

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de ingreso de estudiantes	Maribel Martínez, Yarelis Lara	Andreina Valencia, Anyelith Niebles, Clara Inés Soto, Daira Paola Cardona, Karina Vanessa Rubio, Miyerlay Uribe, Yersi Machado

<b>Auditor líder:</b>	Andrea Rodríguez
<b>Equipo Auditor:</b>	Erika Vallejo
<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>Adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información para decidir la realización de preauditoria en sede Cúcuta por parte del Ente certificador, así como para la planificación de la auditoría de renovación en sede Barranquilla.</li> <li>* Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas.</li> <li>* Identificar oportunidades de mejora</li> </ul>
<b>Alcance de la auditoría:</b>	Barranquilla, junio 2021- junio 2022
<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 partes interesadas.
<b>Fecha y Hora de la auditoría:</b>	19 de agosto – 8:30 am – 12:30 m 29 de agosto – 8:30 am – 11:30 am
<b>Fecha del informe:</b>	07 de septiembre

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

1. La alineación de las sedes frente a los procedimientos y su implementación, respaldado desde una comunicación adecuada.
2. La campaña “La U va a tu empresa” genera resultados positivos frente al impacto y la matrícula en los programas de posgrado.
3. El equipo tiene claridad sobre sus roles y responsabilidades frente al cumplimiento del objetivo del proceso.
4. Facilitar el acceso a los programas para facilitar el acompañamiento durante los procesos de inscripción y matrícula.
5. Se reconoce la matriz de riesgos y su alineación con la sede Cúcuta (pregrado)
6. Desde posgrados cuentan con la matriz de riesgos y el IGAR correspondiente como seguimiento a la misma
7. Reconocen el procedimiento aplicable a las situaciones de materialización de riesgos (se observó en pregrado y posgrado)
8. Cuentan con la formulación del plan de acción y con seguimiento a junio 2022.

#### Aspectos a mejorar

1. Es importante generar la actualización de los documentos de acuerdo con los ajustes que se realicen en el paso a paso seguir, esto para prevenir situaciones de no conformidad.
2. Garantizar que las evidencias que soporten registros identificados en los procedimientos del proceso se aporten de manera oportuna para validación de cumplimiento.
3. Hacer nota aclaratoria en relación con el diligenciamiento del F-GD-43-IE Formato orden de participación, teniendo en cuenta que su diligenciamiento es opcional para las instituciones educativas.
4. Para el desarrollo del siguiente ejercicio de auditoría se debe generar un espacio específico para pregrado y posgrado, permitiendo una asignación adecuada de tiempos.

#### No conformidades detectadas

No se presentaron no conformidades

#### Conclusiones de la auditoría

- Se evidencia la alineación existente entre los equipos de trabajo de las sedes Barranquilla y Cúcuta de la Universidad Simón Bolívar, respecto al Sistema de Gestión de Calidad
- Se observa una evolución del SGC frente a su implementación en las dos sedes, articulando procedimientos, roles y responsabilidades.

En general,

- 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