

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Internacionalización	Faber Peña García	Faber Peña García / Coordinador Kelly Peña, Auxiliar

Auditor líder:	Rossana Cuadros Miranda
Equipo Auditor:	Rossana Cuadros Miranda
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 las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas.</p> <p>* Identificar oportunidades de mejora</p>
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. Identifican las necesidades y expectativas de sus partes interesadas internas y externas, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente y prestar los servicios de manera oportuna.
4. 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.
5. Cuenta con el ambiente adecuado para prestar el servicio en pro de mejorar continuamente y promover la capacidad de adaptación.
6. 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. Finalizar la elaboración de la matriz de riesgos del proceso, de acuerdo con lo proyectado en el plan de acción del proceso.
3. Revisar la pertinencia de los indicadores de gestión formulados actualmente para el proceso, recordando que estos indicadores deben reflejar la operatividad y el cumplimiento

del objetivo del proceso y que permita la toma de decisiones informadas y lograr la mejora continua del SGC y la universidad. CUC-BAQ

4. Identificar dentro del proceso aquellas acciones que permitan la mejora continua dentro del SGC, haciendo uso del procedimiento de acciones de mejora.
5. Realizar el análisis del indicador “Cumplimiento del Plan de Acción” teniendo en cuenta el porcentaje global y la frecuencia de medición.

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