

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de Egresados	Jefe institucional de egresados	Jefe institucional de egresados, Coordinadores y Auxiliar

Auditor líder:	Mary Evelyn Osma Landazábal
Equipo Auditor:	Alexandra Gutiérrez
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:	25/Agosto/2021 14:30-17:00
Fecha del informe:	20 de Octubre 2021

HALLAZGOS

Aspectos favorables

- El cumplimiento del plan de acción a corte de junio del 2021 en toda su dimensión de acuerdo con los compromisos establecidos en el Sistema de información Académico, SIA.
- Las diferentes actividades realizadas para el fortalecimiento del perfil profesional de los egresados lo que garantiza el contacto, comunicación y retroalimentación permanente.
- Los convenios establecidos con las empresas externas que se traducen en beneficios para los egresados de la universidad.
- Los premios otorgados a Egresados con excelencia personal y profesional y el premio al mérito empresarial como estrategia de visibilidad y reconocimiento de la universidad.
- La implementación de las estrategias del Programa institucional de seguimiento a egresados y los logros alcanzados evidencian la comunicación permanente con este grupo de interés.

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, lo anterior para prevenir su uso o entrega no intencionada.

- El alistamiento y preparación para la auditoria externa en lo que tiene que ver con las conexiones y el abordaje para manejo efectivo del Auditoria.
- Establecer el plan de acción para evitar el incumplimiento de la meta del indicador anual de satisfacción de usuarios, teniendo en cuenta el resultado del seguimiento en el primer semestre de 2021, a fin de alcanzar el resultado planificado.
- Revisar los formatos utilizados por el proceso, para identificar las necesidades de su actualización.

No conformidades detectadas

1. No se evidencia los registros de salida no conforme de acuerdo con F-SI-08-GC Control de salidas No conformes, donde la líder de proceso manifiesta de forma recurrente que los Empleadores (oferente) no puede inscribirse en la plataforma, de acuerdo con lo establecido Numeral 8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que: a) describa la no conformidad; b) describa las acciones tomadas; c) describa todas las concesiones obtenidas; d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad

Conclusiones de la auditoría

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