

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Internacionalización	Romina Molina García	Romina Molina García / directora Katherin José Maestre Vargas/ Luisa Fernanda Sáenz /Guissel Viviescas Cepeda / Tatiana Fontalvo

Auditor líder:	Rossana Cuadros Miranda
Equipo Auditor:	Rossana Cuadros Miranda
Objetivo de la auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> * 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. * 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. * 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:	SGC: Sedes Barranquilla y Cúcuta, período de Junio 2023 a Junio 2024 Todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015
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:	Fecha: 12/07/2024 Hora: 2:30pm a 6:00pm
Fecha del informe:	23/07/2024

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Se destaca el compromiso y la toma de conciencia de la dependencia con la eficacia del proceso y el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
2. La participación en proyectos, convenios y relaciones con el sector externo para identificar oportunidades de internacionalización.
3. El equipo de trabajo tiene definido claramente sus funciones, roles y responsabilidades dentro de la dependencia, permitiendo la prestación continua de sus servicios.
4. Identifican las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente y prestar los servicios de manera oportuna.
5. Se evidencia el compromiso del proceso por generar espacios de participación con el fin de evaluar sus necesidades de formación y adquirir nuevos conocimientos que les permiten prestar un mejor servicio.
6. Cuenta con el ambiente adecuado para prestar el servicio en pro de mejorar continuamente y promover la capacidad de adaptación.
7. Se resalta la apropiación efectiva de la gestión del conocimiento del proceso. Existe una conciencia clara de transmitir y compartir este conocimiento, lo que se refleja en la implementación de nuevas prácticas de internacionalización.
8. El desarrollo frecuente de capacitaciones y seguimiento al equipo de trabajo que utiliza el software.

Aspectos a mejorar

1. Realizar la actualización de las partes interesadas relacionadas con el proceso teniendo en cuenta los clientes internos y externos del proceso.
2. Es necesario revisar la pertinencia de los indicadores de gestión que se han formulado actualmente para el proceso. Estos indicadores deben reflejar de manera precisa la operatividad y el cumplimiento de los objetivos del proceso.
3. Identificar dentro del proceso aquellas acciones o cambios que permitan la mejora continua dentro del SGC, haciendo uso del procedimiento de acciones de mejora.
4. Verificar la medición del indicador "Cumplimiento del Plan de Acción" teniendo en cuenta el porcentaje global, su frecuencia de medición y el análisis de los resultados.
Fortalecer en el informe IGAR las evidencias que demuestren la ejecución de la implementación de los controles y otras actividades desarrolladas para prevenir la materialización de los riesgos asociados al proceso.

No conformidades detectadas

No se detectaron No conformidades.

Conclusiones de la auditoría

- Se dio cumplimiento al objetivo de la auditoría interna establecido para verificar la eficacia del SGC.
- La asignación de recursos para el desarrollo de los planes de acción del proceso refleja el compromiso de la alta dirección con el mejoramiento continuo del SGC.
- La auditoría interna destacó el entendimiento de los auditados en relación con los procedimientos y registros de su proceso y en general del Sistema de Gestión de Calidad.
- La colaboración coordinada entre los miembros del equipo de ambas sedes facilita la articulación las diversas actividades encaminadas a lograr el objetivo del proceso.
- Se puede observar una planificación adecuada y efectiva de los procesos y procedimientos internos, lo cual permite la prestación oportuna del servicio.
- Se observó una clara conciencia de la importancia de la participación de los auditados en el Sistema de Gestión de Calidad y de cómo su contribución ayuda a cumplir con la política y los objetivos de calidad.
- Deben establecerse las acciones correctivas y de mejora que les permita a los procesos gestionar las debilidades y oportunidades identificadas para mantener la mejora continua del proceso y del SGC.

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación