

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Graduación	Angélica Redondo / Jefe de Matrículas y Graduación	Equipo Matrículas B/quilla y Cúcuta

Auditor líder:	María Fernanda Vera
Equipo Auditor:	Sandra Patricia Contreras Ochoa
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:	5/08/2022 de 8:30 am a 12:30 am
Fecha del informe:	22/08/2022

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Respondieron de forma eficiente a las necesidades requeridas en el proceso
2. Se evidenció la sinergia en ambas sedes aun cuando cuentan con plan de acción institucional.
3. En Cúcuta, se evidencia organización en la información presentada
4. Se evidencia el Subproceso estructurado con claridad en la ejecución

Aspectos a mejorar

1. 4.1 Se debe dar claridad frente al objetivo y/o objetivos de calidad que apunta en el subproceso, teniendo en cuenta que de acuerdo a la información suministrada y sustentada por los auditados es el objetivo 4; sin embargo, en la matriz de correlación estratégica el subproceso apunta a los objetivos 1, 2 y 3
2. 4.4.2 Se recomienda diligenciar los formatos correspondientes a los procedimientos de manera total, caso específico Lista de Chequeo Graduación F-GD-46-GR
3. **OM** se hace necesario tener mayor disponibilidad de la información. **5.1.2 Enfoque al cliente**
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de: a. determinar, comprender y cumplir los requisitos del cliente, legales y

reglamentarios aplicables: Evidencia: No ha enviado la resolución decreto 1516 de 2021, solicitada como evidencia de enfoque al cliente.

4. 6.3.- 8.1 - 8.7 Se recomienda revisar el impacto y participación de Cúcuta en el procedimiento para poder documentarse, caso específico: P-GD-27-GR Procedimiento para registrar, armar y empacar un título y P-GD-29-GR Procedimiento para la planificación de grados
5. 7.5 Se deben mejorar el tiempo en la presentación de las evidencias, se recomienda hacer backup de la información y poderla tener en la nube.
6. 9.1.1 Se recomienda realizar la medición de satisfacción del cliente una vez finalizada la ceremonia de graduación.

No conformidades detectadas

Sin hallazgos de no conformidad

Conclusiones de la auditoría

Buena disposición del equipo auditado en ambas sedes.

Se evidencia comprensión del sistema de gestión de la calidad por parte de los líderes del subproceso con dominio sobre los requisitos de la norma ISO 9001 lo cual constituye una mejora significativa frente a los resultados institucionales de la auditoría.

Se realizó revisión completa y a fondo de los documentos del subproceso

Aún requieren de ajustes para las particularidades de la Sede Cúcuta.

Se debe continuar gestionando estrategias para la alineación institucional

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación