

| Proceso, subproceso o actividad auditada | Responsable del proceso, subproceso o actividad | Personas entrevistadas   |
|--|---|--|
| [Talento Humano ]                        | [Director de Talento Humano ]                   | [Director de Talento Humano<br>Coordinadores, Profesionales y Auxiliares del proceso ] |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Auditor líder:</b>                | [Javier Mauricio Rangel De la Ossa ]   |
| <b>Equipo Auditor:</b>               | [Luis Enrique Brito ]  |
| <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> | [25/08/2021 - 14:00-18:00 ]  |
| <b>Fecha del informe:</b>            | [19 de Octubre 2021 ]  |

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

- [La automatización y trazabilidad de los procesos de selección de los candidatos y vinculación de los trabajadores a través del software Kactus lo que permite llevar un seguimiento permanente a cada uno de sus estados y su historial, garantizando la correcta operación del proceso.
- El análisis de los indicadores de gestión donde se detalla los comportamientos con sus históricos lo que permite medir el desempeño del proceso para la toma de decisiones.
- El aseguramiento en las afiliaciones y pagos de seguridad social de los trabajadores de la universidad garantizando correcto cumplimiento de la normatividad laboral en los procesos de vinculación
- La proyección y planteamiento de nuevos indicadores de gestión, que busca ampliar la medición del proceso en toda su dimensión verificando variables nuevas, lo que permite asegurar el correcto desempeño y evolución y maduración del proceso.
- Equipo de trabajo consolidado con integrantes con más de 20 años de trayectoria y a su vez los bajos procesos laborales en la institución, lo que permite tener mayor dinamismo y óptimo desempeño de las operaciones del proceso.

### **Aspectos a mejorar**

- Considerar la posibilidad de realizar las consultas de antecedentes a los organismos de control como: Procuraduría, Contraloría y Policía antes de la realización de pruebas Psicológicas y entrevistas, lo anterior para evitar reprocesos en los procesos de selección en caso de presentarse anotaciones a alguno de los candidatos.
- Controlar la deuda presunta en la seguridad social de los trabajadores por medio de EPS, AFP y ARL implementando indicadores para asegurar el seguimiento y lograr disminuir y sanear dichos montos para lograr los paz y salvo de dichas entidades.

Fortalecer el seguimiento a las afiliaciones de los beneficiarios de los trabajadores a la caja de compensación familiar especialmente Empresa de servicios temporales contratada, de tal manera que se aseguren los pagos de los subsidios y evitar en lo posible perder dicho beneficio hacia los trabajadores.

- El perfil del cargo Profesor en el componente de formación "Suficiencia en lengua extranjera evaluado por el ILE de la Universidad" se tiene establecido como un requisito del cargo, sin embargo dicho requisito no es determinante para la selección del cargo, es un protocolo para el escalafón docente y planificación para procesos de formación a futuro de la universidad.
- Documentar de manera clara y precisa la mejora propuesta de la reestructuración de los indicadores del proceso, para que se logre demostrar los beneficios y bondades de dicho cambio para que utilicen los medios y registros adecuados para tal fin. ]

### **No conformidades detectadas**

[No se evidencia la Inducción y evaluación de la eficacia en temas de Seguridad y salud en el trabajo para los docentes, Manuel Joaquín Cueto, Docente de Medicina y Patricia Vélez Camacho de la Facultad de Medicina, Docente de Especialización, de acuerdo a lo establecido norma ISO 9001:2015 Numeral 7.2 Literal c ]

### **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