

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de ingreso del estudiante	Luz Edilma Moreno	Mónica Delgado, Ana Sofía, Juliana Botello, Yuri Castilla

Auditor líder:	Erika Lorena Vallejo Palacio
Equipo Auditor:	Andrea Rodríguez Leguizamón
Objetivo de la auditoría:	<p>* 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.</p> <p>*Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas.</p> <p>*Identificar oportunidades de mejora.</p>
Alcance de la auditoría:	Cúcuta
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 los usuarios de los servicios.
Fecha y Hora de la auditoría:	10 de agosto de 2023, 2:30 pm – 5:00 pm 11 de agosto de 2023, 8:30 am – 11:00 am
Fecha del informe:	06 de septiembre de 2023

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Disposición del equipo, que evidenció conocimiento de sus roles y responsabilidades para aportar al cumplimiento del objetivo del proceso.
2. Participación de las líderes del subproceso de Gestión de Ingreso del Estudiante en las mesas de trabajo para la formulación del Plan Estratégico de Desarrollo 2023 – 2027, lo que facilita la alineación del subproceso con las nuevas apuestas institucionales.
3. Articulación de las sedes para la implementación de los procedimientos relacionados al subproceso, respaldado con una comunicación adecuada.

Aspectos a mejorar

1. Garantizar que las evidencias que soporten registros identificados en el procedimiento P-GD-32-IE Procedimiento de Selección y Admisión de estudiantes a Programas Académicos de Posgrados, se aporten para la validación de cumplimiento, puesto que aunque las líderes del subproceso no son las responsables de la selección de estudiantes, sino los programas académicos, es necesario que cuenten con un mecanismo que asegure la entrega oportuna de los registros que evidencian el cumplimiento del paso a paso de estos procedimientos.
2. Se recomienda incluir en el procedimiento de matrícula las condiciones específicas de homologación por MINOR para garantizar que el procedimiento brinda toda la información necesaria para su implementación previniendo inconvenientes con la atención de casos específicos.
3. Se recomienda hacer revisión del procedimiento de matrícula, para aclarar su aplicación en la renovación de matrícula, permitiendo así la claridad suficiente para su implementación y verificación.
4. Revisar los resultados obtenidos en los procesos de selección de estudiantes de

programas de posgrados e identificar los tipos de acompañamiento que estos requieren, para poder implementar una ruta de apoyo a su mejoramiento.

5. Revisar los instrumentos de evaluación de la satisfacción de pregrado y posgrados, porque no hay diferencias significativas en los mismos, los ítems que se evalúan en el instrumento de pregrado, tienen los elementos del instrumento de evaluación de satisfacción de posgrado, por lo que se sugiere revisar los criterios de evaluación y también la escala de calificación.

No conformidades detectadas

No se presentaron no conformidades.

Conclusiones de la auditoría

- Se evidencia la alineación existente entre los equipos de trabajo de las sedes Barranquilla y Cúcuta de la Universidad Simón Bolívar, respecto al Sistema de Gestión de Calidad.
- Se observa una evolución del SGC frente a su implementación en las dos sedes, articulando procedimientos, roles y responsabilidades.
- El plan de auditorías internas ha sido implementado en su totalidad. Se cumplió con los objetivos establecidos.
- Deben establecerse las acciones correctivas para las no conformidades identificadas
- Se sugiere establecer acciones de mejora para las oportunidades identificadas
- Se evidenció toma de conciencia sobre la importancia de su participación en el SGC y su aporte al cumplimiento de la política y de los objetivos del SGC en especial del que le es pertinente.
- Al verificar el cumplimiento de los nuevos procesos incluidos para ampliación, se evidencia trabajo articulado entre sedes y se requieren nuevos seguimientos para garantizar el cumplimiento a cabalidad de los procesos frente a lo establecido en norma ISO 9001:2015.
- La consolidación del nuevo PED, y con ellos la plataforma estratégica institucional con la especificación de los nuevos retos que asumirá la institución es una fortaleza frente al liderazgo de la alta dirección, es importante fortalecer el conocimiento de los procesos frente a la nueva plataforma estratégica institucional.
- Se evidencian esfuerzos por parte de los procesos para la implementación de las mejoras y la gestión de no conformidades, sin embargo, e identificaron acciones correctivas sin seguimiento y un proceso con correctivo sin cierre en los procesos de TI y TH.
- Adicionalmente se han identificado oportunidades de mejora para el ejercicio de auditoría en sí realizado.

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación