

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión Jurídica	Coordinador Jurídico- Vanessa Martínez	Coordinador Jurídico – Vanessa Martínez

Auditor líder:	Ena Luz Vásquez Avendaño
Equipo Auditor:	--
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 y Cúcuta, junio 2021- junio 2022
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:	01-08-2022
Fecha del informe:	30-08-2022

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Se evidencia sinergia entre las dos sedes 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 del proceso.
2. Se destaca la gestión del conocimiento del proceso realizando capacitación permanente del personal y accesos a carpeta de casos para consultas compartidas en drive.
3. Se evidencia una correcta organización de los registros asociados a los procedimientos evaluados, lo que asegura la realización de una adecuada trazabilidad en el proceso.

Aspectos a mejorar

1. Se evidencia medición de la percepción del cliente a través de la ejecución de encuesta de satisfacción, sin embargo, la muestra no es representativa al total de servicios ofrecidos por el proceso.
2. Al realizar acompañamiento jurídico de forma presencial y no tener la responsabilidad del registro de evidencia de la Asistencia o Acompañamiento según el caso, de manera física o digital, enviar correo de conclusiones o compromisos al solicitante para que quede la evidencia de la participación del proceso.

3. Establecer dentro del procedimiento alcances o límites para la generación de ordenes de contratos ya que existen dependencias que las realizan directamente y el procedimiento no hace esa diferencia.

No conformidades detectadas

1. **Requisito:** P-GJ-03 Procedimiento de Asesoría, Asistencia y Acompañamiento Jurídico.

Descripción de la no conformidad: No se evidencia registro de Correo electrónico o Memorando interno de solicitud de Asesoría, Asistencia o acompañamiento Jurídico en apoyo brindado a la oficina de talento humano para acuerdo de pago del colaborador Sergio Jacome.

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