

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de Recursos Bibliográficos	Claudia Patricia Baez Ararat	Claudia Patricia Baez Ararat

<b>Auditor líder:</b>	Liliana Travecedo
<b>Equipo Auditor:</b>	Liliana Travecedo / Andrea Rodríguez
<b>Objetivo de la auditoría:</b>	<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>
<b>Alcance de la auditoría:</b>	Sede 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 los usuarios de los servicios..
<b>Fecha y Hora de la auditoría:</b>	23 de agosto 2:30pm – 5.00 pm
<b>Fecha del informe:</b>	08 de septiembre 2023

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

1. La utilización hecha del software de ISOTools para el manejo y consulta de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad
2. Adecuada operatividad del proceso, han impactado de forma positiva, lo cual permite asegurar la prestación del servicio de manera eficiente hacia las partes interesadas.
3. Se identifica la implementación de la estrategia biblioteca inclusiva que permiten fortalecer la prestación del servicio para la población con discapacidad.
4. Los miembros del equipo evidenciaron interés y conocimiento en sus procesos.
5. La continua capacitación de los equipos de trabajo que permite aumentar la apropiación en el desempeño de las funciones y brindar cada vez un mejor servicio al cliente.
6. El haber encontrado conformidad con todos los aspectos indagados y en documentos inherentes al proceso, lo cual evidencia dominio y manejo del proceso por parte de su responsable. Lo anterior traduce que no se encontraron NO CONFORMIDADES

#### Aspectos a mejorar

1. Implementar estrategias para la adecuada documentación y argumentación que permita la ejecución eficaz de la actividad de auditoría –.
2. Es importante documentar las mejoras propuestas desde el proceso para el fortalecimiento de la prestación del servicio (ejemplo: biblioteca inclusiva).
3. Se debe fortalecer el cumplimiento de controles relacionados con el riesgo “Manejo de información personal sin autorización del titular”, se identifican debilidades relacionadas con el manejo de la política de tratamiento de datos tanto interno como externo

4. Realizar seguimiento de manera oportuna, para evitar que se materialicen algún riesgo o se incumpla el plan de acción.

**No conformidades detectadas**

Sin hallazgos de no conformidad

**Conclusiones de la auditoría**

Las conclusiones a continuación son el resultado del ejercicio de auditoría:

- Excelente disposición del líder y su equipo.
- Se evidencia comprensión del SGC por parte de cada integrante que participó en la auditoría.
- Se dio cumplimiento a los objetivos de la auditoría:
  - \* Determinar si el SGC ISO 9001:2015 se implementa y mantienen eficazmente conforme a los requisitos propios de la Universidad y de la norma aplicable
  - \* Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías.
  - \* Identificar oportunidades de mejora, reportadas en cada informe del proceso o subproceso.
- Se evaluó el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad con respecto a la Norma ISO 9001:2015 y se evidenció una documentación adecuada de los procedimientos.
- El plan de auditorías internas ha sido implementado en su totalidad. Se cumplió con los objetivos establecidos.
- 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 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