

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de Comunicaciones	Director de Comunicaciones	Director de Comunicaciones, Profesionales de Comunicación interna, de Comunicación externa y prensa y Profesional de Diseño

<b>Auditor líder:</b>	Mary Evelyn Osma Landazábal
<b>Equipo Auditor:</b>	Alexandra Gutiérrez
<b>Objetivo de la auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 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.</li> <li>* Verificar la conformidad y eficacia de los procesos "nuevos" para confirmar la ejecución de la Auditoría de Certificación por parte del Ente certificador.</li> <li>* Identificar oportunidades de mejora</li> <li>* Verificar el cierre y efectividad de las acciones resultantes de las auditorías previas.</li> </ul>
<b>Alcance de la auditoría:</b>	Sede Barranquilla
<b>Criterios de auditoría:</b>	Norma ISO 9001:2015, Requisitos Legales, Partes Interesadas y Requisitos de la Universidad
<b>Fecha y Hora de la auditoría:</b>	24/Agosto/2021 9:00-11:00
<b>Fecha del informe:</b>	20 de Octubre 2021

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

- El uso de la Plataforma Sagicc como herramienta automatizada para administrar las llamadas, e-mails y chats intercambiados con los usuarios (aspirantes, padres de familia, estudiantes) y dar atención a las solicitudes en una sola interfaz.
- La publicación el informativo interno "aquí en la U" la cual pasa a ser digital y divulgado por toda la comunidad educativa con los eventos más importantes, para promover la participación de todos.

#### Aspectos a mejorar

- Registrar en el seguimiento del plan de acción el avance de las actividades a la fecha de corte, a fin de identificar la necesidad de realizar correcciones para cumplir con los plazos establecidos en la planificación.
- La revisión de la matriz de gestión de riesgos del proceso, para efectuar el seguimiento sobre las acciones definidas para abordarlos y evaluar su eficacia.
- Revisar la necesidad de actualizar el "Procedimiento de Diseño Gráfico" vigente donde se menciona la solicitud de bienes-servicios, F-GF-01, como registro de las actividades "5. Remisión de piezas a la Oficina de Compras" y "6. Seguimiento a la entrega de Material Informativo y de Promoción Institucional"

- Revisar la documentación del proceso para identificar la necesidad de actualizarla, teniendo en cuenta el funcionamiento actual del mismo y las actividades realizadas desde la virtualidad.
- Fortalecer el análisis de los indicadores del proceso, graficando los resultados obtenidos, comparando los resultados con periodos anteriores y verificando la tendencia de los resultados, con el fin de identificar oportunidades de mejora y de utilizarlos como instrumento para la toma de decisiones.
- Revisar el volumen de solicitudes o capacidad instalada del proceso de diseño gráfico, ya que por el incremento de las comunicaciones digitales, hacen que se requiera recurso humano para atender la alta demanda de solicitudes.

#### No conformidades detectadas

1. Se cuenta con cambios en el proceso: Unidad de atención integral al usuario y Unidad de producción audiovisual, que no se han documentado según lo establecido en el procedimiento para el control de cambios, P-SI-07-GC y el Numeral 6.3 de la Norma ISO 9001:2015.
2. No se evidencia la medición y análisis del indicador “Porcentaje de satisfacción de los usuarios por el servicio prestado” para la vigencia 2020 para los usuarios internos de la universidad, lo anterior para evaluar el desempeño del proceso de acuerdo al Numeral de la norma 9.1.1 Generalidades.
3. No se evidencia implementación del plan de acción propuesto para dar tratamiento a la no conformidad resultante de la auditoría 2020 (AC- NC # 468), incumpliendo el numeral 10.2.1 de la Norma ISO 9001:2015 ítem c) Implementar cualquier acción necesaria y d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.

#### 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