



Capítulo 11

Accreditaciones y Certificaciones de Alta Calidad

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 de 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. Acreditaciones y Certificaciones de Alta Calidad

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 Consejo Nacional de Acreditación (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; también es un instrumento para promover y reconocer la dinámica del mejoramiento de la calidad, y para precisar metas de desarrollo institucional.

Dando continuidad a los planes institucionales relacionados con la acreditación de programas, en abril de 2016 la Maestría en Administración inició su autoevaluación con el fin de obtener su primera Acreditación de Alta Calidad a nivel nacional, y espera visita de Pares académicos evaluadores en el primer semestre de 2017.

En agosto de 2016, los programas: Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, y Economía y Negocios Internacionales, iniciaron autoevaluación con fines de renovación de su Acreditación de Alta Calidad para obtener, por tercera vez, este reconocimiento. En noviembre de 2016, el programa de Ingeniería Industrial recibió la visita de los pares académicos para verificar sus condiciones de calidad, y los programas de Administración de Empresas y Economía y Negocios internacionales esperan la programación de la visita para el primer semestre del año 2017.

En septiembre de 2016, los programas: Química Farmacéutica, Ciencia Política y Psicología iniciaron su primer proceso de autoevaluación, con el fin de obtener la Acreditación de Alta Calidad, dado que ya cuentan con la cantidad de egresados suficiente para aspirar a dicho reconocimiento.

Los programas: Ingeniería Telemática y Diseño de Medios Interactivos, interesados en obtener su tercera y su primera acreditación, respectivamente, recibieron la visita de Pares en el primer semestre de 2016, y al cierre de este año se encontraban en espera de su resolución de Acreditación.

11. Acreditaciones y Certificaciones de Alta Calidad

11.1 Acreditaciones nacionales de alta calidad

Cuadro 11.1 Estado de la acreditación de alta calidad de los programas, al segundo período de 2016

Programas de pregrado	Fecha de acreditación	Resolución	Duración
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas			
Administración de Empresas (jornada diurna y nocturna)	26 de junio 2003	1461	5 años
	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. El Programa de Diseño de Medios Interactivos, perteneciente a la Facultad de Ingeniería, recibió visita de Pares en mayo 2016, como parte de su primer proceso de autoevaluación con fines de Acreditación. Al cierre de 2016 se encontraba en espera de la resolución de Acreditación.
3. Para conocer las fortalezas de los programas acreditados de Icesi reconocidas por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), consulte el sitio web: <http://www.cna.gov.co>

11. Acreditaciones y Certificaciones de Alta Calidad

11.2 Acreditaciones internacionales de alta calidad

11.2.1 Acreditaciones internacionales de AMBA – Association of MBAs



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 a AMBA su informe de auto-evaluación con fines de obtener la acreditación en sus programas MBA Global y MBA Icesi.

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 a 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 y 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 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 el 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 del 2013.

11. Acreditaciones y Certificaciones de Alta Calidad



11.2.2 Acreditación internacional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas



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 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 período de 5 años, siendo la segunda escuela de negocios en Colombia en obtener este reconocimiento.

En el 2015, la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas inició la transición a los nuevos estándares de la AACSB (2013), y recibió la visita de Jorge Haddock, Decano de la Escuela de Negocios de la Universidad de Massachussets, para recibir retroalimentación sobre la aplicación de los nuevos estándares.

En Junio de 2016, se envió la solicitud para la visita de re-acreditación de la AACSB, a través del Continuous Improvement Report.

Cuadro 11.2 Fases cumplidas del programa de acreditación internacional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas – Parte I

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.

11. Acreditaciones y Certificaciones de Alta Calidad



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

2010	<p>En febrero de 2010, se envía el primer reporte anual de los avances obtenidos en cada uno de los estándares durante el año 2009.</p>
	<p>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.</p>
	<p>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.</p>
	<p>A finales del año 2010, se elabora el segundo reporte anual con los avances obtenidos en cada uno de los estándares durante este año.</p>
2011	<p>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.</p>
	<p>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. La retroalimentación ofrecida por el asesor y el mentor, permitió evaluar cada uno de los procesos de mejoramiento continuo que se han implementado en todas las áreas de la Facultad y de la Universidad, facilitando así el avance positivo en cada uno de ellos. 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.</p>
2012	<p>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.</p>

11. Acreditaciones y Certificaciones de Alta Calidad



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 3

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.
	Durante la visita, los profesores Haddock, Talavera y Yamakawa, sostuvieron reuniones con los diferentes grupos de interés de la Facultad (profesores, estudiantes, egresados y directivos), en las que realizaron valiosas recomendaciones a la Universidad para continuar con el proceso.
	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 Massachusetts y asesor de la Facultad, para recibir retroalimentación sobre la aplicación de los nuevos estándares.
2016	En junio de 2016 la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas envió el Continuous Improvement Review Application a la AACSB, mediante el cual la Facultad aplicó para la visita de reacreditación en el 2019.



11. Acreditaciones y Certificaciones de Alta Calidad

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 envió 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.
2016	A comienzos del año 2016 los tres reportes fueron aprobados por el EAC sin mayores observaciones, dando vía libre para continuar con el proceso.
	Durante el 2016 se continuó con el plan de assessment y se consignaron los resultados en el reporte de evaluación (Self Study Repport), el cual se envió en julio. La visita de acreditación se realizó en el mes de octubre del 2016.

11. Acreditaciones y Certificaciones de Alta Calidad



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 Acreditación por parte de la AACSB - Association to Advance Collegiate Schools of Business – y se encuentra en proceso de preparación para la visita de reacreditación, programada para el primer semestre del 2019.		
Facultad de Ingeniería	Una vez culminada la visita de pares evaluadores en octubre de 2016, se socializaron algunas observaciones. Queda pendiente el reporte con la decisión final que se realizará entre agosto y septiembre de 2017.		
Programas de posgrado	Fecha de acreditación	Otorgante	Duración
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas			
Maestría en Administración	12 de febrero de 2010	AMBA	5 años
		(Association of MBA's)	
	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 Certificaciones 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 anual.

En el año 2011 el ICONTEC realizó la auditoría 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.



11. Acreditaciones y Certificaciones de Alta Calidad

11.3 Certificaciones de alta calidad

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

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 SGC con el fin de incluir la Facultad de Ciencias de la Salud, que era la única facultad que no hacía parte del sistema. En esta auditoría de seguimiento no solo obtuvimos el aval para la ampliación del alcance sino que también obtuvimos muy buenos resultados al no recibir no conformidades por parte del ente certificador.

En el año 2016, el ICONTEC realizó la auditoria de seguimiento para verificar la conformidad y eficacia de los servicios de Consultoría y Educación Continua de la Universidad con los requisitos de la norma, donde se encontraron 2 no conformidades.

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.

11. Acreditaciones y Certificaciones de Alta Calidad

11.3 Certificaciones de alta calidad

Cuadro 11.5 Resumen auditoría ICONTEC a Educación Continua y Consultoría y al CDEE – Alcance, objetivos y oportunidades de mejora – Parte I

Alcance de la certificación			
<p>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.</p>			
Objetivos de la auditoría			
<ul style="list-style-type: none"> * Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. * Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión. * Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización pueda tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. * Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. 			
Oportunidades de mejora			
Fortalecer la trazabilidad del control de cambios con el objetivo de identificar las necesidades de recursos adicionales.	Incluir dentro del análisis de riesgo el proceso de protección de datos, debido a la información que se utiliza y a los requisitos legales asociados.	Aprovechar los diferentes nichos de mercado y potencializarlos de acuerdo a las necesidades del sector.	Abordar la gestión del conocimiento institucional que permita definir y mejorar estrategias.
Formar auditores internos que mitiguen los riesgos en los procesos.	Mejorar la administración de la carpeta documental de Admisiones y Registros con los grupos de Educación Continua, lo cual permitiría su fácil acceso y trazabilidad en el tiempo.	Implementar puntos de control con los proveedores, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos legales y organizacionales.	Establecer métodos y criterios de evaluación y selección de proveedores.



11. Acreditaciones y Certificaciones de Alta Calidad

11.3 Certificaciones de alta calidad

Cuadro 11.5 Resumen auditoría ICONTEC a Educación Continua y Consultoría y al CDEE – Alcance, objetivos y oportunidades de mejora – Parte 2

Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.			
La formación docente, ya que incluye talleres de aprendizaje, taller del uso de herramientas de e-learning y acompañamiento en el proceso de actualización curricular.	Los puntos de control con los docentes de prestación de servicio, lo cual garantiza el cumplimiento de los requisitos de seguridad social.	Las auditorías internas, brindan bases y oportunidades de mejora para posibles auditorías externas.	La trazabilidad de los procesos de SYRI que permiten identificar intervenciones y acciones realizadas en los equipos.
La puesta en red de los proyectores, lo que permite ver en tiempo real las novedades.	El proceso Alaya, el cual ha permitido obtener resultados positivos en la retención y generación de empleo, y mejora en las ventas de las empresas asesoradas.		