

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de Eventos Académicos, Empresariales y Culturales	Directora de Extensión y Servicios Externos	Tatiana Bolívar, Laura Lamadrid, Dayana Jiménez, Nasly Peña, Marcela Amaranto

Auditor líder:	Ingrid Chaparro Vega
Equipo Auditor:	Luis Enrique Brito Carrillo
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 la implementación de las acciones resultantes de las auditorías previas y verificar su eficacia.</p> <p>* Identificar oportunidades de mejora</p>
Alcance de la auditoría:	Sedes Barranquilla y Cúcuta, período a auditar desde Junio 2023
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:	08-jul-2024 2:30 – 6:00
Fecha del informe:	31-07-2024

HALLAZGOS

Aspectos favorables

- Organización y Accesibilidad de la Información:** El proceso cuenta con un software (SITE) que le permite organizar y gestionar de una manera eficiente las actividades propias del mismo.
- Orientación a la Mejora Continua:** El proceso gestiona mejoras en la prestación del servicio a sus clientes evidenciadas principalmente por la implementación de nuevos equipos y remodelación de su infraestructura física.
- Orientación al Cliente:** El proceso en el período auditado no presentó quejas ni salidas no conforme, lo que demuestra la calidad del servicio ofrecido que es percibida por los usuarios.

Aspectos a mejorar

- A pesar de que se tienen controles para R5 el riesgo residual es alto, sería deseable implementar alguna estrategia que permita disminuirlo.
- Al interior del proceso se dan cambios importantes como la compra de las pantallas digitales o la remodelación en curso de toda la silletería del teatro que deberían documentarse utilizando el *Procedimiento para planificar y controlar los cambios en el SGC*

P-SI-07-GC

3. Se realizan los análisis de los indicadores sin embargo no siempre se registran en los formatos que tiene el SGC para tal fin.

No conformidades detectadas

1. Durante la realización del evento FORO DE LIDERAZGO identificado con el Nro. 848 de fecha 4/04/24 no se llevaron a cabo todas actividades contempladas en el P-SE-02-EV Alquiler TJCH y otros auditorios, dado que fue un evento patrocinado o en canje para AMCHAM, situación que no está contemplada en dicho procedimiento; incumpliendo el numeral 8.1 de ISO 9001:2015

Conclusiones de la auditoría

- La auditoría se pudo llevar cabo según lo planeado, los auditados atendieron el desarrollo de la misma con una excelente disposición, mostrando una madurez como equipo propia de un proceso maduro.
- El proceso evidencia una arraigada orientación al cliente durante la prestación del servicio.
- El proceso cumple con los requisitos establecidos y gestiona eficazmente las actividades.

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación