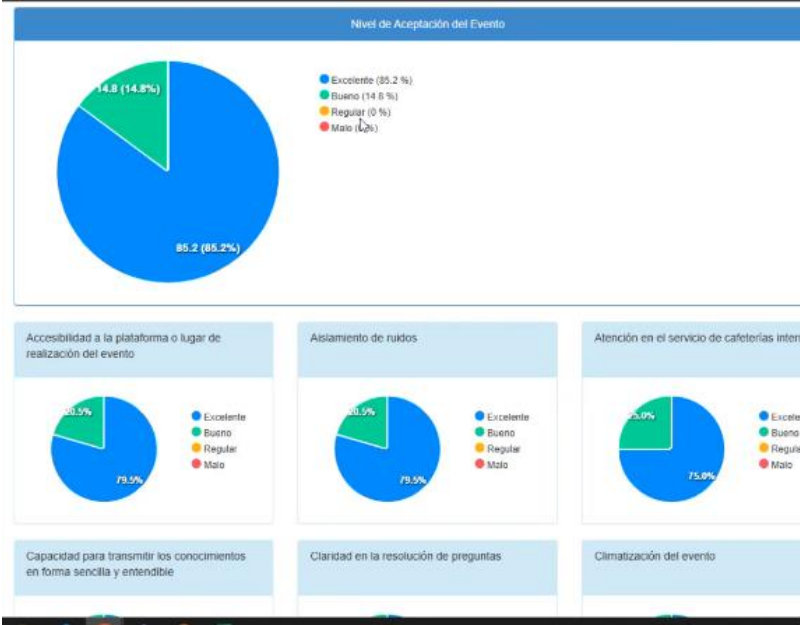


<b>/Subproceso o Actividad:</b>	Educación Continua Cúcuta		
<b>Entrevistados:</b>	Amaira Guerrero R. Coordinara		
<b>Auditor (es):</b>	Ingrid Chaparro V.		
<b>Fecha de Auditoría:</b>	<b>06- mayo- 2025</b>	<b>Fecha de elaboración de la lista:</b>	<b>29-04-2025</b>
<b>Lista de verificación</b>			

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?	<p>Explica que se lleva a cabo para la revisión por la dirección, toma como insumo los seguimientos que realiza. Identifica las siguientes:</p> <p><u>Externas:</u></p> <table><tr><th>Cambios en las cuestiones internas o externas</th><th>Cambios en las cuestiones internas o externas</th></tr><tr><td><b>Externas:</b>  1. Competencia de plataformas digitales..   2. Crisis económicas o incertidumbres financieras País, Departamento y la ciudad.  3. Competencia con otras universidades regionale  4. Grandes instituciones que ofrecen formació gratuitas</td><td><b>Externas:</b>  5. Desarrollo de alianzas estratégicas.  6. Creciente demanda de habilidades específicas:  7. Interés por la educación continua accesible</td></tr></table> <p><u>Internas:</u></p> <table><tr><th>Cambios en las cuestiones internas o externa</th><th>Cambios en las cuestiones internas o externas</th></tr><tr><td><b>Internas:</b>  1. Estrategias de marketing insuficientes.  2. Fortalecimiento de la oferta en línea y modalidad híbridas  3. Homologación de programas de educación continua o micro credenciales.</td><td><b>Internas:</b>  4. Homologación de programas de Educación continuada con posgrados (cadenas de formación).  5. Creación de una nueva línea en nuestra oferta: UNISIMON KIDS, dirigida a un nuevo grupo de interés.</td></tr></table> <p>Resultado de este análisis ha implementado acciones concretas como la creación de la fan page Vínculos concretos con entidades públicas y privadas como cámara de comercio, alcaldía, gobernación que han permitido la apertura de nuevos cursos</p>	Cambios en las cuestiones internas o externas	Cambios en las cuestiones internas o externas	<b>Externas:</b>  1. Competencia de plataformas digitales..   2. Crisis económicas o incertidumbres financieras País, Departamento y la ciudad.  3. Competencia con otras universidades regionale  4. Grandes instituciones que ofrecen formació gratuitas	<b>Externas:</b>  5. Desarrollo de alianzas estratégicas.  6. Creciente demanda de habilidades específicas:  7. Interés por la educación continua accesible	Cambios en las cuestiones internas o externa	Cambios en las cuestiones internas o externas	<b>Internas:</b>  1. Estrategias de marketing insuficientes.  2. Fortalecimiento de la oferta en línea y modalidad híbridas  3. Homologación de programas de educación continua o micro credenciales.	<b>Internas:</b>  4. Homologación de programas de Educación continuada con posgrados (cadenas de formación).  5. Creación de una nueva línea en nuestra oferta: UNISIMON KIDS, dirigida a un nuevo grupo de interés.	OK
Cambios en las cuestiones internas o externas	Cambios en las cuestiones internas o externas										
<b>Externas:</b>  1. Competencia de plataformas digitales..   2. Crisis económicas o incertidumbres financieras País, Departamento y la ciudad.  3. Competencia con otras universidades regionale  4. Grandes instituciones que ofrecen formació gratuitas	<b>Externas:</b>  5. Desarrollo de alianzas estratégicas.  6. Creciente demanda de habilidades específicas:  7. Interés por la educación continua accesible										
Cambios en las cuestiones internas o externa	Cambios en las cuestiones internas o externas										
<b>Internas:</b>  1. Estrategias de marketing insuficientes.  2. Fortalecimiento de la oferta en línea y modalidad híbridas  3. Homologación de programas de educación continua o micro credenciales.	<b>Internas:</b>  4. Homologación de programas de Educación continuada con posgrados (cadenas de formación).  5. Creación de una nueva línea en nuestra oferta: UNISIMON KIDS, dirigida a un nuevo grupo de interés.										



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 9001:2015 5.1.2 Enfoque al cliente	¿Cómo evalúa la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados?  Tomar nombre de curso y solicitar ese	<p>Se solicita resultados de la evaluación de la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados en Diplomado de pedagogía:            Excelente: 85%            Bueno: 15%            Regular: 0%            Malo: 0%</p> 	OK
9.1.2 Satisfacción del cliente	<p>Cómo realiza el seguimiento de la satisfacción de clientes (encuesta de satisfacción)</p> <p>¿algún análisis sobre estos resultados?</p>	<p>Se observan comentarios: “todo perfecto”, “Excelente”</p> <p>Aplican encuestas para la evaluación de los servicios            Lleva un indicador específico sobre el nivel de satisfacción.            Lo planificado para el indicador en mención es realizar            seguimiento mensual y medición anual, si bien se evidencia            el dato mensual, se observa un análisis anual.</p> <p><b>OM: Durante la auditoría al proceso de Educación Continua Cúcuta, se revisaron los registros del indicador de satisfacción del usuario. Se evidenció que, aunque se realiza un seguimiento mensual de los datos y un análisis anual consolidado, no se documenta ningún análisis o interpretación mensual de los resultados. Esta situación podría limitar detectar oportunamente desviaciones o tendencias negativas en la percepción del cliente. Se sugiere implementar un análisis mensual breve que permita tomar decisiones preventivas o correctivas de forma más ágil.</b></p> <p><b>OM: Retroalimentar al docente los resultados de la evaluación realizada por los estudiantes.</b></p>	OM

<b>Criterio</b> (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	<b>Aspecto a verificar</b>	<b>Comentarios, Observaciones, Hallazgos</b> (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	<b>Hallazgo</b> (Ok, NC, Fort, etc.)
ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	¿Se ha materializado algún riesgo en el último año?  Matriz de gestión de riesgos del proceso	Informa que no se han materializado riesgos en el último año  Comenta que elaboró el Informe para el abordaje de los riesgos, lo presentó en junio anterior y envió mediante e-mail al Coordinador de Planeación.  Se evidencia Matriz de gestión de riesgos	ok
ISO 9001:2015 6.3 Planificación de los cambios	¿Se han presentado cambios en el proceso?	Informa que no, no se han presentado cambios en el proceso durante el último año	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?	Informa la coordinadora que las actividades en su mayoría son virtuales, se realizan también híbridos (Teams / presencial) y presenciales. En caso de las presenciales, se verifica que el espacio sea conforme para la prestación del servicio.  <b>OBS: Se evidencia que la universidad cuenta con los recursos de infraestructura necesarios para la prestación de servicios en modalidad híbrida y tele presencial (como plataformas virtuales y conectividad). Sin embargo, la caracterización del proceso no incluye referencia explícita a estos recursos, a pesar de ser elementos clave para la ejecución del servicio.</b>	Obs
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	<b>OM: Informa la auditada que se realizan actividades relacionadas con el reporte de información al SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior) y actividades relacionadas con el suministro de información para Acreditación en Alta Calidad. Estas actividades son relevantes para el cumplimiento de requisitos institucionales y normativos del sector educativo.</b> <b>Sin embargo, la caracterización del proceso no contempla ni menciona estas actividades, a pesar de su impacto en la gestión y visibilidad del proceso ante entes externos.</b> <b>Se observa como oportunidad de mejora la inclusión de estas actividades en la caracterización del proceso, lo cual permitiría reflejar de manera más completa su alcance, responsabilidades y contribución al sistema de gestión institucional.</b>	OM

<b>Criterio</b> (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	<b>Aspecto a verificar</b>	<b>Comentarios, Observaciones, Hallazgos</b> (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	<b>Hallazgo</b> (Ok, NC, Fort, etc.)
	Revisar Matriz de requisitos reglamentarios y de documentos externos	<p><b>NC: Se revisó la matriz de requisitos reglamentarios y documentos de origen externo. Se evidenció que:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye el Decreto 2888 de 2007, el cual fue derogado por el Decreto 4904 de 2009, por lo tanto, ya no es un documento vigente ni aplicable.</li> <li>- No se incluyen documentos actuales y necesarios para la operación del proceso, como los lineamientos de acreditación en alta calidad de programas académicos e institucional emitidos por el Ministerio de Educación Nacional, ni la Constitución Política de Colombia, que establece principios fundamentales sobre el derecho a la educación y la calidad del servicio educativo.</li> <li>- No se indica el lugar de almacenamiento o consulta de la documentación reglamentaria y de origen externo aplicable al proceso, lo cual puede afectar el acceso oportuno a la información necesaria para su operación.</li> </ul> <p>Esta situación representa una no conformidad con el numeral 7.5.3.2 de la norma ISO 9001:2015, ya que no se asegura que la información documentada de origen externo necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad esté identificada, actualizada, disponible y controlada adecuadamente.</p> <p><b>OBS: Se utilizan formatos que no están formalmente establecidos en el SGC, como el Formato de "Presupuesto interno" que si bien pertenecen a otros procesos, hacen parte de la gestión de educación continua y deberían estar formalmente establecidos.</b></p>	NC
8.2 Determinación de los requisitos para los servicios	¿Se han presentado Quejas/Reclamos?	Informa la auditada que no se han presentado quejas ni reclamos lo que es confirmado por la Coordinadora de la Calidad de la sede.	Ok

<b>Criterio</b> (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	<b>Aspecto a verificar</b>	<b>Comentarios, Observaciones, Hallazgos</b> (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	<b>Hallazgo</b> (Ok, NC, Fort, etc.)
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	<b>PROCEDIMIENTO: P-SE-05-EC Procedimiento para la gestión de la educación continuada</b> <b>DIPLOMADO: LEGISLACIÓN COLOMBIANA</b>		
	Tomar muestra y verificar cumplimiento del procedimiento	Se evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes de información sobre este curso Correo de Carmen T. Bolívar del 30 de octubre de 2024 (identificación de la necesidad)</li> <li>- Carta descriptiva del Diplomado: del 10 de noviembre 2024</li> <li>- Apertura de micrositio, de 2 de mayo de 2025, F-SE-72-EC</li> <li>- Registro de la planificación y control,</li> <li>- Seguimiento, F-SE-19 del 14 noviembre 2024</li> <li>- F-SE-68, Programación de actividades de educación continua. Fecha del módulo “procesal Civil” del 14 al 29 de noviembre</li> <li>- Correos de aprobación del presupuesto, 30 de agosto 2024</li> <li>- F-SE-17 Planificación y control del diseño, 17 agt. 2024</li> <li>- Contrato del profesor: Máximo Vicuña 14 de enero 2025</li> <li>- Se observa registro de notas de Mayo 2 2025</li> <li>- Registros de asistencia</li> </ul>	Ok
	Verificar competencia del profesor	Profesor: MÁXIMO VICUÑA DE LA ROSA Se evidencia F-SE-57 selección del proveedor de octubre 2024 Soportes de experiencia laboral como profesor de la Universidad Simón Bolívar desde 2005. Abogado de la Universidad Libre, seccional Cúcuta Especialista en Docencia universitaria, 1991 Especialista de Derecho procesal, 1994	Ok
		Profesor: JOSE FERNANDO PÉREZ Abogado Universidad Libre, 2018 Posgrado Universidad Simón Bolívar, Magister octubre 2023 Experiencia en la disciplina: Experiencia en el manejo de grupos: Profesor de la Universidad Simón Bolívar, también ponente. F-SE-57 selección del proveedor de diciembre 2024, resultado 100%	Ok
			OM



<b>Criterio</b> (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	<b>Aspecto a verificar</b>	<b>Comentarios, Observaciones, Hallazgos</b> (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	<b>Hallazgo</b> (Ok, NC, Fort, etc.)
		<p><b>OM:</b> Los registros de los profesores de educación continuada se organizan en carpetas digitales por diplomado, con subcarpetas por profesor, dentro de una estructura anual. Aunque esta organización permite cierto orden, se observa como oportunidad de mejora la implementación de un sistema de gestión documental electrónico, como DocuWare u otra herramienta institucional disponible, que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centralizar y digitalizar los soportes clave de cada profesor: educación, experiencia profesional, formación pedagógica, evaluaciones / reevaluaciones del proveedor.</li> <li>• Facilitar el acceso ágil y seguro a la información.</li> <li>• Automatizar alertas o controles sobre vencimientos de documentos, validación de perfiles y cumplimiento de requisitos.</li> <li>• Mejorar la trazabilidad y auditoría de la documentación, especialmente en procesos de acreditación o inspección externa.</li> </ul> <p>Esta mejora fortalecería el control del talento humano vinculado a los programas de Educación Continuada y permitiría una gestión más eficiente, moderna y alineada con los principios de calidad y mejora continua.</p>	
ISO 9001:2015 <b>8.7</b> control de las salidas no conformes	<p>¿Se han presentado SNC? Solicitar registros</p> <p>¿Cuáles son las posibles salidas no conformes que pueden presentarse?</p> <p>¿Qué hace si se llegara a presentar una SNC?</p> <p>¿Cómo controla las salidas no conformes?</p>	<p>Explica Salida no conforme “no cumple requisitos”</p> <p>Informa que no se han presentado</p> <p><b>OM:</b> Durante la auditoría al proceso de Educación Continuada, la coordinación informó que durante el año no se han presentado salidas no conformes en la prestación del servicio. Si bien esto refleja un desempeño positivo, se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y repasar el procedimiento de control de salidas no conformes con el equipo del proceso, para asegurar que todos los tipos de no conformidades potenciales estén claramente identificados y comprendidos.</li> <li>• Actualizar el anexo del procedimiento o los formatos asociados, en caso de ser necesario, para incluir situaciones propias de la modalidad virtual o híbrida, como fallas en plataformas, interrupciones en la conectividad, errores en la entrega de contenidos digitales, entre otros, que no están actualmente contemplados como posibles salidas no conformes.</li> </ul>	<b>OM</b>





<b>Criterio</b> (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	<b>Aspecto a verificar</b>	<b>Comentarios, Observaciones, Hallazgos</b> (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	<b>Hallazgo</b> (Ok, NC, Fort, etc.)
Reglamento de uso del logo	Uso del logo de certificación	<p>No se utiliza el logo</p> <p>Aunque el uso del logo no es obligatorio, su aplicación adecuada y conforme a las directrices del organismo certificador puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer la imagen institucional y la confianza de los usuarios en la calidad del servicio.</li> <li>Visibilizar el compromiso con la mejora continua y el cumplimiento de estándares internacionales.</li> </ul> <p>Se sugiere revisar las condiciones de uso del logo establecidas por el ente certificador, y considerar su incorporación en los documentos y medios pertinentes del proceso.</p>	OM

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