

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Bienestar	Director de Bienestar Jefe de Bienestar	Director de Bienestar Jefe de Bienestar

Auditor líder:	JOSE BARRERA
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>* Verificar la eficacia en los procesos nuevos con miras a ampliar a futuro el alcance del SG certificado según lo planteado en el plan de mejoramiento institucional.</p> <p>* Realizar seguimiento a la implementación de las acciones resultantes de las auditorías previas y verificar su eficacia.</p> <p>* Identificar oportunidades de mejora</p>
Alcance de la auditoría:	Proceso Bienestar Barranquilla y Cúcuta
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 los usuarios de los servicios.
Fecha y Hora de la auditoría:	18/06/24 8:30 a 12 m 2:30 – 6:00
Fecha del informe:	08 sep de 2024

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Se evidencia el conocimiento del sistema de gestión de calidad su adecuación y pertinencia
 2. Se evidencia la apropiación de la documentación del sistema de gestión de calidad
 3. El equipo permite obtener una comparación de los procedimientos de sistema de gestión de calidad que la universidad tiene documentados con las prácticas desarrolladas en el proceso.
 4. **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:** El proceso de Bienestar demuestra claridad en la identificación y entendimiento de las partes interesadas y sus requisitos pertinentes, lo cual es destacado como una fortaleza del área evaluada
 5. **Manejo e integración con el Sistema de Gestión de Calidad:** Se observó un buen manejo y dominio en la integración del proceso de Bienestar con el Sistema de Gestión de Calidad de la universidad, mostrando coherencia y alineación con las directrices establecidas
 6. **Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios:** El área de Bienestar conoce y aplica correctamente los requisitos legales, reglamentarios y de los usuarios en la prestación de sus servicios, evidenciando un enfoque hacia el cumplimiento y la mejora continua
 7. **Comunicación de roles y responsabilidades:** Las responsabilidades y roles dentro del proceso de Bienestar son claramente comunicados a través de programas de inducción y reinducción, así como mediante manuales de competencias y perfiles de cargo, garantizando que cada miembro del equipo entienda su papel en el sistema
- Trazabilidad y control de mediciones:** La auditoría resalta que se cuenta con procedimientos establecidos para garantizar la validez de los resultados de medición y seguimiento, lo que demuestra un control adecuado de los recursos de seguimiento y medición

Aspectos a mejorar

- **Identificación y seguimiento de riesgos:** Aunque se identificaron 10 riesgos, 8 de ellos son institucionales y 2 específicos de Barranquilla. Se recomienda mejorar la identificación y seguimiento de riesgos propios de cada sede, así como desarrollar informes más detallados que permitan un análisis integral de los riesgos en el proceso de Bienestar.
- **Cumplimiento de indicadores:** Se evidenció incumplimiento en algunos indicadores de gestión en la sede de Cúcuta, lo cual requiere un plan de acción específico para abordar estas no conformidades. El seguimiento a estos indicadores debe ser más riguroso para asegurar que se logren los objetivos planteados.
- **Cierre de no conformidades:** La auditoría señala que hay no conformidades que aún no se han cerrado y están en seguimiento. Es necesario fortalecer la capacidad de respuesta y la implementación de acciones correctivas para asegurar el cierre oportuno de las no conformidades detectadas.
- **Oportunidades de mejora:** Se identificaron oportunidades de mejora en la gestión del proceso de Bienestar, especialmente en el control y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas. Se recomienda implementar un mecanismo más efectivo para asegurar que las oportunidades de mejora se traduzcan en cambios tangibles y medibles en el proceso.
- **Documentación y actualización de procedimientos:** Aunque se cuenta con manuales y procedimientos para cada área, se sugiere una revisión periódica para asegurar que todos los documentos estén actualizados y reflejen los cambios recientes, especialmente en cuanto a la planificación y el control operativo del proceso

No conformidades detectadas

No conformidad: No se asegura la revisión y aprobación de los documentos con respecto a su conveniencia y adecuación.

Evidencia: Las actividades realizadas no son conformes a lo descrito en el procedimiento de Caracterización de los estudiantes. Se incumple requisito 7.5.2 de ISO9001.

Conclusiones de la auditoría

En la auditoría realizada al proceso de Bienestar de la Universidad, se identificaron fortalezas significativas en el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad, tales como el adecuado manejo de las expectativas de las partes interesadas, la correcta integración con el Sistema de Gestión de Calidad de la universidad y el conocimiento profundo de los requisitos legales y normativos aplicables. Estas características demuestran un compromiso del proceso con la calidad y la mejora continua.

Conclusión SGC en general:

- Fueron auditados todos los procesos del SGC certificado incluyendo los procesos nuevos: Internacionalización, Financiamiento estudiantil, Gestión Ambiental. Deberá programarse auditoría para el proceso Educación Continua, alcance sede Cúcuta que no pudo ser auditado por incapacidad médica de los líderes del proceso
- Se evidenció eficacia en los nuevos procesos, por lo que se ratificará al ente certificador su inclusión en la próxima auditoría de seguimiento.
- Debe realizar el análisis de causas, establecerse el plan e implementarlo para las no conformidades identificadas

- Deberían establecerse acciones de mejora, para bordar riesgo o correcciones para las oportunidades y observaciones identificadas según corresponda, para asegurar la conformidad de todo el SG
- La toma de conciencia sobre la importancia de la participación en el SGC y su aporte al cumplimiento de la política y de los objetivos del SGC en especial del que le es pertinente.
- El avance que se pudo evidenciar en el dominio de los requisitos de la norma ISO9001 por parte de la mayoría de los líderes de proceso (técnica)

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación