

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Bienestar	Director de Bienestar	Director de Bienestar Coordinador de Cultura, Coordinador de Deportes, Coordinador de Salud Integral y desarrollo humano.

Auditor líder:	Mary Evelyn Osma Landazábal
Equipo Auditor:	Ana María Urquijo
Objetivo de la auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> * Verificar si la conformidad y eficacia del SGC de la Universidad se mantiene teniendo en cuenta los cambios implementados en los procesos para la atención en alternancia y el trabajo remoto como medida de prevención para evitar la propagación del COVID-19. * Verificar la conformidad y eficacia de los procesos "nuevos" para confirmar la ejecución de la Auditoría de Certificación por parte del Ente certificador. * Identificar oportunidades de mejora * Verificar el cierre y efectividad de las acciones resultantes de las auditorías previas.
Alcance de la auditoría:	Sede Barranquilla
Criterios de auditoría:	Norma ISO 9001:2015, Requisitos Legales, Partes Interesadas y Requisitos de la Universidad
Fecha y Hora de la auditoría:	24/Agosto/2021 14:30-18:00
Fecha del informe:	Octubre 20 de 2021

HALLAZGOS

Aspectos favorables

- La herramienta Linktree donde permite consultar varios links que re direccionan al estudiante para consultar información, comunicaciones y formularios, fortaleciendo los servicios que presta el proceso.
- La diversificación y modernización de los medios digitales que ofrece el proceso a los estudiantes y funcionarios de la universidad para atender a las solicitudes, adaptándose a la nueva realidad de la pandemia.
- Las mejoras realizadas en la infraestructura en las instalaciones del proceso lo que permite asegurar la prestación del servicio de manera efectiva mejorando su imagen.
- El seguimiento permanente y minucioso a los estudiantes a través de la caracterización de los mismos para identificar de forma temprana el acompañamiento requerido a nivel académico y psicológico, realizando la trazabilidad de forma efectiva a través del aplicativo.
- El liderazgo del jefe del proceso que ha realizado una transformación en la estructura, actualización y automatización de las actividades, destacándose como evolución positiva hacia la mejora del Sistema de Gestión.

- Seguimiento permanente a la habilitación del centro médico de la universidad por parte de la secretaria de salud de Barranquilla, teniendo en cuenta cada uno de los requisitos legales realizando las respectivas planeaciones.

Aspectos a mejorar

- Fortalecer el concepto de servicio No conformes al interior del proceso, para que se pueda identificar de forma clara las posibles eventualidades e inconsistencias en la prestación del servicio.
- Considerar la inclusión de un indicador de estudiantes caracterizados, comparándolo con los estudiantes matriculados, debido a la importancia y relevancia que tiene esta actividad en las operaciones diarias del proceso y como herramienta de gestión.
- Gestionar la oportuna entrega de la información para el cálculo y análisis de los indicadores de gestión por parte del proceso de Gestión de TI, lo cual puede generar incumplimiento para el proceso.
- La modificación de la estructura de los formatos del proceso, donde se debe tener en cuenta gestionar la actualización en el marco del sistema de gestión de calidad y controlarlos de manera efectiva asegurando sus versiones.
- Realizar mayor seguimiento a las acciones planteadas para evitar sus atrasos en las actividades con sus respectivas fechas propuestas de manera reiterativa, para así lograr su eficacia y cierre.

No conformidades detectadas

1. No se evidencia la actualización del P-BI-05 Procedimiento de Atención de Emergencias/Urgencias Barranquilla, Versión 5 Vigente desde 22-05-2019 de acuerdo con la nueva realidad del proceso, donde Solicitud de servicio de Emergencia/Urgencia Línea de comunicación: extensión143, ya que actualmente se está realizando por WhatsApp y Linktree. de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, 8.1 Planificación y control operacional, literal e.

Conclusiones de la auditoría

Las conclusiones a continuación son generales para todos los procesos:

Se encuentra un sistema de gestión maduro y con un adecuado mantenimiento, fortalecido, cumpliendo los objetivos propuestos en el programa y plan de Auditoría, el cual sirve para el cumplimiento de los Objetivos de calidad, estratégicos y el PED.

En los procesos nuevos (Graduación, Gestión Documental y Gestión Jurídica) se pudo evidenciar el cumplimiento del ciclo PHVA, verificando las evidencias, lo cual se encuentra conforme a lo establecido y son eficaces para el sistema de Gestión.

Se evidencia acompañamiento constante del equipo de Gestión de calidad y el compromiso de la Alta Dirección por apoyar el sistema de gestión de calidad desde el liderazgo.

Se realiza una adecuada gestión del riesgo de acuerdo con lo requerido por la norma ISO 9001:2015, la cual se ve fortalecida con personal a cargo de dicha gestión.

Dinámica importante a nivel de Acciones en relación con años anteriores, tanto acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, y acciones correctivas, con seguimientos para garantizar la eficacia de las mismas.

Acciones por covid19 como se han llamado, las cuales muestran los ajustes en la prestación del servicio tanto presencial como virtual y remoto.

Modernización a nivel de infraestructura tanto física como tecnológica como preparación para alternancia y presencialidad.

El mejoramiento de la comunicación por diversos medios con las partes interesadas lo que garantiza el contacto permanente a nivel informativo.

Automatización de procesos, y la gestión del T.I que apoya permanentemente de forma transversal a todos los procesos.

La definición de metodologías para la gestión del conocimiento, especialmente en personas con experiencia en trayectoria para dar continuidad y prevenir que los procesos se vean afectados.

Los procesos han reaccionado de forma ágil ante los cambios, ajustando planes de acción, reajustando actividades.

Hacer seguimiento a la capacidad instalada de los procesos para analizar hasta donde puedo responder a los requerimientos de mis partes interesadas, de acuerdo con la demanda, en especial atención al estudiante y temas misionales.

Continuar fortaleciendo las salidas no conformes, en su comprensión, capacitación, identificación y controles para las mismas.

Fortalecer la educación virtual como parte de procesos de inducción y para educación y capacitación a nivel general.

Las PQRS, se encuentra que se hace la gestión, pero es importante clasificarlas por motivos para poder analizar las causas y realizar acciones correctivas eficaces, mayor seguimiento y atención inmediata de las mismas.

Desarrollar estrategias conjuntas para solicitudes y centralización de las mismas de los diferentes procesos como Comunicaciones, Gestión de T.I, Gestión Documental y otras áreas transversales, realizando una priorización en la atención a las mismas.

Revisar los indicadores de gestión con el fin de orientarlos hacia la medición de la productividad de sus operaciones.

El Aplicativo ISOTools como herramienta de apoyo indispensable para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, en cuanto a la consulta y actualización permanente de los mismos y la gestión documental.

En este proceso de auditoría interna, participaron activamente los auditores internos en formación, aportando a este importante ejercicio y realizando un entrenamiento fundamental para su rol como auditores.

Tener en cuenta las observaciones, oportunidades de mejora y diferentes hallazgos de los informes específicos para la mejora continua y el seguimiento de los mismos.

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación