

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Talento Humano	Jefe de Talento Humano	Jefe de Desarrollo Organizacional, Jefe de Personal, Jefe de Talento Humano Coordinadores, Profesionales y Auxiliares del proceso

<b>Auditor líder:</b>	Lani Marengo – Consultor SG VCR Financiera
<b>Equipo Auditor:</b>	Lani Marengo – Consultor SG VCR Financiera Rossana Cuadros – Profesional de Archivo Institucional
<b>Objetivo de la auditoría:</b>	Verificar si el SGC ISO 9001:2015 mantiene su eficacia y es conforme a los requisitos propios de la Universidad, de los grupos de interés o partes interesadas. los legales reglamentarios y de la norma aplicable. Adicionalmente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar información para decidir la realización de pre-auditoría en sede Cúcuta por parte del Ente certificador, así como para la planificación de la auditoría de renovación en sede Barranquilla.</li> <li>• Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas.</li> <li>• Identificar oportunidades de mejora..</li> </ul>
<b>Alcance de la auditoría:</b>	Proceso de Talento Humano, sede Cúcuta
<b>Criterios de auditoría:</b>	Norma ISO 9001:2015 y demás documentos aplicables al proceso
<b>Fecha y Hora de la auditoría:</b>	16-08-2022 8:30 am – 12:00 m / 2:30 pm – 6:00 pm
<b>Fecha del informe:</b>	29-08-2022

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

1. Se resalta el esfuerzo por crear y mantener una cultura y sentido de pertenencia organizacional lo cual se evidencia en el sentimiento reflejado por los colaboradores de formar parte de la Universidad, identificados con los valores Institucionales, con el equipo del que se es parte y con el crecimiento personal y profesional en la Institución.
2. Digitalización de la información, a través de los softwares SIAF, Kactus y herramientas como Google Drive.
3. Gestión del conocimiento, a través de la generación de los Manual de usuario Kactus.
4. Seguimiento y control al cumplimiento del Plan de acción a través de SIAF.
5. Conocimiento y apropiación de los Objetivos Institucionales aplicado a sus funciones.
6. Buena disposición y receptividad de los Auditados durante la auditoría.

#### Aspectos a mejorar

1. Fortalecer el reconocimiento de las rutas de búsqueda de la información con el fin de mejorar la disponibilidad de las evidencias documentadas.
2. Asegurar la participación de ambas sedes Barranquilla y Cúcuta durante el seguimiento a los compromisos Institucionales compartidos, tales como Riesgos, Planes de acción, entre otros.

3. Se recomienda registrar las fechas de seguimiento cuando se realicen cambios o controles nuevos establecidos en la Matriz de riesgos de acuerdo con los registros de las “Evidencias” a los “Compromisos/ actividades planificadas” definidos en el “Informe de abordaje de riesgos”.
4. Desarrollar los controles o acciones necesarias para abordar los riesgos identificados en el proceso según las particularidades de la sede Cúcuta, aún cuando estos se encuentren identificados como Institucionales.
5. Alinear, en la medida de lo posible la metodología de implementación para la recolección de registros del proceso aplicado en las sedes Barranquilla y Cúcuta, asegurándose de identificar y seleccionar las mejores prácticas, como por ejemplo la información registrada para evidenciar las competencias en el “Informe del proceso de selección”.
6. Revisar que la información registrada en el “DC-GH-167 Manual de competencias y perfil del cargo” se encuentre alineada a ambas sedes según aplique.
7. Realizar la socialización y entrega de las funciones del cargo durante el proceso de inducción o ingreso del funcionario nuevo, con el fin de garantizar el alcance de los objetivos institucionales.
8. Es importante realizar la retroalimentación del proceso de evaluación del desempeño de los funcionarios con el fin de generar procesos de mejora y cambio para la toma de acciones oportunas, según los resultados obtenidos.
9. Se recomienda utilizar los formatos establecidos en el “P-SI-07-GC Procedimiento para planificar y controlar los cambios” para garantizar que los cambios se lleven a cabo de manera planificada y documentada.

#### No conformidades detectadas

1. **No Conformidad ISO 9001:20015, Requisito 7,2 Competencia**

La organización no siempre se asegura que las personas sean competentes basándose en la experiencia apropiadas.

**Evidencia:**

No se evidencia el tiempo de experiencia certificado para el Sr Juan Pablo Savini Parra requerido para el cargo de 4002 Auxiliar de Adminisones y Promocion Institucional Cúcuta definido de 1 año para cargos similares y para estudiantes 4 meses de apoyo o práctica en la dependencia en el Manual de competencias y perfil del cargo DC-GH-167, así mismo no se evidencia la evaluación de las competencias (habilidades) en el Informe del proceso de selección.

2. **No Conformidad ISO 9001:20015, Requisito 9.1.3 Análisis y evaluación / 10. (b) Mejora**

La organización no siempre analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen del seguimiento y la medición y no siempre implementa las acciones necesarias para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.

**Evidencia:**

No se evidencia la toma de acciones para el incumplimiento al Indicador “Eficacia de la Contratación” y “Eficacia en el tiempo de contratación nacional” para el segundo trimestre 2022 con resultado deficiente en Sede Cúcuta

### Conclusiones de la auditoría

En términos generales, puede concluirse que el SGC para el proceso de Talento Humano, se encuentra documentado según los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, se está implementando según lo establecido y se debe seguir trabajando en el día a día para la mejora continua de su eficacia.

- El plan de auditorías internas ha sido implementado en su totalidad. Se cumplió con los objetivos establecidos.
- Se evidenció el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión en los procesos auditados.
- Se evidenció esfuerzos coordinados entre los miembros de ambas sedes para lograr la alineación de los procesos y el logro de lo planificado. Se evidencia sinergia lo que permite consolidar y fortalecer los procedimientos y los canales de comunicación para la ejecución de sus actividades y la adecuada prestación de los servicios.
- El Liderazgo de la alta dirección con el mejoramiento del SGC evidenciado en la asignación de recursos para la implementación de los planes de acción de los diferentes procesos.
- Excelente disposición por parte de los auditados para atender la auditoría y su receptividad ante los hallazgos e información para la mejora. La participación de todos los miembros del equipo durante la auditoría evidenciando el cumplimiento del principio 3 de Gestión de la calidad ISO 9000.
- Amplio conocimiento por parte de los auditados sobre la documentación de su proceso y en general del SGC.
- La documentación, clara y suficiente para describir los procesos y las diferentes actividades del sistema de gestión y sus controles; en sede Cúcuta se hace necesario complementar la del proceso de Gestión de TI e implementar la del proceso Talento humano.
- Se ha evidenciado el establecimiento y seguimiento de adecuados objetivos y metas en los diferentes procesos.
- Deben establecerse las acciones correctivas para las no conformidades identificadas
- Se sugiere establecer acciones de mejora para las oportunidades identificadas
- En las Listas de verificación para auditorías internas del SG adjuntas a los informes se detallan los diferentes hallazgos (conformidad, observación, oportunidad de mejora) por lo que se recomienda su revisión

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación