

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Internacionalización	Faber Peña García	Faber Peña García / Coordinador DICO, Auxiliar DICO

Auditor líder:	Ena Luz Vásquez Avendaño
Equipo Auditor:	Ena Luz Vasquez Avendaño
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>* 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.</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:	Sedes Barranquilla y Cúcuta, período Junio 2022 a Junio 2023 Todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015
Criterios de auditoría:	4.1; 4.2; 4.4; 5.1.2; 5.3; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.5.1; 7.1.6; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10
Fecha y Hora de la auditoría:	11-08-2023 2:00 pm – 6:00 pm
Fecha del informe:	08-09-2023

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. La universidad hace parte la red colombiana de internacionalización, que también permite estar muy actualizados sobre lo que está pasando a nivel de la educación superior.
2. La estrategia de comunicación a través de grupo de WhatsApp, lo que permite retroalimentación permanente con los estudiantes de movilidad

Aspectos a mejorar

1. Aplicar la encuesta de satisfacción a todos los servicios que presta la DICO debido que en la actualidad solo se aplica para la movilidad académica.
2. Actualizar manual de funciones de la Profesional de Relaciones Internacionales y del Coordinador de Sede Cúcuta
3. En la descripción del riesgo R2 “información inadecuada”, aclarar a qué tipo de información se refiere, si es la que se incluye en un software.
4. Terminar el proceso de actualización de la matriz de riesgos para alineado con la sede Barranquilla.
5. Revisar que cambios impactan en el proceso haciendo utilización del procedimiento Planificación de cambios. Se recomienda revisar el proyecto de implementación del software DICO.
6. Revisar en temas de espacios de infraestructura la oficina de la DICO en la sede para la atención de público y la prestación del servicio.
7. Identificar dentro del proceso acciones que permitan realizar mejora continua dentro del SGC, haciendo uso del procedimiento de acciones de mejora

No conformidades detectadas

No se presentaron hallazgos de no conformidad

Conclusiones de la auditoría

- El plan de auditorías internas ha sido implementado en su totalidad. Se cumplió con los objetivos establecidos.
- Se logra evidenciar El sistema de gestión de calidad de mantiene eficazmente.
- 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.
- Los esfuerzos coordinados entre los miembros de ambas sedes para lograr la alineación de los procesos y el logro de lo planificado. Se evidencia sinergia entre las dos sedes lo que permite consolidar y fortalecer los procedimientos y los canales de comunicación para la ejecución de sus actividades y la adecuada prestación de los servicios del proceso.
- 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 identificaron acciones correctivas sin seguimiento y un proceso con correctivo sin cierre, pero de manera general, se evidencian esfuerzos por parte de los procesos para la implementación de las mejoras y la gestión de no conformidades.
- Adicionalmente se han identificado oportunidades de mejora para el ejercicio de auditoría en sí realizado

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación