

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
COMUNICACIONES	Directora de Comunicaciones, Karen Gnzález	Karen González- Jacob Gutiérrez- Laura Carruyo -Fanny Sosa - Willian Cano- German Corcho- Hermes Consuegra -Isabella Grisales.

Auditor líder:	Esther Arrieta Sánchez
Equipo Auditor:	Ena Vásques 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:	Barranquilla
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. Buena disposición por parte del equipo auditado para atender la auditoria.
2. Madurez de los conocimientos frente a los procesos que lideran ante el sistema de Gestión de Calidad.

Aspectos a mejorar

1. 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 Vicefinanciera, manifestando que es debido a la información presupuestal que contiene.

2. Se evidencia en el plan de acción del proceso la planificación del cambio correspondiente a la implementación de la Unidad de producción audiovisual sin embargo la AC 520 que menciona el cumplimiento de esta actividad se encuentra en estado de atraso (a junio 26 2022).

No conformidades detectadas

1. **Requisito:** 5.1.2 Enfoque al Cliente – Anexo de Indicadores del proceso
Evidencia: Al realizar la revisión de los mecanismos implementados por el proceso para medir la satisfacción correspondiente a la evaluación de los servicios prestados desde el área de comunicaciones, se evidencia que no se está llevando a cabo la aplicación de la encuesta de satisfacción para poder verificar la percepción de los usuarios de los servicios prestados.
2. **Requisito:** 6.1.2 b. 2 Evaluar la eficacia de las acciones
Evidencia: Al realizar la revisión de los riesgos asociados al proceso se evidencia que no cuentan con el seguimiento de la evaluación de la eficacia de las acciones descritas en la matriz de riesgos (IGAR).

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 auditoria 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
- 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