

## INFORME DE AUDITORÍAS INTERNAS

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de Eventos Académicos, Empresariales y Culturales	Director extensión y servicios externos	Tatiana. Bolívar, Nazly Peña, Dayana Jiménez, Fabrizio Viñas, Laura Lamadrid

<b>Auditor líder:</b>	Rosa Barrios
<b>Equipo Auditor:</b>	Belkys Güell
<b>Objetivo de la auditoría:</b>	<p>*Verificar si el SGC mantiene su eficacia y es conforme a los requisitos a la norma ISO 9001:2015, los requisitos propios de la Universidad, de los grupos de interés o partes interesadas, los legales reglamentarios y de la norma aplicable.</p> <p>* Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas.</p> <p>* Identificar oportunidades de mejora.</p>
<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>	18 de agosto de 2022 de 02:00 p.m. a 06:00 pm.
<b>Fecha del informe:</b>	31 de agosto de 2022

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

1. El proceso ha implementado estrategias para la continuidad de los servicios como es la implementación del SITE web, ya que solo contaban con el de escritorio para poder realizar las reservas de los auditorios.
2. Los esfuerzos coordinados entre los miembros del equipo para cumplir los procesos.
3. La receptividad, buena actitud y disposición de todos los miembros del equipo ante las sugerencias generadas, y la verificación de evidencias durante la auditoría.

#### Aspectos a mejorar

1. Organizar los documentos que están inmersos al proceso, de manera que cuando el auditor lo solicite se visualice la versión actual.
2. Fortalecer la capacitación del equipo a nivel interno en todos los procesos que lo componen, de manera que, ante cualquier posible eventualidad de un miembro del equipo, el impacto que pudiera sufrir la operacionalización sea el menor posible.
3. Normalizar dentro del sistema de gestión de calidad las estrategias ideadas por iniciativa propia y que han sido aplicadas a las operaciones del proceso.

**No conformidades detectadas**

1. Ninguna

**Conclusiones de la auditoría**

Se tomaron muestreos en los diferentes procesos para verificar el cumplimiento de los procesos documentados y tomar evidencias para determinar los hallazgos correspondientes.

Se verificó el conocimiento de los miembros del equipo en lo correspondiente al proceso y sus operaciones, con escasas excepciones, dado que algunos miembros son de reciente ingreso.

El proceso de auditoría se desarrolla sin ninguna novedad. Se logró verificar cada uno de los criterios detallados en la lista de chequeo sin contratiempo alguno, por lo que se considera que el tiempo estimado para el ejercicio fue el indicado para evidenciar lo programado por el equipo auditor.

En general, para los procesos del SGC:

- 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