

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de la Calidad	Coordinador de Calidad	Doris Andrea Rodríguez

Auditor líder:	Ana María Urquijo
Equipo Auditor:	Ana María Urquijo Páez
Objetivo de la auditoría:	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.
Alcance de la auditoría:	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 partes interesadas
Fecha y Hora de la auditoría:	24-06-2024
Fecha del informe:	28-06-2024

HALLAZGOS

Aspectos favorables

- 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.
- Se muestra un compromiso total de parte de todos los miembros del proceso, así como también pleno conocimiento de todas sus funciones.
- Uno de los aspectos favorables que presentó el proceso, fueron las actividades que ha llevado a cabo durante el tiempo de evaluación de auditoría para la toma de conciencia del sistema de gestión de calidad. La táctica Gestión de calidad para dummies, vinculó a gran cantidad de personas en la sede Cúcuta.

Aspectos a mejorar

- No se evidencian actividades que el proceso haya desarrollado con miras a dar cumplimiento a los numerales de la Enmienda Iso 9001:2015, siendo estas de carácter obligatorio para la entidad.
- El proceso debe mantener actualizada su matriz de riesgos. Sin embargo, al consultar el último seguimiento de la matriz colgada en Isotools, no está actualizada, teniendo presente que el proceso manifiesta haber enviado sus seguimientos el día 5 de diciembre de 2023.
- El proceso actualmente no realiza medición de la operación del mismo, la única medición que presentan es la de quejas y reclamos, sin embargo, su parte interesada más fuerte (administrativos) no participa de los procesos de evaluación del proceso.
-

No conformidades detectadas

1. El procedimiento Control de información documentada P-SI-01-GC fue actualizado recientemente, sin embargo, en el listado maestro de registros se evidenció que aparece con la versión anterior y con fecha de vigencia del 2023. Esto se constituye en incumplimiento del numeral 7.5 Información Documentada, así como también, del mismo procedimiento de control de información documentada en el numeral 8. Control de cambios.
2. En la ejecución del procedimiento P-SI-03 GC, numeral 9, menciona la actividad de actualización de seguimientos en las acciones de mejora, sin embargo, en los formatos F-SI-06 (AC518 y AC474) revisados en auditoría, se encontraron desactualizados, pese a que los líderes de proceso enviaron sus seguimientos con antelación. Esto se constituye en un incumplimiento de este procedimiento, en el numeral mencionado.
3. En la revisión del procedimiento de salidas no conformes P-SI-04 GC, se revisó la SNC presentada por el proceso de graduación, reportada el 17-11-2023, sin embargo, al revisar el formato F-SI-08, los responsables que figuran en el documento no coinciden con los responsables del tratamiento de la SNC registrados en el Anexo 3 Matriz SNC, lo que se constituye como un incumplimiento al procedimiento.

Conclusiones de la auditoría

- Gestionar los planes de acción correctiva, necesarios para abordar los hallazgos identificados en el ejercicio de auditoría.
- Se dio cumplimiento a los objetivos establecidos para la auditoría interna
- Se sugiere establecer acciones de mejora para las oportunidades identificadas
- Se evidencian 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