

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de la Calidad	Ingrid Chaparro Vega	Ingrid Chaparro Vega Ena Vásquez Andrea Rodríguez María José Linares

Auditor líder:	Ana María Urquijo Páez
Equipo Auditor:	Ana María Urquijo Páez
Objetivo de la auditoría:	Verificar si el SGC ISO 9001:2015 mantiene su eficacia y es conforme a los requisitos propios de la Universidad, de los grupos de interés o partes interesadas. los legales reglamentarios y de la norma aplicable. Adicionalmente: Verificar la eficacia en los procesos. Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas. Identificar oportunidades de mejora.
Alcance de la auditoría:	Barranquilla
Criterios de auditoría:	Requisitos de la Universidad para su sistema de gestión de la calidad, requisitos de norma ISO 9001:2015, requisitos legales y requisitos de partes interesadas
Fecha y Hora de la auditoría:	27-07-2023 8:00 am
Fecha del informe:	13-09-2023

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Se evidencia conocimiento completo de la norma ISO 9001:2005 por parte de todos los miembros del proceso. Esto se refleja en el nivel de madurez del sistema y su compromiso con la mejora continua del sistema mismo y de sus procesos.
2. Se pudo evidenciar organización y método en la ejecución de las actividades del proceso por cada uno de sus miembros. Cada integrante del equipo conoce las actividades a detalle de cada frente, sin embargo, tienen muy bien definidos las actividades y/o funciones que le son asignados.
Se cuenta con nuevo miembro en el equipo dedicado al seguimiento de los planes de acción, lo que garantiza seguimientos precisos y oportunos a las actividades y estados de las acciones

Aspectos a mejorar

1. Se requiere la actualización de los documentos del sistema incluyendo las políticas de la nueva plataforma estratégica.

No conformidades detectadas

1. Se evidencia materialización del riesgo R8 Respuesta no oportuna a usuario que presenta una sugerencia, queja o reclamo, puesto que en el informe de QRS período 2022-2 se presenta 44 QRS no atendidas por los responsables, incumplimiento el término establecido por la ley 1755 de 2015 para dar respuesta a este tipo de peticiones.

En el listado maestro de registros internos se evidenció que la fecha de vigencia de la caracterización está registrada como 15-06-2022 en versión 14, pero el documento

disponible en Esginnova es de versión 15 del 3-03-2023, lo que se constituye en incumplimiento del numeral 7.5.3 Control de Información Documentada.

Conclusiones de la auditoría

- Se dio cumplimiento a los objetivos establecidos para la auditoría interna
- Gestionar la radicación de la acción correctiva por incumplimiento del indicador "Oportunidad en la atención de solicitudes"
- Se evidencia la articulación con los procesos en ambas sedes, lo que genera una dinámica transparente y uniforme para el proceso.
- Se cumplió de manera adecuada con el plan de auditoría elaborado para el ejercicio.
- Deben establecerse las acciones correctivas para las no conformidades identificadas
- Se sugiere establecer acciones de mejora para las oportunidades identificadas}
- Los esfuerzos coordinados entre los miembros de ambas sedes para lograr la alineación de los procesos y el logro de lo planificado.
- Se evidencia total conocimiento del manejo del sistema de información Esginnova para la administración de los documentos del sistema
- Se evidencian esfuerzos por parte de los procesos para la implementación de las mejoras

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación