

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de Recursos Bibliográficos	Claudia Patricia Baez Ararat	Claudia Patricia Baez Ararat, Edy Rivera (Aux Servicios Bibliotecarios), Jesús Castellanos (Coordinador de Automatización)

<b>Auditor líder:</b>	Sandra Patricia Contreras Ochoa
<b>Equipo Auditor:</b>	Sandra Patricia Contreras Ochoa
<b>Objetivo de la auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 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.</li> <li>* 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.</li> <li>* Realizar seguimiento a la implementación de las acciones resultantes de las auditorías previas y verificar su eficacia.</li> <li>* Identificar oportunidades de mejora</li> </ul>
<b>Alcance de la auditoría:</b>	Todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Incluye los procesos: Direccionamiento Estratégico (Planeación estratégica, Gestión de riesgos), Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, Comunicaciones, Gestión de TI, Bienestar, Docencia (Gestión de ingreso del estudiante y Graduación), Relación con el sector externo (Educación Continua, Gestión de eventos, Conciliación en Derecho y Gestión del egresado), Infraestructura, GF - Compras y suministros, Gestión de recursos bibliográficos, Talento Humano, Gestión Jurídica y Gestión Documental, Financiamiento estudiantil, Gestión de SST, Internacionalización
<b>Criterios de auditoría:</b>	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
<b>Fecha y Hora de la auditoría:</b>	2/07/2024 de 2:30 pm a 6:00 pm
<b>Fecha del informe:</b>	15/07/2024

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

1. Se resalta como fortaleza la apropiación del conocimiento del proceso, sus procedimientos y comprensión del ciclo PHVA, demostrado por la líder del proceso y su equipo de trabajo.
2. Alineación del proceso entre las sedes de Cúcuta y Barranquilla
3. Claridad en las funciones de los cargos que permite al líder del equipo redistribuir las responsabilidades y roles en el momento que se requiera
4. Conocimiento de la organización, documentación actualizada y manejo de las herramientas a su disposición
5. Trazabilidad de las actividades de los procedimientos auditados

#### Aspectos a mejorar

1. Es importante establecer estrategias que permitan aumentar el impacto del servicio de préstamos

2. En caso de no identificar SNC sería conveniente generar una comunicación a Gestión de Calidad, de esta manera se puede evidenciar que el proceso se mantiene atento a este reporte.
3. Evaluar las metas establecidas para los indicadores, teniendo en cuenta que al seguimiento realizado al primer semestre algunos resultados muestran valores muy cercanos al cumplimiento y otros superaron la meta, lo que indica que no corresponde a metas retadoras para el proceso.

**No conformidades detectadas**

1. Sin hallazgos de no conformidad

**Conclusiones de la auditoría**

Manejo y dominio de los procedimientos, que facilita realizar la trazabilidad de los procedimientos.

Alineación entre las sedes, conocimiento de los riesgos asociados al proceso, mantienen la mejora continua del proceso evidenciado en el transcurso de la auditoría, seguimiento y medición evidenciado a través de los resultados mostrados en los indicadores.

Buena disposición de los equipos de trabajo en ambas sedes

Se cumple con el objetivo de la auditoría

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación