de los requerimientos, así como la oportunidad en la atención.	La revisión de metodologías que contribuyan al fortalecimiento de la gestión del conocimiento organizacional que facilite la transferencia del mismo y el desarrollo de las competencias del personal para compartirlo, en la
Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.				
El nivel de satisfacción alcanzado en la evaluación de los programas por parte de los participantes quienes calificaron 96% entre muy bueno y bueno y un nivel de 100% de satisfacción para los contratantes de capacitaciones empresariales.	EL soporte y experiencia que brindan las facultades para el desarrollo de la oferta de consultoría y educación continua.	El crecimiento sostenido en ingresos del 17% en el año 2014 y del 20% en el 2015.	La infraestructura y nuevas edificaciones con las que cuenta la organización, en la que se facilitan espacios y laboratorios que fortalecen la actividad académica y productiva.	La proyección de la facultad de Ciencias de la Salud frente al campo de la investigación e interacción con la academia y sector productivo acorde con las necesidades del sector.
El aporte de las auditorías internas que ha contribuido a la mejora continua de los procesos y el Sistema de Gestión de Calidad.	El fortalecimiento del portafolio de consultoría y educación continua que facilita la guía de referencia para la actualización profesional con la identificación de la oferta acorde a las necesidades y expectativas del sector productivo.	El seminario de actualización para el programa de alta gerencia internacional que permite mantener una oferta vigente y pertinente para las necesidades del entorno.	El proceso de atención a las quejas asegurando su registro, investigación, tratamiento y seguimiento.	La clasificación de los mantenimientos preventivos y correctivos porque facilita su gestión y cumplimiento.

Cuadro 11.5 Resumen auditoria ICONTEC a Educación Continua y Consultoría y al CDEE - Alcance, objetivos y oportunidades de mejora – parte 3

Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.				
La centralización de las compras de la universidad porque contribuye a tener mayor control y optimización de los recursos.	El trabajo emprendido entre el departamento de compras y las áreas técnicas para la evaluación de proveedores permitiendo unificar criterios aportándole al desarrollo y mejoras a los proveedores y a la gestión de compras.	La creación y consolidación de la base de datos de todos los proveedores con que cuenta la organización porque fortalece la disponibilidad y actualización de la información y mayor control para las compras.	A partir de la visita en sitio en la ejecución del Diplomado Coaching Personal y Organizacional, se identificaron las siguientes fortalezas: * La planificación de las clases sesión por sesión la cual se cubre de acuerdo con los objetivos de aprendizaje.	* El uso de artículos y publicaciones emitidos en las facultades que refuerza la oferta educativa. * El uso de situaciones que propicia la aplicación en la clase de las metodologías propuestas. * La motivación por parte de los docentes para la participación activa de los estudiantes en la clase. * El uso de medios audiovisuales para complementar las acciones de formación y de actividades lúdicas que facilitan el manejo de la jornada.
El análisis de tendencias y datos y los informes del sistema de gestión que se presentan a la Dirección que facilitan la toma de decisiones y acciones.	Los formatos de registro de mantenimiento por cada tipo de mantenimiento porque permiten hacer más trazable la operación.	La evaluación de desempeño del área administrativa porque permiten planear las capacitaciones que le aportan al personal para la mejora continua en sus labores diarias.		