

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Educación Continua	Amaira Guerrero R., Coordinadora	Amaira Guerrero R. Coordinadora Marly Pinto, Auxiliar de servicios Externos

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 Cúcuta, período a auditar desde Junio 2023 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:	Septiembre 30, 2:30 pm
Fecha del informe:	Octubre 9 2024

HALLAZGOS

Aspectos favorables:

- El Comité del proceso Relación con el sector externo realizado el primer martes de cada mes, que mantiene a los líderes de los subprocesos actualizados, facilitando la toma de decisiones y el seguimiento a los cambios del entorno.
- El micro sitio de eventos, que apoya la operación del proceso y permite a los estudiantes descargar el certificado una vez cumplidos los requisitos, así como realizar la evaluación del servicio.
- Pertenece a la Red 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.
- La organización de los registros, lo que permitió realizar rápidamente la trazabilidad de la información.

Aspectos a mejorar:

- Repasar del componente estratégico institucional los objetivos estratégicos (u objetivos del SGC).
- Retroalimentar al docente de los resultados de la evaluación realizada por los estudiantes

3. Aprovechar los comentarios realizados por los usuarios en la evaluación del servicio, para identificar oportunidades de mejora en el servicio y en el proceso.
4. Los formatos “Solicitud de elaboración de contratos” y “Presupuesto interno” que, si bien pertenecen a otros procesos, hacen parte de la gestión de educación continua y deberían estar formalmente establecidos.
 - Incluir el código de identificación en la carta de designación del líder académico
 - Revisar el formato “Carta de aceptación” ya que realiza una designación
5. 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.
6. Indicadores de gestión:
 - Se llevan 2 indicadores de seguimiento adicionales a los establecidos entre los indicadores del proceso: “Vinculación de empresas” y “vinculación de egresados” los que suministran información clave. Incluirlos como indicadores formalmente establecidos en el marco del SGC ya que suministran información de interés, no solo para educación continua sino para otros procesos como Gestión del egresado.
 - Mantener en el informe de indicadores los datos de periodos anteriores (en el mismo archivo) de tal manera que pueda analizar las tendencias sobre el desempeño del proceso y conformidad de los productos y servicios.
 - Para el caso de indicadores que no fue posible realizar medición porque no hubo prestación del servicio, dejarlo anotado en el reporte de indicadores.
 - Revisar las metas anuales establecidas para los indicadores de gestión ya que son superadas ampliamente durante el primer semestre
7. OM: Durante los últimos 3 años no se han implementado acciones de mejora ni para abordar riesgos. Considerar los resultados del análisis de los indicadores, de Revisión por la Dirección o retroalimentación de la evaluación del servicio para identificar oportunidades de mejora.

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 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 la líder del proceso, la interacción con las diferentes partes.
- Se sugiere establecer acciones de mejora, para abordar riesgo o correcciones para las oportunidades y observaciones identificadas según corresponda.

Conclusión para la auditoría a todos los procesos:

- Fueron auditados todos los procesos del SGC certificado incluyendo los procesos nuevos: Internacionalización, Financiamiento estudiantil, Gestión Ambiental.
- 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