

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Graduación	Luz Edilma Moreno/Sede Cúcuta. Angelica Redondo/Sede Barranquilla	Luz Edilma Moreno M./Francy Cristancho/Angely Delgado/Lisbeth Reyes (Sede Cúcuta). Angelica Redondo /Jennifer Jimenez Palma/ Ashly Beleño / Juan Gutierrez/ Ivon Tejeda Liz Parody (Sede Barranquilla)

Auditor líder:	Andrea Tenorio
Equipo Auditor:	Andrea Tenorio
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. -- 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
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:	17 de Junio 2024/ 2:00 pm
Fecha del informe:	12 de Julio 2024

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Sede Barranquilla/Sede Cúcuta: El subproceso de Graduación demuestra un fuerte enfoque en satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes, brindándoles un servicio oportuno y de calidad durante el proceso de graduación.

Sede Barranquilla/Sede Cúcuta: La Universidad mantiene un sistema eficaz para el control y trazabilidad de la información relacionada con el proceso de graduación, incluyendo expedientes estudiantiles, actas y certificados.

2. Sede Barranquilla/Sede Cúcuta: Se evidencia una adecuada comunicación y orientación a los estudiantes durante todo el proceso de graduación, lo que les permite estar informados y resolver oportunamente las dudas que puedan surgir.
3. Sede Barranquilla/Sede Cúcuta: El subproceso de Graduación demuestra un alto grado de cumplimiento en los plazos establecidos para la realización de las actividades, lo que se traduce en un servicio oportuno y eficiente para los estudiantes.

4. Sede Barranquilla/Sede Cúcuta: Los auditados evidenciaron un claro conocimiento de los objetivos, indicadores, procedimientos y registros asociados al Sistema de Gestión de Calidad, lo que refleja una cultura de calidad ampliamente interiorizada en las dependencias, lo que concluye en resaltar la capacidad del personal para explicar de manera clara y coherente las acciones y controles implementados, así como para responder de forma oportuna a las preguntas planteadas por el equipo auditor.

Aspectos a mejorar

1. 5.1 Sede Barranquilla/Sede Cúcuta: Establecer mecanismos efectivos de comunicación y reconocimiento para que el personal se sienta motivado a participar activamente en la mejora continua del proceso de Graduación.
2. 6.1 Sede Barranquilla: Se recomienda evaluar la posibilidad de implementar la revisión y /o aprobación inicial de requisitos de forma automática , de modo tal que se pueda agilizar algunas actividades del proceso de graduación, como lo tiene la Sede Cúcuta.
3. 7.5 Sede Barranquilla: Se recomienda tener la información asociada a la auditoria agrupada, para minimizar los tiempos de búsqueda durante la auditoria.
4. 10.3 Sede Barranquilla/Sede Cúcuta: Fomentar una cultura de mejora continua, donde todo el personal se sienta empoderado para proponer y ejecutar acciones de mejora, en el subproceso de Graduación, de manera que todo el personal pueda identificar oportunidades de mejora, planificar e implementar acciones correctivas y preventivas, y realizar un seguimiento continuo a la eficacia de dichas acciones.

No conformidades detectadas

1. Sin hallazgos de no conformidad

Conclusiones de la auditoría

La Universidad mantiene un sistema eficaz para el control y trazabilidad de la información relacionada con el subproceso de graduación, incluyendo expedientes estudiantiles, actas y certificados, lo que permite a la institución garantizar la integridad y disponibilidad de la información clave durante todo el ciclo de vida del proceso.

El subproceso de Graduación de la Universidad Simón Bolívar muestra un buen desempeño y un enfoque sólido en la satisfacción de los estudiantes. Las fortalezas identificadas, aunadas a la implementación de las oportunidades de mejora, permitirán a la organización consolidar su posición como una institución de educación superior de excelencia, comprometida con la mejora continua y la calidad en el servicio educativo prestado.

Durante la auditoría realizada, se evidenció un alto grado de disponibilidad y colaboración por parte de los auditados, los colaboradores se mostraron receptivo a las solicitudes de información, evidencias y entrevistas, facilitando en todo momento el desarrollo de la auditoría.

En cuanto a los conocimientos del Sistema de Gestión de Calidad, se pudo constatar que el personal involucrado en el subproceso de Graduación, desde los funcionarios administrativos hasta los directivos, demuestran un sólido entendimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y su aplicación en las actividades y controles del suproceso auditado.

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación