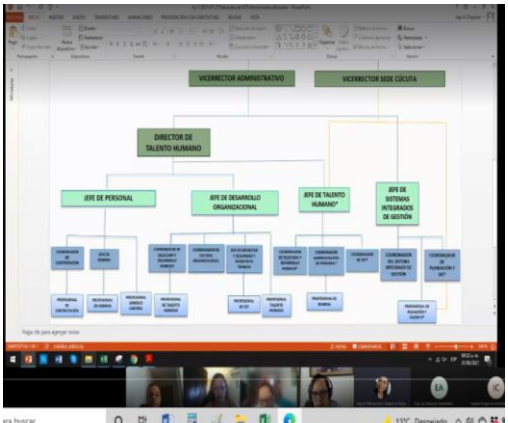


Proceso/ Subproceso o Actividad:	GESTION DE CALIDAD		
Entrevistados:	Jefe y Coordinadores de sistemas integrados de gestión		
Auditor (es):	Mary Osma Landazábal – Javier Mauricio Rangel		
Fecha de Auditoría:	30 de Agosto de 2021	Fecha de elaboración de la lista:	Agosto 29/2021
Lista de verificación			
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc)
4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto	¿Cómo identifican las necesidades del proceso tanto en aspectos Internos y externos?	El proceso tiene identificado los aspectos internos y externos de acuerdo al contexto planteado, expresados en el plan de desarrollo institucional.	ok
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	¿Cuáles de las partes interesadas identificadas es de más relevancia para el proceso, (necesidades expectativas)	Las partes interesadas están identificadas usuarios internos y los estudiantes con requerimientos puntuales, dando tratamiento y respuesta a cada uno de ellos	ok
4.4 Gestión de la Calidad y su proceso	Identificación del proceso en el mapa de procesos y Verificar el conocimiento del PHVA del proceso	Se verifican objetivo, entradas, salidas y cliente-proveedor. El líder de proceso, tiene conocimiento y concepción del ciclo PHVA para la operación del proceso	ok
5.1.2 Enfoque al cliente	Cuentan con algún lineamiento, reglamento o acuerdo que regule el proceso para su implementación o prestación del servicio.	Realizan la medición del cliente interno y externo (estudiantes) a través de encuestas por la prestación del servicio.	ok
5.3 Roles, habilidades, y autoridades de en la Organización	¿Conoce el manual de funciones del cargo, y las responsabilidades asociadas a los sistemas de gestión?	Se cuenta con manual de funciones y perfiles donde se visualiza cada uno de los cargos, incluidas las responsabilidades de calidad. Equipo de trabajo estructurado y especializado para la atención de cada uno de los requerimientos y necesidades.	Ok Fort
6.1 Acciones para abordar riesgos y Oportunidades	¿Cuenta el proceso con Matriz de Riesgos?	El proceso tiene identificado los riesgos dándole tratamiento cada uno de ellos implementando acciones para abordar los riesgos.	ok

6.3 Planificación de Cambios	¿Han documentado cambios dentro del proceso?	Se verificó el P-SI-07-GC Procedimiento para planificar y controlar los cambios, teniendo en cuenta que ahora depende de la Vicerrectoría administrativa	ok
			
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	¿Cuentan con las condiciones adecuadas para la operación del proceso en las modalidades presencial y/o trabajo en casa? /	El ambiente donde el proceso realiza sus actividades es el adecuado, se encuentra en buenas condiciones para la ejecución de sus tareas, el proceso opera desde casa sin inconvenientes.	ok
7.1.5.1 Generalidades (Recursos de seguimiento y medición)	¿Cuáles son los recursos asignados para el funcionamiento del proceso?	Se tiene asignados presupuestos a cada uno de los procesos de la universidad para la ejecución de los proyectos y la operación misma.	ok
7.1.6 Conocimientos de la organización	¿Conoce el Objetivo del procedimiento? ¿Cuáles son los documentos que le aplican al proceso?	Los procedimientos se encuentran adecuadamente documentado para su fácil comprensión y realización por parte del equipo	ok
7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación	¿Cuál es el objetivo estratégico asociado al proceso? ¿Conoce la Política integrada del sistema?	Se verifico el cumplimiento de la matriz de comunicación establecida en el proceso, seguidamente el líder del proceso tiene claridad sobre los objetivos del sistema	ok
7.5 Información documentada	Documentos Auditados durante el proceso de Auditoria.	Organización de la documentación lo que permite soportar de manera eficiente las evidencias. Los registros y procedimientos se encuentran conformes con lo establecido.	Fort ok

8.2.1 Comunicación con el cliente	Verificación las PQRS	Considerar el método para la toma de acciones cuando se presenten quejas y Reclamos en la institución de tal manera que funcione como método para eliminar la causa raíz evitando su repetición.	Recom
8.7 Control de las salidas no conformes	Describe los productos no conformes	Fortalecer el concepto de Servicio no conforme al interior de cada uno de los procesos del sistema.	Obs
9.1.3 Análisis y evaluación	Verificar los indicadores de gestión del proceso	<p>Avance en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Avance en la ampliación del SGC a los programas extendidos en Cúcuta.</p> <p>Atención de solicitudes.</p> <p>Quejas, reclamos y solicitudes re direccionadas oportunamente.</p> <p>Atención oportuna a solicitudes de Control de Documentos.</p> <p>Índice de Mejora.</p> <p>Cumplimiento de las acciones planeadas.</p> <p>Los Indicadores de gestión se encuentran calculados, graficados y analizados de acuerdo a lo establecido</p>	ok
9.1.2 Satisfacción del cliente	Verificación de encuestas de satisfacción.	Los procesos ha desarrollado el instrumento de medición como método de verificación de satisfacción.	ok
9.2 Auditoría Interna	Verificar informes y seguimientos a los hallazgos de Auditora interna	<p>En el transcurso de la presente auditoria se verificaron los hallazgos por los procesos y su seguimientos y cierres</p> <p>El ejercicio de auditora Interna de calidad incorporando a los funcionarios de la Universidad internos</p>	ok
10. Mejora	Describe brevemente las mejora que han implementado actualmente	Se describió la mejora implementada: La nueva funcionalidad de Isotool que permite administrar los requerimientos a cambios en la documentación del sistema de gestión.	Fort

Nota 1: Revisar en los procesos el uso correcto del logo de certificación

Nota 2: Inserte tantas filas como requiera

Nota 3: Verifique que incluya todos los requisitos aplicables al proceso, subproceso o actividad que auditará