

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de ingreso al Estudiante	Jefe de admisiones y promoción institucional,	Jefe de admisiones y promoción institucional, Director de posgrados, Auxiliares

Auditor líder:	Mary Evelyn Osma Landazábal
Equipo Auditor:	Mary Evelyn Osma Landazábal
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 de agosto de 2021, 9 a 12 a.m.
Fecha del informe:	20 de Octubre 2021

HALLAZGOS

Aspectos favorables

- Relacionamiento con las empresas para la realización de convenios y ampliar el número de estudiantes, inscritos y matriculados que permitan cumplir las metas establecidas.
- La virtualización y realización remota de las actividades de promoción y mercadeo en la cual han podido llegar a público objetivo de forma integrada para pregrado y posgrado y las diferentes actividades dinámicas y presentaciones.
- La Gestión documental y DOCUWARE, que permiten tener toda la información del estudiante de forma organizada y ágil en la búsqueda de la documentación.
- Las becas y apoyo al estudiante en especial por tiempos de Pandemia favoreciendo la facilidad de ingreso del estudiante ante las facilidades y ayudas otorgadas.

Aspectos a mejorar

- Como una oportunidad de mejora, sería el establecer una medición de cuantos estudiantes de pregrado acceden al posgrado, pues de esta forma pueden determinar el porcentaje de aceptación de esos egresados de pregrado cuantos acceden a la formación posgradual.
- En cuanto a las entrevistas de ingreso para los aspirantes, se recomienda formalizar en posgrados procedimiento de selección y admisión, cada Director de programa de posgrado realiza su entrevista y registra pero estaría pendiente realizar el paso a paso del mismo y contar con información preferiblemente automatizado para tener la información de registro.

- Ante queja revisada en cuanto a procesos de admisión, se debe informar listas de admitidos por varios medios, no solo por el sistema ante la dificultad de algunas personas o padres de familia para acceder a los sistemas de información.
- Agilizar la búsqueda de la información en cuando a evidencias y registro ya que debe ser oportuna de acuerdo con los tiempos de Auditoría.
- Al verificar el presupuesto asignado al proceso, se afirma tenerlo pero falta tener el ejecutado para poder verificar y conocer que tienen disponible para las diferentes actividades del programa. Se recomienda tener acceso al mismo.

No conformidades detectadas

1. No se realizan pruebas de conocimiento (Registro), según lo establecido en el procedimiento PGD-31-IE versión 6 vigente año 2020, para indicar que ya no se realizan pruebas de conocimiento como se indicó durante la auditoría al solicitar las evidencias, argumentando que desde los programas no se realizarían dichas pruebas, por motivos de pandemia. No se cumple por lo tanto con lo indicado en el procedimiento como requisito de la organización, según lo exige el numeral 8.1 Planificación y control operacional, literal e, de la norma ISO 9001:2015.

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