

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de calidad	Ingrid Chaparro Vega	Ingrid Chaparro Vega, Doris Andrea Rodríguez, Ena Vasquez

<b>Auditor líder:</b>	Ana María Urquijo Páez
<b>Equipo Auditor:</b>	Ana María Urquijo Páez
<b>Objetivo de la auditoría:</b>	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. Adicionalmente: Verificar la eficacia en los procesos. Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas. Identificar oportunidades de mejora.
<b>Alcance de la auditoría:</b>	Barranquilla
<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>	03-04-2024
<b>Fecha del informe:</b>	29-05-2024

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

1. Se evidencia conocimiento completo de la norma ISO 9001:2005 por parte de todos los miembros del proceso. Esto se refleja en el nivel de madurez del sistema y su compromiso con la mejora continua del sistema mismo y de sus procesos.
2. Se evidencia claro conocimiento de la plataforma estratégica de la Universidad y cómo, esta se articula con las políticas, procedimiento y directrices del sistema. Existe una dinámica constante de inclusión de SGC en el Plan Estratégico de Desarrollo – PED para 2023-2027.
3. El equipo consolidó el plan de comunicaciones, el cual es la herramienta que contempla todos los eventos y fechas cruciales para el proceso, con la finalidad de socializar oportunamente a sus partes interesadas, sobre lo que acontece en esas fechas y cómo el proceso contribuye a la consecución de estas actividades.
4. Se muestra un compromiso total de parte de todos los miembros del proceso, así como también pleno conocimiento de todas sus funciones.

#### Aspectos a mejorar

1. En la matriz de partes interesadas no se contempla a los usuarios administrativos, siendo esta parte, una de las más representativas para el proceso. Se requiere la inclusión de esta parte en la matriz.
2. Revisar el riesgo R1, esto debido a que, en términos de su definición, este riesgo siempre se materializa, puesto que en todo proceso de auditoría es muy normal que se detecten no conformidades en los procesos objeto del ejercicio de revisión.
3. El proceso realiza actividades de manera manual en hojas de cálculo de Excel, como control de solicitudes, radicación de planes de acción, entre otras, que, de automatizarse con ayuda de herramientas o aplicaciones tecnológicas, impactaría en sus tiempos de respuesta y atención.

#### No conformidades detectadas

1. Se evidencia que el manual de calidad, documento donde se encuentra disponible el alcance del sistema, está desactualizado, lo que se constituye en un incumplimiento del numeral 7.5. Información Documentada.
2. En la revisión de los informes de QRS, se pudo evidenciar, que aún se presentan incumplimientos en los tiempos de respuesta de estas peticiones, lo que se constituye en una materialización del riesgo R8 Respuesta no oportuna a usuario que presenta una sugerencia, queja o reclamo, al no cumplir con el término establecido por la ley 1755 de 2015, para dar respuesta a este tipo de peticiones.

#### Conclusiones de la auditoría

- Se dio cumplimiento a los objetivos establecidos para la auditoría interna
- Gestionar los planes de acción correctiva, necesarios para abordar los hallazgos identificados en el ejercicio de auditoría.
- Se cumplió de manera adecuada con el plan de auditoría elaborado para el ejercicio.
- Se sugiere establecer acciones de mejora para las oportunidades identificadas
- Los esfuerzos coordinados entre los miembros de ambas sedes para lograr la alineación de los procesos y el logro de lo planificado.
- Se evidencia total conocimiento del manejo del sistema de información Esginnova para la administración de los documentos del sistema

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación