

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de calidad	Jefe de sistemas integrados de gestión, Ingrid Chaparro	Ingrid Chaparro, Alexandra Gutiérrez, Ena Vásquez

Auditor líder:	Ana Urquijo Paez
Equipo Auditor:	Ana Urquijo Paez /Andrea Tenorio Contreras
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 del proceso Gestión de Calidad.</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:	Requisitos de la Universidad para su sistema de gestión de la calidad, requisitos de norma ISO 9001:2015, requisitos legales y requisitos de partes interesadas.
Fecha y Hora de la auditoría:	12 de Agosto 8:30am – 2:00pm
Fecha del informe:	25 de Agosto/3:00 pm

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Consolidación de un equipo interdisciplinar de auditores para la ejecución de las auditorías internas que incluye personal de las dos sedes.
2. Se resalta el interés y la gestión del proceso por crear cultura de calidad a nivel institucional, lo que contribuye al fortalecimiento del sistema de gestión de calidad.
3. Ampliación del alcance del sistema de gestión de calidad, con la inclusión de nuevos procesos en los ejercicios de auditoría interna y externa.
4. Se evidencia el uso de recursos tecnológicos y sistemas de información con la finalidad de dar a conocer las directrices en el sistema de gestión de calidad a nivel institucional.
5. Se reconoce el conocimiento y experticia de todos los miembros del equipo del proceso
6. Se exalta la organización documental que se tiene sobre los registros del proceso, de tal manera que facilitó la búsqueda de las evidencias solicitadas durante el ejercicio de auditoría. Se resalta el uso de un sistema de información sólido para la administración de la documentación del SGC.

Aspectos a mejorar

1. Optimizar el seguimiento a las respuestas del QRs, teniendo en cuenta el tiempo en el cual deben ser respondido.
2. Diseñar estrategias que permitan asegurar la medición de la encuesta de satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio de Quejas, reclamos y sugerencias.

3. Revisar la pertinencia de la normativa a nivel nacional acerca de la administración de las Quejas, reclamos y sugerencias; con el fin de definir los tiempos de respuesta para cada petición a nivel legal y en caso de que aplique.
4. Revisar la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas, ya que no incluye a los funcionarios como stake holders.

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 de cada uno de líderes y sus equipos en cada una de las Sedes.
- Puntualidad durante el ejercicio de auditoría.
- Se evidencia comprensión del SGC por parte de cada integrante que participo en la auditoría.
- Se evaluó el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad con respecto a la Norma ISO 9001:2015 y se evidencio una documentación adecuada de los procedimientos.

Adicionalmente,

- 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
- 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