

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión Documental	Profesional de apoyo de gestión documental	Rossana Cuadros, Luz Edilma Moreno, Sady, Claudia Prieto

<b>Auditor líder:</b>	Ingrid Chaparro V.
<b>Equipo Auditor:</b>	Liliana Santana Botello
<b>Objetivo de la auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Verificar la eficacia en los procesos nuevos con miras a ampliar a futuro el alcance del SG certificado según lo planteado en el plan de mejoramiento institucional.</li> <li>Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas.</li> <li>Identificar oportunidades de mejora.</li> </ul>
<b>Alcance de la auditoría:</b>	Cúcuta
<b>Criterios de auditoría:</b>	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.
<b>Fecha y Hora de la auditoría:</b>	03-08-2023, 2:30 pm a 6:15 pm
<b>Fecha del informe:</b>	Septiembre 1 2023

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

- La identificación, planificación y control de los cambios identificados en el proceso de manera oportuna y haciendo uso de los mecanismos establecidos en el SGC para planificarlos.
- La retroalimentación de los usuarios los cuales muestran tanto en Barranquilla como en Cúcuta excelentes resultados sobre su percepción con respecto al servicio recibido.
- La articulación y trabajo en equipo evidenciados entre los miembros de ambas sedes para fortalecer la operación del proceso, prestación de los servicios, cumplimiento de metas y mejora del proceso.
- El dominio del tema y la toma de conciencia sobre su participación en el sistema de gestión, incluso en el personal nuevo
- El compromiso con la implementación de las correcciones y oportunidades de mejora identificadas en auditoría anterior

#### Aspectos a mejorar

- Documentar, en el plan de mantenimiento preventivo, las actividades de Gestión Documental
- Documentar el control realizado sobre las variables para la prestación de servicios (Especificación de servicios por ejemplo).

3. Actualizar el anexo 1 CP-AR-01 descripción de indicadores del proceso ya que no establece metas para 2023 y referencia PED 2022-2023

#### **No conformidades detectadas**

1. **Acuerdo No. 049 de 2000 del AGN y Numeral 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

Se evidenció en el Depósito de archivo central, destinado a albergar material de archivo en sede Cúcuta, incumplimiento de las condiciones ambientales;

Evidencia: Para el material documental soporte en papel no se está controlando la temperatura y la humedad relativa

Requisito que se incumple: artículo 5 del Acuerdo No. 049 de 2000 Por el cual se desarrolla el artículo del Capítulo 7 “Conservación de Documentos” del Reglamento General de Archivos sobre “condiciones de edificios y locales destinados a archivos” y requisito 7.1.4 de ISO9001:2015

#### **Conclusiones de la auditoría**

- Se cumplió con el plan de auditorías internas y con los objetivos establecidos.
- Se evidenció el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión.
- Se evidenció análisis del contexto, identificación de partes interesadas, de sus necesidades y expectativas y el cómo se les da cumplimiento.
- Se evidencia el liderazgo y compromiso de la alta dirección mediante la asignación de recursos y el apoyo a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
- Excelente disposición de los auditados para atender la auditoría, la participación de la mayoría de los miembros del proceso
- Conocimiento y dominio del tema por parte de las líderes del proceso
- Se ha evidenciado el establecimiento y seguimiento de adecuados objetivos y metas en los diferentes procesos. Deberán realizarse las actualizaciones según PED recientemente aprobado.
- Deben establecerse las acciones correctivas para las no conformidades identificadas
- Se sugiere establecer acciones de mejora para las oportunidades identificadas
- En las Listas de verificación adjuntas a los informes de auditoría interna se detallan los hallazgos de conformidad, observación y oportunidad de mejora, por lo que se recomienda su revisión

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación