

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
COMUNICACIONES	Zulay Katherine Diaz	Zulay Katherine Diaz -Ximena Jaimes Castellano -Christian Felipe Quintero.

Auditor líder:	Esther Arrieta Sánchez
Equipo Auditor:	Ena Vasques 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>Adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información para decidir la realización de pre-auditoría en sede Cúcuta por parte del Ente certificador, así como para la planificación de la auditoría de renovación en sede Barranquilla. * Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas. * Identificar oportunidades de mejora
Alcance de la auditoría:	Cúcuta
Criterios de auditoría:	<p>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 7.1.6 Conocimientos de la organización 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 7.3 Toma de conciencia 5.1.2 Enfoque al cliente 7.4 Comunicación 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 7.5 Información documentada 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 9.1.1 Generalidades (Seguimiento Medición, Análisis y Evaluación) 6.3 Planificación de los cambios 9.1.3 Análisis y evaluación 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 10 Mejora 7.1.5.1 Generalidades de los Recursos de seguimiento y medición.</p>
Fecha y Hora de la auditoría:	27 de Julio de 2022 Hora: 8:00 am-12:00 pm
Fecha del informe:	29 de Agosto de 2022

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Se evidencia durante el proceso auditoria, el uso de una herramienta de planificación y seguimiento de las actividades del proceso y de los servicios ofrecidos que les permite una mayor trazabilidad , y viéndose reflejado una oportunidad de mejora en los tiempos de entrega.

Aspectos a mejorar

Se evidencia que en la caracterización del proceso menciona en su matriz de comunicaciones que **Plan de medios** es enviado por correo electrónico a los directivos de la Universidad para su socialización , sin embargo este es solo compartido al rector y a la Vicefinancera , manifestando que es debido a la información presupuestal que contiene.

No conformidades detectadas

1. En el proceso de auditoría no se presentan no conformidades en el proceso.

Conclusiones de la auditoría

- El plan de auditorías internas ha sido implementado en su totalidad. Se cumplió con los objetivos establecidos.
- Se evidenció el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión en los procesos auditados.
- Se evidenció esfuerzos coordinados entre los miembros de ambas sedes para lograr la alineación de los procesos y el logro de lo planificado. Se evidencia sinergia 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.
- El Liderazgo de la alta dirección con el mejoramiento del SGC evidenciado en la asignación de recursos para la implementación de los planes de acción de los diferentes procesos.
- Excelente disposición por parte de los auditados para atender la auditoría y su receptividad ante los hallazgos e información para la mejora. La participación de todos los miembros del equipo durante la auditoría evidenciando el cumplimiento del principio 3 de Gestión de la calidad ISO 9000.
- Amplio conocimiento por parte de los auditados sobre la documentación de su proceso y en general del SGC.
- La documentación, clara y suficiente para describir los procesos y las diferentes actividades del sistema de gestión y sus controles; en sede Cúcuta se hace necesario complementar la del proceso de Gestión de TI e implementar la del proceso Talento humano.
- Se ha evidenciado el establecimiento y seguimiento de adecuados objetivos y metas en los diferentes procesos.
- Deben establecerse las acciones correctivas para las no conformidades identificadas en los procesos
- Se sugiere establecer acciones de mejora para las oportunidades identificadas
- En las Listas de verificación para auditorías internas del SG adjuntas a los informes se detallan los diferentes hallazgos (conformidad, observación, oportunidad de mejora) por lo que se recomienda su revisión.

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación