

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Planeación Estratégica	Director de planeación Estratégica	Director Planeación Estratégica, Coordinadores, personal de apoyo

<b>Auditor líder:</b>	Mary Evelyn Osma Landazábal
<b>Equipo Auditor:</b>	Belkys Güell Muñoz
<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>	Septiembre 6 de 2021 – 8:30 - 11:30 am
<b>Fecha del informe:</b>	20 de Octubre 2021

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

- El seguimiento al PED, evidenciado en los seguimientos al plan de acción y acompañamiento permanente a los diferentes procesos y la proyección de la actualización del PED a partir del 2022 en cuanto a definir las metodologías para dicho ejercicio.
- El informe de gestión asociado a los objetivos, los cuales son transversales a todas las dimensiones, lo cual tiene unos indicadores cualitativos y cuantitativos lo cual permite la toma de decisiones, este informe se envía a todos los grupos de interés como un medio de rendición de cuentas.
- La integración de la gestión del riesgo con responsabilidad social a cargo de un profesional dedicado a estos aspectos y en general la estructura del equipo de trabajo y el liderazgo desde la Dirección de Planeación desde donde se lideran varias certificaciones inclusive internacionales que da importante reconocimiento a la Universidad.
- Tanto el Ministerio de educación, como control interno, autorregulación y en general auditorías internas permite ejercer controles como tal como parte de la gestión del riesgo para poder establecer que la información será veraz y oportuna en los reportes a los Sistemas de información al MEN y entes de control.

### Aspectos a mejorar

- P-DE-O2-PE, al cual se le hicieron ajustes desde año anterior, debido a actualizaciones del Ministerio de educación, debido a que los diferentes líderes reportan la información para consolidarla y enviarla al MEN de acuerdo con normatividad legal vigente se recomienda sistematizar de forma que se pueda descargar en unas plantillas, el cual generaría información para agilizar los reportes, esto lo menciona el Líder como que se tiene proyectado.
- Los seguimientos de los planes de acción, se recomienda revisar estrategias de autogestión, para que no se extiendan en cuanto a tiempos de los mismos de forma conjunta con los líderes de proceso, ya que en el sistema se proyectan para primer semestre con fecha proyectada mes de Junio pero a Septiembre aún hay procesos que se están evaluando ya que los tiempos se determinan de forma conjunta con líderes de procesos según sus compromisos y son 28 procesos.
- Revisar el Indicador de cumplimiento de plan de acción para que pueda ser gestionado y atribuido a los líderes de proceso, ya que depende de ellos el cumplimiento como tal, ya que la herramienta Strategic U, está orientada a una autogestión, ya que como está actualmente afecta directamente el proceso en caso de demoras e incumplimientos por parte de los diferentes procesos.

### No conformidades detectadas

Ninguna

### 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