

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión Jurídica	Director Jurídico	Director Jurídico, Profesionales jurídicos, Jefe del área público privado, Auxiliares Administrativos

Auditor líder:	Javier Mauricio Rangel De la Ossa
Equipo Auditor:	Ena Luz Vásquez
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:	01/ Septiembre /2021 9:00 -11:00
Fecha del informe:	20 de Octubre 2021

HALLAZGOS

Aspectos favorables

- Trabajo colaborativo por parte del equipo jurídico donde las decisiones o estrategias de gran impacto se realizan en consenso y analizar todos los puntos de vista, para minimizar los impactos negativos.
- Los bajos niveles de demandas instauradas a la universidad lo que significa el adecuado manejo de los procesos judiciales, evitando llegar a una tercera instancia, y de esta manera minimiza los impactos económicos y desgaste operativo.

Aspectos a mejorar

- Fortalecer proceso de gestión del conocimiento, por integrantes del equipo con basta experticia para su que su "saber" quede consolidado y consignado en un repositorio de consulta, específicamente para que el entrenamiento de la personas sea eficaz, basándose en el procedimiento de Gestión del Cambio.
- Complementar en el cuadro maestro la fecha de actualización de los proceso, para controlar de manera efectiva los constantes cambios de acuerdo a la dinámica del proceso, para que cualquier miembro del equipo este en capacidad brindar información veraz.
- Los indicadores de gestión del proceso ya se presta para confusión su interpretación para determinar el desempeño teniendo en cuenta la eficiencia.

- Considerar la implementación de la tasa de éxito al interior del proceso como método de gestión para medir los esfuerzos en términos de resultado.
- La determinación de la capacidad instalada del proceso en relación con las solicitudes de los usuarios internos y determinar si con el volumen de operación actual se está cumpliendo con los tiempos, realizando las mediciones correspondiente a través de los indicadores.

No conformidades detectadas

No se evidencia la información actualizada (centralizada) para la bitácora que los integrantes del proceso consulta, ya que cada uno de ellos maneja una actualización diferente, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, Numeral 7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.

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