

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Talento Humano	Jefe de Desarrollo Organizacional y Jefe de Personal	Jefe de Desarrollo Organizacional, Jefe de Personal, Jefe de Talento Humano Coordinadores, Profesionales y Auxiliares del proceso

Auditor líder:	Lani Marengo – Consultor SG VCR Financiera
Equipo Auditor:	Lani Marengo – Consultor SG VCR Financiera Maria Jose Linares Rodríguez – Profesional en Sistemas Integrados
Objetivo de la auditoría:	Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Simón Bolívar, respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, así mismo, verificar que el SGC se mantiene y mejora continuamente su eficacia.
Alcance de la auditoría:	Proceso de Talento Humano, sede Barranquilla
Criterios de auditoría:	Norma ISO 9001:2015 y demás documentos aplicables al proceso
Fecha y Hora de la auditoría:	15-08-2023 8:30 am – 12:00 m / 2:30 pm – 6:00 pm
Fecha del informe:	22-09-2023

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Buena disposición y receptividad de los Auditados durante la auditoría.
2. Se evidencia que se ha establecido una identificación sólida para llevar a cabo los compromisos definidos en el plan de acción.
3. Se puede observar que se ha realizado un esfuerzo para mejorar la recomendación de fortalecer la identificación de los documentos que son transversales en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), así como la identificación de los elementos que lo componen como la identificación de la justificación de los cambios.
4. Se han tomado las recomendaciones para aplicar los cambios de acuerdo con el “P-SI-07-GC Procedimiento para planificar y controlar los cambios”, asegurando que los cambios se lleven a cabo de manera planificada y documentada.
5. Es de resaltar la estrategia implementada para la transferencia de conocimiento aplicada para los trabajadores próximos al retiro por pensión, gestionando de esta manera el conocimiento y Know How propio de la experiencia.
6. Se evidencia un análisis completo de los indicadores incluido en las “Explicación del resultado obtenido” en donde se registra el detalle del comportamiento del indicador, lo cual es fundamental para la toma de decisiones y trazabilidad de la información.

Aspectos a mejorar

1. Se recomienda incluir en las actividades para la gestión de los cambios el análisis de los riesgos u oportunidades.
2. Se recomienda establecer una ruta que facilite la disponibilidad del historial de cambios en los documentos.

3. Se recomienda incluir en las Pruebas teórico y técnica de conocimiento la fecha de realización de las pruebas con el fin de garantizar información completa y de trazabilidad en el registro.

4. Se recomienda establecer un sistema de seguimiento y registro de entregas de recursos, ya sea equipo de trabajo, materiales, o cualquier otro recurso necesario para el desempeño de sus funciones. Esto debería ser establecido desde el inicio y mantenido hasta el momento de la desvinculación del trabajador, siendo esencial que este proceso sea validado y verificado por Talento Humano.

Además, se puede considerar la utilización de herramientas tecnológicas, como software de gestión o plataformas en línea, con el fin de agilizar y automatizar el proceso de registro y seguimiento.

5. Se recomienda utilizar el formato día-mes-año para registrar fechas.

6. Se recomienda incentivar la participación en la identificación de necesidades específicas a los diferentes procesos de la Universidad.

7. Se recomienda revisar los reportes que genera el sistema ya que no es posible visualizar detalles como las fechas de realización de la Evaluación de desempeño, dependencia, nombre del jefe inmediato.

8. Se recomienda establecer un mecanismo para documentar los aspectos más relevantes e identificación de la necesidad de establecer procedimientos o instructivos a partir de la recolección de información adquirida en el periodo de entrenamiento recibido por los trabajadores próximos al retiro por pensión, con el objetivo de conservar del conocimiento.

No conformidades detectadas

NA

Conclusiones de la auditoría

- Se puede concluir que el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para el proceso de Talento Humano está debidamente documentado de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.
- Se está llevando a cabo la implementación conforme a lo especificado, y es importante continuar trabajando diariamente para mejorar su eficacia.
- El plan de auditorías internas ha sido implementado en su totalidad. Se cumplió con los objetivos establecidos.
- Deben establecerse las acciones correctivas para las no conformidades identificadas
- Se sugiere establecer acciones de mejora para las oportunidades identificadas
- Se evidenció toma de conciencia sobre la importancia de su 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.
- Los esfuerzos coordinados entre los miembros de ambas sedes para lograr la alineación de los procesos y el logro de lo planificado. Se evidencia sinergia entre las dos sedes lo que permite consolidar y fortalecer los procedimientos y los canales de comunicación para la ejecución de sus actividades y la adecuada prestación de los servicios del proceso.
- Al verificar el cumplimiento de los nuevos procesos incluidos para ampliación, se evidencia trabajo articulado entre sedes y se requieren nuevos seguimientos para garantizar el cumplimiento a cabalidad de los procesos frente a lo establecido en norma ISO 9001:2015.
- La consolidación del nuevo PED, y con ellos la plataforma estratégica institucional con la especificación de los nuevos retos que asumirá la institución es una fortaleza frente al liderazgo de

la alta dirección, es importante fortalecer el conocimiento de los procesos frente a la nueva plataforma estratégica institucional.

- Se evidencian esfuerzos por parte de los procesos para la implementación de las mejoras y la gestión de no conformidades, sin embargo, e identificaron acciones correctivas sin seguimiento y un proceso con correctivo sin cierre en los procesos de TI y TH.
- Adicionalmente se han identificado oportunidades de mejora para el ejercicio de auditoría en sí realizado

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación