



/Subproceso o Actividad:	Educación Continua Cúcuta		
Entrevistados:	Amaira Guerrero R. Coordinara Marly Pinto, Auxiliar de servicios Externos		
Auditor (es):	Ingrid Chaparro V.		
Fecha de Auditoría:	30-SEP-2024	Fecha de elaboración de la lista:	27-sep-2024
Lista de verificación			
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc.)
ISO 90012015 4,1 Comprensión de la organización y de su contexto	¿Realiza análisis del contexto interno y externo? ¿Cómo hace seguimiento a estas cuestiones?	<p>En revisión por la dirección, revisa cuestiones internas o externas. Menciona: las estrategias que quedaron de pandemia presencialidad sincrónica, oportunidad que continúa aprovechando.</p> <p>Hace Benchmarking, revisa universidades al mismo nivel Temas de interés para estudiantes y programas Revisan en Comité, comités de seguimiento coordinador de extensión, egresados y educación continua.</p> <p>FORT: El Comité del proceso RSE que realizan el primer martes de cada mes que mantiene a los miembros del proceso de Relación con el sector externo actualizados facilitando la toma de decisiones y el seguimiento a los cambios del entorno.</p> <p>Educación continua pertenece a RECLA, solo ha participado en formación virtual. Aunque no ha sido podido asistir a los encuentros, reciben información, correos electrónicos.</p> <p>FORT: pertenece a red RECLA -Red de educación continua de Latinoamérica y Europa- lo que les permite mantenerse actualizados al compartir experiencias y buenas prácticas y accediendo a nuevos conocimientos</p>	<p>Fort</p> <p>Fort</p>
	¿Cómo se planifica las actividades del proceso? (Plan de acción, seguimiento y relación con el PED y los objetivos del SG)	<p>Plan de acción 2024: lo sube la profesional de apoyo de servicios externos. Presenta información que muestra como va</p> <div style="text-align: center;">  <p>VIGENCIA 2024-1</p> <p>Diagrama de flujo de la Vigencia 2024-1:</p> <ul style="list-style-type: none"> CANTIDAD DE EVENTOS: 81 (Cumplimiento: 113%) CANTIDAD DE PARTICIPANTES: 5827 (Cumplimiento: 81%) ACTIVIDADES CON PROGRAMAS GENERADORAS INGRESOS: 6 (Cumplimiento: 100%) ACTIVIDADES DEL CEC GENERADORAS DE INGRESOS: 5 (Cumplimiento: 80%) REALIZAR UN EVENTO ARTICULADO CON LA VIDA (15) Y EL INFORME IGAR (ABORDAJE DE METAS): 1 (Cumplimiento: 100%) INGRESOS: 336% (Cumplimiento: 336%) </div> <p>OBSERVACIÓN: EN EL 2024-1 se reportó un total de \$335.075.694 correspondiente a la venta de servicios CEC con una utilidad neta de \$177.067.435.</p>	<p>Ok</p>

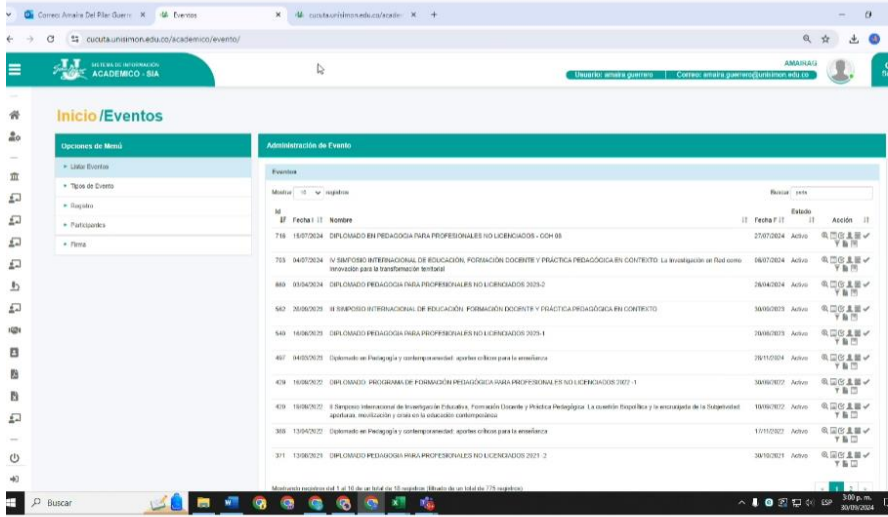
		<ul style="list-style-type: none">Meta 1. Gestionar el portafolio de servicios del CEC coherente con las necesidades de los diferentes grupos de interes.Meta 2. Aumentar en un 20% la participación de personas en actividades del CEC.Meta 3. Realizar un (1) evento de formación, con ponentes nacionales e internacionales en temas transversales e interdisciplinarios en articulación con la DICO.Meta 4. 6 actividades académicas articuladas con los programas en la Sede Cúcuta, generadora de ingresos.Meta 5. 10 propuestas de formación permanente y con el sector externo, generadoras de ingresos. <p>Se observa en plataforma Strategic los avances en la descripción de los compromisos: 100% para meta 1, 81% para meta 2, 100% para meta 3 y con avances para las metas 4 y 5.</p>	OK																												
ISO 9001;2015 4,2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	<p>¿Cuáles son tus partes interesadas?</p> <p>¿Ha determinado las necesidades y expectativas de esas partes interesadas relevantes para el proceso y el SGC?</p>	<p>Menciona partes interesadas: estudiantes, administrativos, grupos de sector externo, empresas, gremios, egresados, graduados, administrativos. Se identifican en la Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas</p> <div><div></div><div><div>ANEXO 1 AL MANUAL DE CALIDAD</div><div>Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas</div><div>Área: 1 OF 00-01-002 / Versión: 3 Vigente desde: 13-08-2020 / Página: 5 de 5</div></div><table><tr><th>PARTES INTERESADAS</th><th>DESCRIPCIÓN</th><th>FINALIDAD DE RELACIONAMIENTO</th><th>MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO</th><th>NECESIDAD</th><th>EXPECTATIVA</th><th>PROCESO (De los incluidos en el alcance del SGC)</th></tr><tr><td>Graduados</td><td>Persona que una vez ha terminado el programa académico y ha cumplido con los requisitos de la Universidad, recibe el título académico.</td><td>Fortalecer y mantener las relaciones entre los egresados y la Universidad, contribuir con el mejoramiento del ejercicio de su profesión y de los procesos institucionales, a través del desarrollo de actividades académicas, laborales, sociales y culturales.</td><td><ul style="list-style-type: none">Actividades y Encuentro de egresadosRepresentación en órganos de gobierno institucionalMedios de Comunicación y canales de atención institucionalServicios de intermediación laboral y acompañamiento a través de la Bolsa de EmpleoInstituto de PosgradosPrograma Mito Empresarial TVPlan de InternacionalizaciónCátedra de Valor CompartidoBanco de Egresados SolitariosOferta del Centro de Educación ContinuaBoletín virtual ConectándonosEgresados UnásimonPublicación virtual Perfil UnásimonGrupos Sociales y otras reunionesEstrategia de Rendición de CuentasReportes de estudiantes graduados al ICETEX</td><td><ul style="list-style-type: none">Servicios de intermediación laboralOferta de programas académicos de posgradoOferta de educación continuaUso de recursos bibliográficosAsesoría para la homologación de títulosAsesoría para la obtención de tarjeta profesionalCondonación de créditos por parte del ICETEX</td><td><ul style="list-style-type: none">Servicios y beneficios para mejorar el ejercicio de su profesiónLograr un mejor posicionamiento laboralReconocimientoMejores ingresosApoyo y beneficios al graduado</td><td><ul style="list-style-type: none">Gestión del egresadoGestión de ingreso del estudiante/ Gestión de programas académicosRSE- Educación ContinuaGestión de recursos bibliográficosGestión JurídicaFinanciamiento Estudiantil y Cartera</td></tr><tr><td>Usuarios</td><td>Persona natural o jurídica que demanda servicios externos de la institución (Gestión de eventos, Educación continua, Arbitraje y Conciliación en Derecho)</td><td>Aportar a la sociedad en la búsqueda de soluciones que den respuesta a problemáticas y necesidades de la institución, Educación del entorno a través de diversas estrategias desde la docencia, la investigación y la extensión, así como propiciar relaciones mutuamente beneficiosas que generen</td><td><ul style="list-style-type: none">Centro de Investigación e Innovación Social (CIBO)Centro de Ciencias de la VidaCentro de Crecimiento EmpresarialMacrolabGrupos de InvestigaciónConvenios/alianzas/contratosParticipación en Comités intersectorialesEstrategia de Rendición de CuentasPremio Mito Empresarial</td><td><ul style="list-style-type: none">Atención oportunaCumplimiento de los requisitos establecidos para el servicioTarifas competitivasCumplimiento de lo ofrecidoCumplimiento de lo contratadoProfesionales</td><td><ul style="list-style-type: none">Disponibilidad de atenciónServicio de CalidadConfidencialidadInfraestructura física y tecnológica adecuada a las necesidades del servicioHabilidad, destreza y ContinúaConocimiento por parte de los conciliadoresProfesionales</td><td><ul style="list-style-type: none">RSE - Centro de gestión de eventos y TJCHRSE - Centro de ConciliacionesRSE - Educación ContinuaFinanciamiento Estudiantil y Cartera</td></tr><tr><td>Cientes de los servicios</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table></div>	PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN	FINALIDAD DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	NECESIDAD	EXPECTATIVA	PROCESO (De los incluidos en el alcance del SGC)	Graduados	Persona que una vez ha terminado el programa académico y ha cumplido con los requisitos de la Universidad, recibe el título académico.	Fortalecer y mantener las relaciones entre los egresados y la Universidad, contribuir con el mejoramiento del ejercicio de su profesión y de los procesos institucionales, a través del desarrollo de actividades académicas, laborales, sociales y culturales.	<ul style="list-style-type: none">Actividades y Encuentro de egresadosRepresentación en órganos de gobierno institucionalMedios de Comunicación y canales de atención institucionalServicios de intermediación laboral y acompañamiento a través de la Bolsa de EmpleoInstituto de PosgradosPrograma Mito Empresarial TVPlan de InternacionalizaciónCátedra de Valor CompartidoBanco de Egresados SolitariosOferta del Centro de Educación ContinuaBoletín virtual ConectándonosEgresados UnásimonPublicación virtual Perfil UnásimonGrupos Sociales y otras reunionesEstrategia de Rendición de CuentasReportes de estudiantes graduados al ICETEX	<ul style="list-style-type: none">Servicios de intermediación laboralOferta de programas académicos de posgradoOferta de educación continuaUso de recursos bibliográficosAsesoría para la homologación de títulosAsesoría para la obtención de tarjeta profesionalCondonación de créditos por parte del ICETEX	<ul style="list-style-type: none">Servicios y beneficios para mejorar el ejercicio de su profesiónLograr un mejor posicionamiento laboralReconocimientoMejores ingresosApoyo y beneficios al graduado	<ul style="list-style-type: none">Gestión del egresadoGestión de ingreso del estudiante/ Gestión de programas académicosRSE- Educación ContinuaGestión de recursos bibliográficosGestión JurídicaFinanciamiento Estudiantil y Cartera	Usuarios	Persona natural o jurídica que demanda servicios externos de la institución (Gestión de eventos, Educación continua, Arbitraje y Conciliación en Derecho)	Aportar a la sociedad en la búsqueda de soluciones que den respuesta a problemáticas y necesidades de la institución, Educación del entorno a través de diversas estrategias desde la docencia, la investigación y la extensión, así como propiciar relaciones mutuamente beneficiosas que generen	<ul style="list-style-type: none">Centro de Investigación e Innovación Social (CIBO)Centro de Ciencias de la VidaCentro de Crecimiento EmpresarialMacrolabGrupos de InvestigaciónConvenios/alianzas/contratosParticipación en Comités intersectorialesEstrategia de Rendición de CuentasPremio Mito Empresarial	<ul style="list-style-type: none">Atención oportunaCumplimiento de los requisitos establecidos para el servicioTarifas competitivasCumplimiento de lo ofrecidoCumplimiento de lo contratadoProfesionales	<ul style="list-style-type: none">Disponibilidad de atenciónServicio de CalidadConfidencialidadInfraestructura física y tecnológica adecuada a las necesidades del servicioHabilidad, destreza y ContinúaConocimiento por parte de los conciliadoresProfesionales	<ul style="list-style-type: none">RSE - Centro de gestión de eventos y TJCHRSE - Centro de ConciliacionesRSE - Educación ContinuaFinanciamiento Estudiantil y Cartera	Cientes de los servicios							ok
PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN	FINALIDAD DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	NECESIDAD	EXPECTATIVA	PROCESO (De los incluidos en el alcance del SGC)																									
Graduados	Persona que una vez ha terminado el programa académico y ha cumplido con los requisitos de la Universidad, recibe el título académico.	Fortalecer y mantener las relaciones entre los egresados y la Universidad, contribuir con el mejoramiento del ejercicio de su profesión y de los procesos institucionales, a través del desarrollo de actividades académicas, laborales, sociales y culturales.	<ul style="list-style-type: none">Actividades y Encuentro de egresadosRepresentación en órganos de gobierno institucionalMedios de Comunicación y canales de atención institucionalServicios de intermediación laboral y acompañamiento a través de la Bolsa de EmpleoInstituto de PosgradosPrograma Mito Empresarial TVPlan de InternacionalizaciónCátedra de Valor CompartidoBanco de Egresados SolitariosOferta del Centro de Educación ContinuaBoletín virtual ConectándonosEgresados UnásimonPublicación virtual Perfil UnásimonGrupos Sociales y otras reunionesEstrategia de Rendición de CuentasReportes de estudiantes graduados al ICETEX	<ul style="list-style-type: none">Servicios de intermediación laboralOferta de programas académicos de posgradoOferta de educación continuaUso de recursos bibliográficosAsesoría para la homologación de títulosAsesoría para la obtención de tarjeta profesionalCondonación de créditos por parte del ICETEX	<ul style="list-style-type: none">Servicios y beneficios para mejorar el ejercicio de su profesiónLograr un mejor posicionamiento laboralReconocimientoMejores ingresosApoyo y beneficios al graduado	<ul style="list-style-type: none">Gestión del egresadoGestión de ingreso del estudiante/ Gestión de programas académicosRSE- Educación ContinuaGestión de recursos bibliográficosGestión JurídicaFinanciamiento Estudiantil y Cartera																									
Usuarios	Persona natural o jurídica que demanda servicios externos de la institución (Gestión de eventos, Educación continua, Arbitraje y Conciliación en Derecho)	Aportar a la sociedad en la búsqueda de soluciones que den respuesta a problemáticas y necesidades de la institución, Educación del entorno a través de diversas estrategias desde la docencia, la investigación y la extensión, así como propiciar relaciones mutuamente beneficiosas que generen	<ul style="list-style-type: none">Centro de Investigación e Innovación Social (CIBO)Centro de Ciencias de la VidaCentro de Crecimiento EmpresarialMacrolabGrupos de InvestigaciónConvenios/alianzas/contratosParticipación en Comités intersectorialesEstrategia de Rendición de CuentasPremio Mito Empresarial	<ul style="list-style-type: none">Atención oportunaCumplimiento de los requisitos establecidos para el servicioTarifas competitivasCumplimiento de lo ofrecidoCumplimiento de lo contratadoProfesionales	<ul style="list-style-type: none">Disponibilidad de atenciónServicio de CalidadConfidencialidadInfraestructura física y tecnológica adecuada a las necesidades del servicioHabilidad, destreza y ContinúaConocimiento por parte de los conciliadoresProfesionales	<ul style="list-style-type: none">RSE - Centro de gestión de eventos y TJCHRSE - Centro de ConciliacionesRSE - Educación ContinuaFinanciamiento Estudiantil y Cartera																									
Cientes de los servicios																															
ISO 9001;2015 4,4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	<p>Caracterización</p> <p>¿Conoce el Objetivo del proceso?</p> <p>¿Con cuáles procesos del SGC se relaciona?</p>	<p>Desarrolla requerimientos de partes interesadas</p> <p>Estas actividades pueden ser presenciales, semipresenciales o virtuales</p> <p>Ok, menciona el objetivo de la CP caracterización del proceso CP-SE-02-EC Versión 10</p> <p>Con procesos como GR, GC, Misionales: Docencia, Investigación, Internacionalización, Gestión del Egresado</p> <p>Con todos los del mapa OK</p>	ok																												

<p>6.2 Objetivos de calidad 7.3. Toma de conciencia</p>	<p>A qué objetivo del SGC está relacionado con el desempeño de su proceso ¿De qué manera contribuyes al logro de este objetivo?</p>	<p>OBS: Repasar del componente estratégico institucional los objetivos estratégicos (u objetivos del SGC).</p> <div data-bbox="537 384 812 457"> </div> <p>Consolidar los procesos de investigación, innovación y extensión, de impacto, vinculando a todos los agentes de la cuádruple hélice universidad-empresa-Estado-sociedad como impulsor del desarrollo sostenible, en el marco de la co-creación, colaboración, coordinación y cooperación.</p>	<p>Ok</p>
