

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Educación Continua	Diana Rojas Pabón, Melissa Taborda	Diana Rojas Pabón, Melissa Taborda, Vidal Torregrosa Price y Roxana Rodríguez

Auditor líder:	Ingrid Chaparro V.
Equipo Auditor:	Ingrid Chaparro V.
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 la implementación de las acciones resultantes de las auditorías previas y verificar su eficacia. Identificar oportunidades de mejora
Alcance de la auditoría:	Sede Barranquilla, período a auditar desde Junio 2023 a a junio 2024
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:	Julio 11 de 2024, 2:30 pm
Fecha del informe:	Agosto 30 2024

HALLAZGOS

Aspectos favorables:

- La estrategia de articular educación continuada con los centros de investigación para la generación de nuevos productos
- Los convenios existentes para beneficio con empleados: descuentos por nómina y valor diferencial.
- Socios de RECLA (Red de educación continua de Latinoamérica y Europa) lo que les permite mantenerse actualizados al compartir experiencias y buenas prácticas y accediendo a nuevos conocimientos

Aspectos a mejorar:

- Establecer formalmente AM- Acción de mejora para la ampliación de la oferta de servicio conforme se tiene pensado hacer.
- Revisar la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas para identificar si se actualiza incluyendo el proceso de manera específica para el caso de estudiantes y administrativos en el que se indica "todos los procesos".
- Culminar el plan de acción de la AC-537 y la emisión del lineamiento para la devolución de pagos recibidos.
- Incluir en la matriz de gestión de riesgos las actividades planificadas para abordar los riesgos (campo "acciones para abordarlos"), los responsables y plazos para hacerlo. Por ejemplo en

R6 cuyas actividades se encuentran establecidas en acción correctiva 537, o en su defecto referenciar la AC. *Incluir en la matriz de G de riesgos las actividades establecidas en la AC abierta por materialización del R6 o en su defecto, alusión a ella*

- Tener presente revisar los riesgos en función de los nuevos servicios a ofertar dirigidos a niños y adolescentes
 - En referencia al R4 “*Emisión de certificados a participantes que no hayan cumplido con el mínimo de asistencias*”, revisar si aplica la categoría “corrupción”
5. Listar aspectos positivos y negativos en el análisis de la AM acción de mejora. Para el caso de oportunidades de mejora se deben analizar los aspectos positivos y negativos que se darían en el proceso, el SGC y/o en la Universidad de implementarse la AM esto facilita la toma de decisiones y el establecimiento del plan de acción.
 6. Revisar la Caracterización del subproceso a la luz de la oferta virtual, se hace necesario actualizar al menos el ítem “recursos” para la operación (Virtualidad)
 7. Revisar la opción de establecer metas semestrales teniendo en cuenta el comportamiento estacional (30% aproximadamente primer semestre y 70% en el segundo)
 8. No fue posible verificar el procedimiento para el caso de la oferta de cursos dirigidos a empresas, explica que se han presentado propuestas pero no se ha implementado cursos
 9. Estar atentos a las salidas no conformes ya que a lo largo del año no se han presentado, es posible que no se estén identificando

No conformidades detectadas

1. No se presentan no conformidades

Conclusiones de la auditoría

- Se evidencia conformidad para con la norma ISO 9001:2015 así como conformidad con los criterios establecidos por la Universidad y acordados con el cliente.
- Se cumplió con el plan de auditorías internas y con los objetivos establecidos. Deberá programarse auditoría para el proceso Educación Continua, alcance sede Cúcuta.
- Se evidencia el liderazgo y compromiso de la alta dirección mediante la asignación de recursos y el apoyo a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
- Excelente disposición de los auditados para atender la auditoría, la participación activa de los miembros del proceso
- Conocimiento y dominio del tema por parte de las líderes del proceso, la gestión con el sector externo
- Se sugiere establecer acciones de mejora, para bordar riesgo o correcciones para las oportunidades y observaciones identificadas según corresponda.

Conclusión SGC en general:

- Fueron auditados todos los procesos del SGC certificado incluyendo los procesos nuevos: Internacionalización, Financiamiento estudiantil, Gestión Ambiental. Deberá programarse auditoría para el proceso Educación Continua, alcance sede Cúcuta que no pudo ser auditado por incapacidad médica de los líderes del proceso
- Se evidenció eficacia en los nuevos procesos, por lo que se ratificará al ente certificador su inclusión en la próxima auditoría de seguimiento.

- Debe realizar el análisis de causas, establecerse el plan e implementarlo para las no conformidades identificadas
- Deberían establecerse acciones de mejora, para bordar riesgo o correcciones para las oportunidades y observaciones identificadas según corresponda, para asegurar la conformidad de todo el SG
- La toma de conciencia sobre la importancia de la participación en el SGC y su aporte al cumplimiento de la política y de los objetivos del SGC en especial del que le es pertinente.
- El avance que se pudo evidenciar en el dominio de los requisitos de la norma ISO9001 por parte de la mayoría de los líderes de proceso (técnica)

En las Listas de verificación adjuntas a los informes de auditoría interna se detallan los hallazgos de conformidad, observación y oportunidad de mejora, por lo que se recomienda su revisión

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación