

Proceso/ Subproceso o Actividad:	EDUCACION CONTINUA		
Entrevistados:	Director de Relación con el sector externo, Coordinadores de Educación Continua		
Auditor (es):	Mary Evelyn Osma – Heriberto Miranda		
Fecha de Auditoría:	Agosto 31-2021	Fecha de elaboración de la lista:	Agosto 23-2021
Lista de verificación			
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc)
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	4.1 ¿Cómo se ve reflejado el análisis del contexto de la U. en el proceso PED, plan de acción	En el contexto se ve reflejando el análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas y los planes de acción se encuentran definidos y con seguimientos.	ok
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿Cuáles son las partes interesadas de Gestión del Proceso? ¿Cómo es su interacción con el proceso?	Las partes interesadas para este proceso son principalmente los estudiantes, las empresas y los jefes de programa de la Universidad.	ok
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Cómo está planificado su proceso. Cuál es el Objetivo del proceso— Caracterización? Compromisos del plan de acción y verificar el cumplimiento	Se verifica la planificación del proceso, el objetivo del mismo el cual está muy claro para el equipo desde la caracterización del mismo. El plan de acción se verifica el seguimiento y el cumplimiento del mismo, el cual hasta el momento ha sido satisfactorio.	ok
5.1.2 Enfoque al cliente	¿Cómo evidencia el proceso el enfoque al cliente y qué mecanismos se han implementado para el aumento de su satisfacción?	El enfoque al cliente se da desde los primeros contactos con el mercado objetivo de educación continuada, posterior la inscripción y matrícula y el acompañamiento permanente en el proceso de formación. Se está midiendo la satisfacción obteniendo muy buenos resultados.	F

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades	Conoce sus responsabilidades y autoridad frente al sistema de gestión? ¿Dónde están determinadas? Manual de funciones	Los roles frente al sistema están definidos y están documentados en los procedimientos, cuentan con responsabilidades definidas y claras a nivel de las diferentes actividades.	ok
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	¿Qué riesgos se han contemplado en el proceso y qué acciones se han tomado para abordarlos? Se ha materializado algún riesgo?	Los riesgos a nivel de educación continuada, manifiestan pueden ser el incumplimiento de los objetivos o metas propuestas, el no cumplir con los puntos de equilibrio, hasta el momento no se ha materializado, el año anterior tuvieron dificultades a nivel de inscritos y matriculados por pandemia pero para 2021 se han reactivado y han implementado nuevas estrategias.	ok
6.3 Planificación de los cambios	¿Cómo se documentan los cambios que se identifican en el proceso? ¿Cómo se realiza su seguimiento? Han identificado cambios en el último año?	Los cambios que se han venido dando en especial por pandemia, impactando la forma como se comunican con las partes interesadas y en la prestación del servicio usando conexión remota y virtualidad, se han documentado y han sido integrados en los procesos y en la operación como tal documentando acciones para tal fin.	ok
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Considera que se cuenta con el ambiente necesario para prestar los servicios desde la virtualidad? ¿Qué ajustes debieron hacerse?	Se cuenta con el ambiente necesario para la prestación del servicio, se verifica el uso de herramientas tecnológicas y de virtualidad para los procesos de formación	ok
7.1.5.1 Recursos de seguimiento y medición - Generalidades	De acuerdo a lo anterior tiene un presupuesto para asignado para garantizar la prestación del servicio y como se hace la trazabilidad de las mediciones.	Se cuenta con un presupuesto asignado, el cual los procesos en general no tienen mucho control de la ejecución pero que garantiza la prestación del servicio.	ok