<p>ISO 9001:2015 5.1.2 Enfoque al cliente</p>	<p>¿Cómo evalúa la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados?</p>	<p>Mediante el micrositio de eventos el estudiante puede realizar la evaluación del servicio prestado</p> <div data-bbox="529 762 1406 1283"> </div> <p>FORT: Micrositio de eventos que permite descargar el certificado una vez cumplido los requisitos y la evaluación de la encuesta</p>	<p>For</p>
<p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p>	<p>Cómo realiza el seguimiento de la satisfacción de clientes (encuesta de satisfacción) ¿algún análisis sobre estos resultados?</p>	<p>Aplican encuestas para la evaluación de los servicios OBS: Retroalimentar al docente de los resultados de la evaluación realizada por los estudiantes. Se observan comentarios de Excelente, bueno</p> <p>OBS: Aprovechar los comentarios para identificar oportunidades para la mejora del servicio y del proceso.</p>	<p>OBS</p>

ISO 9001;2015 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Manual de funciones responsabilidades y autoridad frente al sistema de gestión	Responsabilidades: Manual de funciones Y responsabilidades específicas para con el SGC <ul style="list-style-type: none"> DC-GH-365 Coordinador de Educación Continua 03/05/2024 V1 	Ok
ISO 9001;2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Matriz de riesgo Para el 2024, ¿6.1.2 Qué acciones han planificado para abordar estos riesgos identificados? ¿Se ha materializado algún riesgo en el último año? ¿Y si llegara a materializarse un riesgo, qué haría ud	Va en versión 9, última actualización Julio 10 2024 6 riesgos identificados Acciones planificadas para abordar los riesgos: Para el R6 Incumplimiento de las oferta de servicios: Ajustes en el punto de equilibrio mediante herramientas estadísticas. Se listan controles para ese riesgo Ok IGAR – informe de abordaje de riesgos presentado en junio 2024 enviado mediante email a Coordinador de Planeación. No se ha materializado un riesgo en el último año Explica la coordinadora que abriría una AC acción correctiva para analizar causas, establecer un plan y revisar la matriz de Gestión de riesgos del proceso	ok
ISO 9001;2015 6.3 Planificación de los cambios	¿Se han presentado cambios en el proceso? NO En caso de que sí, ver cómo se han planificado (según procedimiento P-SI-07-GA por plan de acción o por formato de acciones de mejora/correctiva)	Informa que no se han presentado cambios en el proceso	Ok
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.1.3 Infraestructura	Hablemos del ambiente para la operación ¿Cómo determina y mantiene el ambiente para la operación del proceso y que se presten servicios conformes? Por ej. los factores de psicosociales (ambiente no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos); físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido). ¿Cómo mantienen estas condiciones?	Explica la Coordinadoras que se apoya en el proceso de Infraestructura para asegurar que se mantiene el ambiente adecuado para la prestación del servicio.	Ok

ISO 9001;2015 7.1.6 Conocimiento s de la organización	¿cómo gestionan el conocimiento del proceso?, es decir cómo se aseguran para prevenir pérdida de conocimientos, por ejemplo: - por causa de rotación de personal,	Participan constantemente en actividades de intercambio de conocimiento, a los profesores también se les hacen acta de actualización Hacen parte de RECLA Red de educación continua de Latinoamérica y Europa Participan en actividades de otros centros de educación continuada, socializan buenas prácticas Retroalimentación en el equipo en las reuniones periódicas Documentadas la información en el proceso 1 procedimiento	Ok
ISO 9001;2015 7.4 Comunicación	Verificar las comunicaciones del proceso de acuerdo con la matriz de comunicación de la caracterización	De las comunicaciones del proceso, se toma como muestra: - Resultado y análisis de la evaluación del servicio (verifica cuatrimestral al Dir. de extensión) Lo comunican mediante informe de gestión por correo electrónico a la jefe de extensión así mismo en las reuniones de seguimiento del equipo de Extensión. Ok según lo establece la caracterización del proceso, ítem “comunicaciones”	Ok
ISO 9001;2015 7.5 Información documentada	Revisar vigencia de los procedimientos y documentos utilizados según listado maestro de documentos Confirmar que estén vigentes o requieran de actualizar	Los documentos presentados a lo largo de la auditoría son los vigentes. OBS: Se utilizan formatos que no están formalmente establecidos en el SGC, como el “Formato de solicitud de elaboración de contratos” y “Presupuesto interno” que si bien pertenecen a otros procesos, hacen parte de la gestión de educación continua y deberían estar formalmente establecidos. OBS: Incluir el código de identificación en la carta de designación del líder académico	Obs
8.2 Determinación de los requisitos para los servicios	¿Dónde ha determinado los requisitos del servicio que ofrece? (¿Páginas web, Brochure, presentación con los clientes, Contratos?) Mecanismo de retroalimentación del cliente.	En el documento de Oferta académica del CEC, y cuando solicitan una información puntual se genera una oferta con las especificaciones La oferta es divulgada a nivel interno y externo a la comunidad de egresados y de estudiantes Contratos Correo electrónico al aspirante a ingresar al curso	Ok

8.3	PROCEDIMIENTO: P-SE-05-EC Procedimiento para la gestión de la educación continuada	
	<p>¿En qué caso aplica diseño de cursos?</p> <p>Tomar muestra y verificar cumplimiento del procedimiento</p> <p>Quando es un curso es nuevo o cambio en uno existente; cuando no se recibe temática a dictar por el cliente.</p> <p>Para el Diplomado: Pedagogía Universitaria se realizó actualización por lo que se generó nueva carta descriptiva con Fecha febrero 15 2024, 480h certificadas.</p> <p>Registros del Diplomado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta; Actividades de formación: • Diseño y planificación de la propuesta. Se evidencia Carta descriptiva, F-SE-53-EC; de febrero 13 Cohorte 8 ok • Programa de actividades de educación continua F-SE-68 ok • Apertura de micro sitio F-SE-72-EC ok • Planificación y control del diseño de actividades de educación continuada, F-SE-17 ok • Seguimiento a actividades de educación continua, F-SE-19-EC OK • Lista de chequeo de actividades de educación continua, F-SE-34 • Cartas de invitación a profesores 6 profesores ok • Selección de proveedores de educación continuada F-SE-59 del profesor OMAR ROZO PEREZ, • Presupuesto y ejecución de actividades de educación continuada, F-SE-56 y correo de solicitud de aprobación • Pieza publicitaria ok • Registro de la apertura del curso (Virtual) • Registro de notas/ asistencia • Certificados (28 de sep 2024 con Resolución 0727 de sep 6 de 2024) <p>Otros registros:</p> <p>Oferta de servicios: Portafolio 2024</p> <p>Información de los profesores Hoja de vida, soportes, documentos, contratos, formato de designación</p> <p>Carpetas organizadas por profesor con sus soportes</p> <p>Perfil del Director del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ing. De sistemas • Doctor en Ciencias de la Educación Universidad Simón Bolívar 2019 • Profesor de la Universidad Simón Bolívar <p>OBS: Revisar el formato “Carta de aceptación” ya que realiza una designación</p>	<p>Ok</p> <p>Ok</p> <p>Ok</p> <p>Ok</p> <p>OBS</p>

<p>ISO 9001:2015 8.6 Liberación de los productos y servicios</p>	<p>¿Cómo asegura que se verifica “en las etapas adecuadas que se cumplen los requisitos del servicio” (liberación del producto o servicio)</p>	 <p>FORT: Micrositio de eventos que permite descargar el certificado una vez cumplido los requisitos y la evaluación de la encuesta</p> <p>FORT: Información organizada lo que permitió realizar la trazabilidad con facilidad</p>	<p>Ok</p>
<p>ISO 9001:2015 8.7 control de las salidas no conformes</p>	<p>¿Cómo controla las salidas no conformes? ¿Se han presentado SNC? Solicitar registros</p>	<p>No se han presentado</p>	<p>--</p>

<p>ISO 9001;2015 9.1.1 Generalidades (del 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación)</p> <p>ISO 9001;2015 9.1.3 Análisis y evaluación)</p>	<p>Indicadores 2024-1 2023-2</p> <p>Análisis de Indicadores</p>	<p>Actualizados según resultado de la revisión por la dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de eventos académicos realizados, meta: > o = 70 actividades al año. Resultado a corte de junio 81 eventos (supera la meta establecida). • Cantidad de participantes; meta: > o = 7236 participantes al año; Resultado a corte de junio 5827 (81% de avance en la meta). • Ingresos por concepto de actividades de educación continua > o = \$100.000.000 Resultado a corte de junio: \$335.007.5684 Revisar meta anual ya que se ha superado significativamente en el primer semestre. • Cantidad de servicios no conformes detectados en la prestación del servicio de Educación Continua a > o = 6. Resultado 0 (manifiesta que no se han presentado) • Porcentaje de satisfacción del cliente en la encuesta de satisfacción (Educación Continua) a > o = 95% con resultados mensuales de: 94%, 98%, 95%, 95% <p>Se llevan 2 indicadores adicionales de seguimiento por parte del líder proceso adicionales a los establecidos entre los indicadores del proceso: “Vinculación de empresas” y “vinculación de egresados” los que suministran información clave. Incluirlos como indicadores formalmente establecidos en el marco del SGC ya que suministran información de interés, no solo para educación continua sino para otros procesos como Gestión del egresado.</p> <p>Mantener los datos de periodos anteriores en el mismo archivo de tal manera que pueda analizar las tendencias sobre el desempeño del proceso y conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Para el caso de indicadores que no fue posible realizar medición porque no hubo prestación del servicio, dejarlo anotado en el reporte de indicadores.</p> <p>Revisar las metas anuales establecidas para los indicadores de gestión ya que son superadas ampliamente durante el primer semestre.</p>	<p>Obs</p> <p>Obs</p>
<p>ISO 9001;2015 10. Mejora</p>	<p>En la anterior Auditoría interna se presentó un aspecto a mejorar, qué correctivos o correcciones han implementado?</p>	<p>Aspecto a mejorar detectado en auditoría anterior: el abordaje de riesgos IGAR informe del abordaje de riesgos no se había generado, estaba programado para realizar en segundo semestre. Se generó en junio 26 2024 lo envió mediante correo electrónico a Coordinador de Planeación.</p>	<p>ok</p>

ISO 9001;2015 10. Mejora	Acciones correctivas y de mejora	No se cuentan con acciones correctivas ni abordar riesgos ni de mejora. Se han establecido acciones correctivas que se encuentran cerradas a la fecha OM: Durante los últimos 3 años no se han implementado acciones de mejora ni para abordar riesgos. Considerar los resultados del análisis de los indicadores, de Revisión por la Dirección o retroalimentación de la evaluación del servicio para identificar oportunidades de mejora.	OM
Reglamento de uso del logo	Uso del logo de certificación	No se utiliza el logo	--

Nota 1: Revisar en los procesos el uso correcto del logo de certificación

Nota 2: Inserte tantas filas como requiera

Nota 3: Verifique que incluya todos los requisitos aplicables al proceso, subproceso o actividad que auditará