

Proceso/ Subproceso o Actividad:	GESTIÓN DOCUMENTAL		
Entrevistados:	Jefe de archivo institucional, Profesional de apoyo de gestión documental Cúcuta: Rossana Cuadros, Luz Edilma Moreno, Sady, Claudia Prieto B/quilla: Ana María Urquijo, Asline Ospino, Desired Valega, Natalie Oliveros, Arturo Galindo, Daniela Ruiz, Deysi Arguello, Richard Arévalo, Aylin Mendoza, Daniela García, Tatyana Orozco, Cris Ley García.		
Auditor (es):	Ingrid Chaparro y Liliana Santana Botello		
Fecha de Auditoría:	11-08-2022	Fecha de elaboración de la lista:	10/08/2022
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.)
ISO 9001:2015 4,1 Comprensión de la organización y de su contexto	¿Cómo identifica las cuestiones internas y externas que pueden afectar al proceso?	<p>Anualmente en la formulación del Plan de acción del proceso; Anualmente en la Revisión por la Dirección y Se gestionan mediante procedimiento de control y gestión del cambio. Presentan lo identificado para 2022 en revisión por la Dirección 2021: Bquilla</p> <p>2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión (En caso que los haya)</p> <ul style="list-style-type: none"> Retorno a la presencialidad: Este retorno a la presencialidad, representa muchas más solicitudes de digitalización de documentos, puesto que las dependencias sintieron la necesidad de contar con un repositorio electrónico para el almacenamiento y consulta de su documentación desde cualquier lugar. Adecuación de espacios de almacenamiento: Con la adecuación de los espacios disponibles para el almacenamiento se realizó un estudio de resistencia para la edificación en donde se encuentra la documentación del archivo central. Este estudio proporcionó un certificado estructural en donde se nos recomendó un máximo de carga por la estructura. Sin embargo, con la cantidad de información que se tiene y que está proyectado recibirse por parte de las demás dependencias, la capacidad de almacenamiento se ve afectada, puesto que no contamos con el espacio para albergar estos volúmenes de información. <p>Cúcuta:</p> <p>Internas Descarga del drive de los documentos de matrícula de los estudiantes nuevos de cada periodo que se matricularon a través del portal académico. Actividad que generó el cambio del proceso de digitalización e indexación de documentos a Docuware, ya que solo se recibían en medio electrónico.</p> <p>Al respecto del <u>Plan de acción</u> Cúcuta actividad 4 Digitalización meta: 481 créditos empresariales, reporta cumplimiento de 100% en junio 2022. Se evidencia informe como soporte del compromiso en Strategic.</p> <p>Barranquilla: Compromiso Desarrollo de tablas de retención documental, Meta 10 TRD a junio 2022, se evidencian los documentos TRD cargadas como soporte de cumplimiento del compromiso (F-AR-01 V3 vigente desde 21-07-2021) de: Admisiones, Archivo institucional, Bienestar, Calidad, Educación Continua, Matrículas, Posgrados, Registro y Control Académico, Secretaría General, Unidad de Genética</p>	<p>OK</p> <p>Ok</p> <p>Ok</p>

7.3. Toma de conciencia	A qué objetivo del SGC está relacionado con el desempeño de su proceso Para el personal nuevo: ¿De qué manera contribuyen al logro de este objetivo?	Cúc: Desde la Ventanilla única de Correspondencia se aporta al logro del objetivo de Calidad número 4 “fortalecimiento de la gestión administrativa” “Dando atención adecuada a los solicitantes, realizando el debido registro, distribución”. Bq: “A través de la digitalización de calidad garantizar el acceso a la información”	Ok
ISO 9001;2015 5.1.2 Enfoque al cliente	Mecanismo para evaluar la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados	En Ambas sedes se cuenta con un instrumento para evaluar el servicio y obtener retroalimentación de los usuarios, se aplican mediante ISOTools. Son 2 uno para digitalización y otro para servicios de archivo. Son enviadas, mediante email, al usuario para su aplicación una vez prestado el servicio.	Ok
		El seguimiento realizado al servicio en cada una de las atenciones dadas por el proceso de gestión documental en ambas sedes a través de instrumentos de evaluación.	For
		Para FUSACUC-2022-16 solicitud de Yuri Castilla de agosto 2 2022 se evidencia el envío del enlace para la evaluación. Los instrumentos utilizados para evaluar los servicios prestados no identifican el código del documento, versión y fecha de vigencia, es solo visualizado en ISOTools mas no al abrir el enlace y aplicar el instrumento.	Obs
		Se evidencia informe de resultados de la evaluación para el semestre 1 2022 tanto de Barranquilla (96%) como se Cúcuta (100%).	Ok
ISO 9001;2015 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Manual de funciones responsabilidades y autoridad frente al sistema de gestión	Se evidencian manuales de funciones de los cargos del personal establecidos, y aprobados en ISOTools, manifiestan los auditados que les fueron comunicadas y que son entendidas. Por ejemplo, DC-GH-144 V4 05-05-2022, Auxiliar de Ventanilla Única de Correspondencia; DC-GH-147 V3 08-05-2022, Auxiliar de archivo y digitalización (explica el objetivo de su cargo y las responsabilidades a su cargo).	Ok

ISO 9001;2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Matriz de riesgo Solicitar evidencias de las acciones establecidas para evitar la materialización del riesgo 3 "condiciones ambientales inadecuadas" (tiene alta valoración)	Para el Riesgo R3 se evidencia el establecimiento de acciones a nivel institucional, a nivel de sede Barranquilla y a nivel de sede Cúcuta. Se evidencia presupuesto con asignación a la adecuación del archivo central histórico y fotografías de la necesidad. Se evidencia Informe de gestión para el abordaje de los riesgos, IGAR, realizado en agosto 2022 sin embargo el seguimiento reportado en la matriz es de septiembre 2021. Cúcuta: Se evidencia informe de justificación de adecuación de la bodega, propuesta de presupuesto, solicitud de inclusión de las necesidades de archivo en el Plan de mantenimiento preventivo de infraestructura (fumigación, limpieza), cambio de extintores, mantenimiento de ventiladores. Actualizar el seguimiento a las actividades establecidas para el abordaje de los riesgos 2021 según el IGAR generado por el proceso en agosto 2022 tanto por sede Barranquilla como de Sede Cúcuta.	Obs
ISO 9001;2015 6.3 Planificación de los cambios	¿Se han presentado cambios en el proceso?	Manifiestan los auditados que no se han presentado cambios. ¿Y si llegara presentarse, qué hacer? Expresa: lo planificamos según lo establecido en el procedimiento para planificar y controlar los cambios.	Ok
ISO 9001;2015 7.1 Recursos	¿Se cuenta con un presupuesto aprobado para el proceso?	Se evidencia presupuesto de inversiones y presupuesto de gastos para el proceso en Barranquilla. En Cúcuta, revisar la opción de comunicar, socializar el presupuesto a los líderes de proceso tal como ocurre en Barranquilla.	Ok Om
ISO 9001;2015 7.1.6 Conocimientos de la organización	Verificar el cómo gestionan el conocimiento del proceso	A través de procedimientos formalmente establecidos en el SGC (Sistema de Gestión de Calidad). La alineación de estos para las diferentes sedes. Explican que realizan actividades de capacitación y entrenamiento al personal Están diseñando un aula para Gestión documental en el Aula extendida.	Ok

		<p>Los esfuerzos coordinados entre los miembros de ambas sedes para lograr la alineación de los procesos y el logro de lo planificado</p> <p>El espacio en construcción AUGÉ en el aula extendida del proceso Gestión documental para la inducción y capacitación de los usuarios.</p>	<p>For</p> <p>For</p>
ISO 9001;2015 7.4 Comunicación	Verificar protocolos de comunicación de acuerdo con la matriz de comunicación	Los esfuerzos coordinados entre los miembros de ambas sedes para lograr la alineación de los procesos y el logro de lo planificado.	For
ISO 9001;2015 7.5 Información documentada	Revisar listados	<p>PINAR Plan Institucional de OT-AR-01 Manual del usuario del software gestor-contenedor de documentos</p> <p>Se evidencian TRD F-AR-01 V3 vigente desde 21-07-2021 del proceso Educación Continua. Cumple</p> <p>Identificar mediante el código, versión y fecha de vigencia los registros que se llevan mediante enlace de ISOTools o form o Google form, de tal manera que les permita realizar el control de esta información documentada.</p> <p>No se ha establecido el control para la conservación de la información documentada F-AR-16 en sede Barranquilla.</p> <p>No se ha establecido el control para la conservación de la información documentada del proceso Gestión Documental en sede Cúcuta</p> <p>Formato con código que no corresponde</p> <p>La organización de la información a la cual se pudo acceder sin contratiempos ni demoras</p>	<p>Obs</p> <p>NC</p> <p>NC</p> <p>Obs</p> <p>For</p>
P-AR-01 Procedimiento para las Transferencias Documentales	Realizar trazabilidad de solicitud de transferencias	Informan las auditadas que no se ha implementado ya que se están documentando las TRD las cuales son requeridas para su aplicación.	--

P-AR-05 Procedimiento para la elaboración y actualización de las Tablas de Retención Documental - TRD	Tomar muestra para verificar cumplimiento del procedimiento	<p><u>Barranquilla</u> Para la TRD de educación continua (muestra vista en el ítem Plan de acción)</p> <p>Se evidencian los soportes: normograma para elaboración y actualización de TRD, Matriz de Caracterización Documental Acta de reunión de revisión técnica de TRD (F-CO-02) de febrero 2022. Aprobación mediante formulario virtual. Correo de remisión del TRD en borrador en junio 14 2022 y la TRD elaborada.</p> <p>El Comité aún no se ha reunido para aprobación. No ha sido implementado el procedimiento en su totalidad.</p> <p><u>Cúcuta</u> Muestra Biblioteca Se evidencian los soportes: normograma para elaboración y actualización de TRD, mesa de trabajo, Matriz de Caracterización Documental, Borrador de TRD. No ha sido implementado el procedimiento en su totalidad.</p> <p>Actualizar la caracterización del proceso ya que no referencia algunos procedimientos del proceso.</p>	Obs
P-AR-02 Procedimiento para la atención de solicitudes de servicios del proceso Gestión Documental	Tomar muestra para verificar cumplimiento del procedimiento	<p><u>Cúcuta</u> Solicitud de 22-03-2022 Solicitante Leidy Celis Asignada a C. Prieto en marzo 22 Notificación de servicio realizado en marzo 23 El solicitante no da respuesta a la evaluación del servicio.</p> <p><u>Barranquilla</u> Solicitud FUSA 96 de Julio 7, Ibeth Luna la cual fue cancelada por el solicitante al equivocarse en la solicitud "cierre por petición". La repite en Julio 8. Se asigna FUSA 97 de Julio 8 en el que solicita digitalizar documentos del periodo agosto – diciembre 2021 Solicitud en trámite</p>	Ok
P-AR-03 Proc eliminación de documentos de archivo	Tomar muestra para verificar cumplimiento del procedimiento	Manifiesta no haber recibido solicitud de eliminación de documentos	--

P-AR-04 Procedimiento para la gestión y trámite de comunicaciones oficiales	Tomar muestra para verificar cumplimiento del procedimiento	Recepción de Comunicaciones: se reciben de manera presencial o a través del correo electrónico de correspondencia o formulario. Se solicita comunicación de CRA o autoridad ambiental. Se evidencia comunicación de Barranquilla Verde con identificación BAQ-2022-1971 del 16 de julio dirigido a Rector referente a convocatoria mesas de trabajo. Enviado a rector mediante correo electrónico en Julio 18.	Ok
OT-AR-02 Guía para la elaboración y presentación de comunicaciones oficiales		Envío de comunicaciones. Verificación de títulos Para la solicitud electrónica de verificación de títulos del 4 de agosto de AMICASA IPS, se observa respuesta de secretaría general en la misma fecha. La opción de respuesta, emitida mediante correo electrónico no está contemplada en los lineamientos OT-AR-02 Guía para la elaboración y presentación de comunicaciones oficiales.	Obs
ISO 9001:2015 9.1.1 Generalidades (del 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación)	Indicadores 2021-2 y 2022-1	<u>Barranquilla</u> Para indicador: Atención de solicitudes, trimestral, meta mayor que 90%, resultado 95%, Cumple	Ok
		Para indicador Creación de historial académico, frecuencia semestral, resultado 33% para 2021-2 y 2022-1 no cumple, se genera Acción correctiva, explica el auditado que envió para radicación a Gestión de la Calidad hace 2 días mediante email. AC-453 Acción cerrada como eficaz el día de ayer, y se debía a la no medición y análisis del indicador de Historias Académica; para los periodos 2021-1, 2021-2 y 2022.1 incumple meta por lo que la AC es no eficaz. Actualizar el cierre de la AC.453 ya que esta es no eficaz referenciando la nueva AC generada por el incumplimiento de la meta definida..	Obs
		Actualizar la plantilla de indicadores ya que la meta establecida para este indicador para el periodo es 100% y la plantilla indica 95% y verificar para los demás indicadores lo correspondiente a 2022	Obs
		Para el indicador Digitalización de historial laboral activo seguimiento semestral, mediación anual, para 2021 la meta era 80% para práctica profesional resultado 100% cumple.	Ok
		<u>Cúcuta</u>	

		<p>Para indicador: Atención de solicitudes, trimestral, meta mayor que 90%, resultado 100%, Cumple</p> <p>Para indicador Creación de historial académico, frecuencia semestral, resultado 100% para 2021-2 y 2022-1 100%, cumple.</p> <p>El módulo de gestión documental de estudiantes matriculados en el periodo lo que asegura la digitalización del 100% de los historiales académicos</p> <p>Para el indicador Digitalización de historial laboral activo para 2021 la meta era 70% obteniendo como resultado 100%; y para 2022 está pendiente la digitalización del historial de personal nuevo, meta anual</p> <p>AC-478 con seguimientos, proximo en octubre 2022.</p>	<p>Ok</p> <p>For</p> <p>Ok</p>
ISO 9001;2015 9.1.3 Análisis y evaluación	Análisis de Indicadores 2021-2 y 2022-1	<p>Para el indicador "Porcentaje de satisfacción del usuario", con frecuencia semestral y meta > o = 85%, se evidencia:</p> <p><u>En Cúcuta:</u> 115% en 2021-2 y 118% en 2022-1</p> <p>Verificar la fórmula aplicada en la plantilla de análisis de indicadores ya que para el servicio de digitalización se reporta un nivel de satisfacción del 98% y para otros servicios 100%, sin embargo, el resultado global reportado para el periodo es 118%, explica el auditado que se ponderan un servicio con 70% y otro con el 30%.</p>	Obs
ISO 9001;2015 10. Mejora	Informe de auditoría NC detectadas Acciones que se tomaron Estado de las acciones del proceso Acciones de mejora Si se generó un riesgo para actualizar la matriz	<p><u>Cúcuta:</u> Se evidencia AM para automatizar las solicitudes de servicio Se evidencia AM para la creación de formulario electrónico de las comunicaciones recibidas</p> <p>Realizar la radicación de las acciones de mejora según lo establecido en el P-SI-03-GC</p> <p><u>Barranquilla y Cúcuta</u> No se presentaron no conformidad en la auditoría interna anterior</p>	<p>Ok</p> <p>Obs</p> <p>ok</p>

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