7.1.6 Conocimientos de la organización	¿Cómo se asegura que los conocimientos necesarios para el proceso, se mantienen?	Los conocimientos para el proceso se dejan registrados, en especial en cuanto a la operación, lineamientos para la prestación del servicio, diseño y desarrollo de programas de formación y memorias de los mismos.	ok
7.3 Toma de conciencia	Como logra que su equipo se comprometa?	El líder de proceso y coordinadores con el equipo de trabajo realizan reuniones periódicas tocando temas en relación con el compromiso, el servicio efectivo y el seguimiento a los procesos.	ok
7.4. Comunicación	¿Qué comunica el proceso? Principales comunicaciones del proceso. ¿A quién? ¿Con qué frecuencia? Cómo lo comunica? ¿Quién es el responsable?	Las comunicaciones se realizan de forma permanente con estudiantes, empresas y comunidad educativa realizando la divulgación del portafolio de servicios educativos, realizando inscripciones matriculas, enviando información sobre el servicio e interacción permanente antes, durante y posterior al servicio.	F
7.5. Información documentada	Verificar versión de los registros utilizados y los procedimientos.	Se verificó la información documentada a nivel de lo contenido en los procedimientos y registros encontrando una coherencia entre lo enunciado y lo ejecutado.	ok
8.1 Planificación y control operacional	1. ¿Cómo se comunican los requisitos del servicio de educación continuada?	Los requisitos se detallan desde la misma oferta de programas de educación continuada, los cuales se comunican desde la promoción de los mismos y difusión por diferentes medios.	ok
8.2 Requisitos para los productos y servicios	2. ¿Qué registros se dejan de esta comunicación?	Los registros de las comunicaciones son correos electrónicos y registros en redes sociales.	ok
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	3. Como se evalúa el diseño y desarrollo de servicios de educación continuada?	El diseño y desarrollo de servicios, se define en el momento de definir la oferta de programas de educación continuada, los cuales son verificados y validados en relación con los requisitos para la oferta final y puesta en marcha.	ok
8.5 Producción y provisión del servicio			

	3. Como se realiza la verificación y validación?	Esta se realiza mediante formato carta descriptiva del servicio de formación, pero de forma muy general, donde se indica si fue verificada y validada pero no se detalla como.	om
	4. ¿Cómo se presta el servicio educativo?	El servicio educativo se presta de acuerdo con la programación y planeación, horarios y tipo de formación remota o presencial, asignando las herramientas requeridas, presupuesto asignado y recursos para tal fin.	ok
8.6 Liberación de los productos y servicios	Verificar conformidad en los criterios de aceptación y trazabilidad en el servicio.	En el caso de educación continuada la trazabilidad se puede evidenciar, en el caso del estudiante que contacta al proceso de educación continuada para estudiar un programa de formación, se inscribe, se matricula, realiza el programa y medición de la satisfacción.	ok
8.7 Control de las salidas no conformes	¿Cuenta el proceso con salida no conforme? ¿Se han identificado SNC en el último año? ¿Cómo ha sido su tratamiento y registro?	Se cuenta con salidas no conformes identificadas pero afirman que no se han presentado para su tratamiento.	ok
9.1.1 Generalidades	Verificar el cálculo y análisis de los indicadores planteados del proceso.	Se revisan los indicadores de gestión, mostrando resultados positivos, se muestran de forma cuantitativa con su respectivo análisis.	F
9.1.3 Análisis y evaluación	Se llevan en la frecuencia establecida?	Se miden con frecuencia definida, se recomienda aquellos que son anuales se les haga seguimiento constante.	
9.1.2 Satisfacción del cliente	Se han presentado quejas de los usuarios?	No se han presentado quejas por parte de los usuarios del servicio educativo.	
	Cómo miden la satisfacción de los usuarios? Qué resultados se han obtenido?	La satisfacción de los usuarios se mide con encuesta final de satisfacción la cual se aplica al finalizar la prestación del servicio educativo, los resultados de estas encuestas han arrojado una alta satisfacción.	

10. Mejora	Que mejoras o Acciones correctivas ha implementado en el proceso en la prestación de los servicios	Las acciones implementadas corresponden a las acciones resultantes de ejercicio de auditorías anteriores y de mejoramientos institucionales.	ok
------------	--	--	----

Nota 1: Revisar en los procesos el uso correcto del logo de certificación

Nota 2: Inserte tantas filas como requiera

Nota 3: Verifique que incluya todos los requisitos aplicables al proceso, subproceso o actividad que auditará