
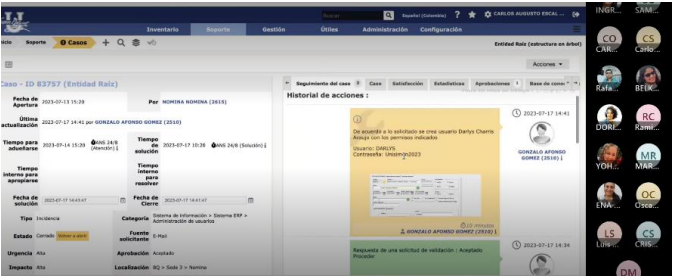
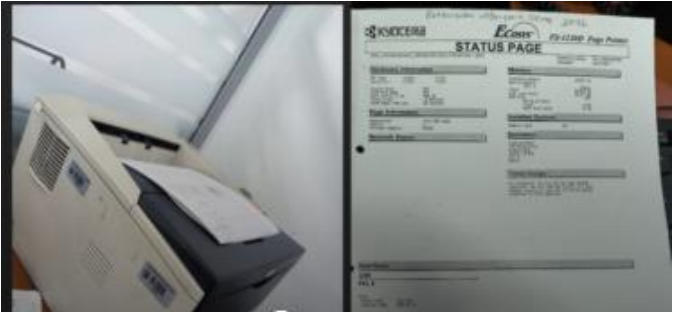
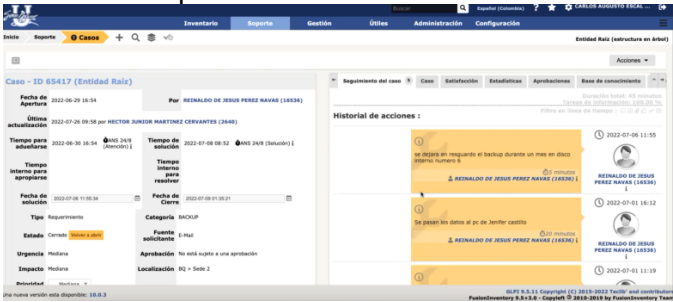
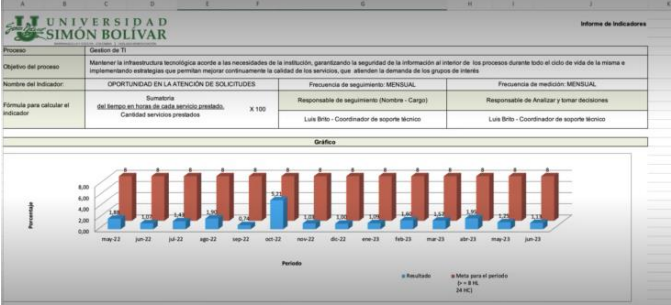


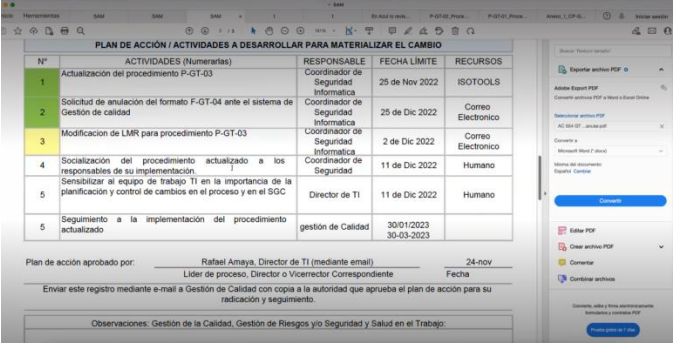
Proceso/ Subproceso o Actividad:	GESTIÓN DE TI		
Entrevistados:	Director de TI, Coordinadores		
Auditor (es):	Yohana Tenorio Contreras / Belkis Guell Muñoz		
Fecha de Auditoría:	26-07-2023	Fecha de elaboración de la lista:	25-07-2023
Lista de verificación			
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, 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 necesidades de su entorno?	El líder del proceso Ing. Rafael Amaya interviene mostrando una presentación sobre el contexto del proceso y los cambios que se han llevado a cabo en la estructura organizada por dominio de acción, con el fin de mejorar las operaciones de la institución en el marco de las TIC's	OK
		 <p>Estructura plana que soporta los procesos institucionales a medida que se requiera. No existía planeación ni metodologías claras de gestión. Por estas razones no se percibía alineación estratégica de las TIC's con la estrategia Institucional.</p> <p>Estructura organizada por Dominios de acción, con el fin de agregar valor y mejorar las operaciones de la institución en el marco de las TIC's, para contribuir al logro de los objetivos estratégicos, aportando un enfoque digital hacia el mejoramiento de los procesos.</p>	
		A nivel de gestión de tecnología se viene implementando una metodología que busca la gestión ágil de los proyectos que se lidera desde la dirección de TI	FORT
		Proyecto de asignación académica 2023 por la optimización y la calidad académica con U-planear	FORT
		Unificación de los sistemas tecnológicos e información Barranquilla - Cúcuta un proyecto en el que actualmente se está trabajando con el fin de garantizar una infraestructura tecnológica, innovadora, suficiente y pertinente	FORT

			
ISO 9001:2015 4,2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Cómo detecta las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	<p>Lo primero que mantenemos en constante trabajo es una vigilancia tecnológica en la que se analizan tendencias y desarrollos alineados con la educación superior</p> <p>Se identifican pre-necesidades con los líderes de cada uno de los procesos y de esto generamos un listado que posiblemente se vayan a implementar para el próximo año.</p>	OK
ISO 9001:2015 4,4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	Caracterización Conoce el Objetivo del proceso	<p>Cúcuta: mantener la infraestructura tecnológica acorde a la necesidad de la institución garantizando la seguridad de la información al interior de los procesos durante todo el ciclo de vida</p> <p>En base a esto siempre se está alineando todos los procesos y sistematizados procesos y colocando esa infraestructura tecnológica a disposición de los usuarios de la universidad</p>	OK
ISO 9001:2015 5.1.2 Enfoque al cliente	De que manera se promueve el cumplimiento de los requisitos del SG y del cliente	El área de soporte es la cara del cliente para verificar el cumplimiento primero entendemos los requerimientos de nuestros usuarios en especial nuestros estudiantes para ellos hemos desarrollado unos sistemas de información enfocados a la automatización de procesos.	OK
ISO 9001:2015 5.2.2 Comunicación de la política de Calidad	Conoce la política integral de la organización?	Tenemos una política integrada en la que hemos incluido el sistema de gestión de calidad, luego el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el ambiental es así como la política lo que busca es entender en coherencia el PEI, el plan estratégico de desarrollo en beneficio a los trabajadores asegurando la sostenibilidad.	OK

ISO 9001;2015 7.5 Información documentada	Verificar el cumplimiento de los documentos	<p>Trazabilidad del proceso P2 Procedimiento para el Otorgamiento, Modificación o Retiro de acceso a usuarios del Sistema de Información</p> <p>Se validó el caso No. Id:83757 con fecha de solicitud el 13 junio 2023 El líder realiza la solicitud de la activación o modificación al correo solicitudcomputo@unisimonbolivar.edu.co. Realizar el debido ajuste teniendo en cuenta la actualización del dominio de la universidad.</p> <p>Se valida por parte de soporte y se le asigna la actividad</p>  <p>después de validado se notifica al usuario que ya se cumplió y luego se cierra el caso.</p> <p>Cúcuta: Desde esta sede se trabaja con un GLPI local y con el apoyo del Ing. Luis Britto y con Jhoan ya están migrando los activos para integrarlos en la plataforma.</p> <p>Como novedad ya se cuenta con el inventario de impresoras ya están cargadas en la plataforma.</p> <p>Se realiza la trazabilidad del procedimiento en base al mantenimiento de una impresora Apenas llega la solicitud se registra y se realiza el debido proceso y reposa una evidencia en un archivo Word y en el GLPI local</p> 	<p>OK</p> <p>OBS</p> <p>OK</p> <p>FORT</p> <p>OK</p>
--	---	--	--

		}	
P-GT-10 Procedimiento para la Generación y Restauración de Backup de la Información de la Universidad Simón Bolívar	Restauración de Backup de la Información	<p>Este procedimiento ha tenido ajustes en cuanto al manejo ya que la información es almacenada en la nube</p> <p>Realizando la trazabilidad del mismo se toma como ejemplo la solicitud que registra el usuario Jennifer Castillo de la comunidad administrativa con funciones de profesores</p>  <p>Se le notifica al usuario los datos y la fecha en que se va a generar el proceso y cada vez que se generen cambios en la solicitud le llega al correo las modificaciones realizadas.</p> <p>Se cierra la notificación al usuario el 6 julio 2023 informándole que ya se realizó el proceso. Y luego el 9 julio 2023 se cierra el ticket.</p>	OK
ISO 9001:2015 9.1.1 Generalidades (del 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación)	Indicadores 2022-2 y 2023-1	<p>Cúcuta: Después que se ejecuta el caso en Barranquilla llega al correo del usuario la satisfacción, en el caso de Cúcuta se da en el sitio.</p> <p>Barranquilla: se tomaron acciones porque después de pandemia bajo el % de satisfacción.</p>	OK
ISO 9001:2015 9.1.2. Satisfacción del cliente	Indicador de satisfacción Mecanismo para evaluar la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados	Se cuenta con una encuesta de servicio el cual es notificado al usuario después de haber resuelto la solicitud.	OK
ISO 9001:2015 9.1.3 Análisis y evaluación	Análisis de Indicadores 2022-2 y 2023-1	<p>Correspondiente al periodo junio 2023</p> <p>Barranquilla: Ind. 1: Solicitudes atendidas con un nivel de cumplimiento del 100% para una meta del 90%</p>	OK

		<p>Ind. 2: tiempo en promedio del usuario con un nivel de cumplimiento aproximadamente de 1 hora y 30 para una meta de 8 horas hábiles, dentro de la tabla visualizada el nombre del indicador no coincide.</p>  <p>Ind. 3: Mantenimiento preventivo con un nivel de cumplimiento del 93% para una meta de 90%</p> <p>Ind. 4 oportunidades en la solución con un nivel de cumplimiento de 11 horas para una meta de 13 horas hábiles</p> <p>Ind 6: Porcentaje de satisfacción de los usuarios por el servicio</p> <p>Ind. 5 conectividad con un nivel de cumplimiento del 100% y la meta 95%</p> <p>Cúcuta:</p> <p>Ind. 1: Solicitudes atendidas con un nivel de cumplimiento del 100% para una meta del 90%</p> <p>Ind. 2: tiempo en promedio del usuario con un nivel de cumplimiento aproximadamente de 100% para una meta de 95 horas%, dentro de la tabla visualizada el nombre del indicador no coincide</p> <p>Ind. 3: Mantenimiento preventivo con un nivel de cumplimiento del 100% para una meta de 90%</p> <p>Ind. 4 oportunidades en la solución con un nivel de cumplimiento de 2 horas y 30 minutos para una meta de 13 horas hábiles</p> <p>Ind. 5 conectividad con un nivel de cumplimiento del 94% y la meta 97%</p> <p>Ind 6: Disponibilidad de la información en bases de datos con un nivel de cumplimiento del 100% y la meta 90%</p> <p>Dentro de la tabla visualizada el nombre del indicador no coincide.</p>	<p>OBS</p> <p>OK</p> <p>OK</p> <p>OBS</p>
--	--	--	---

<p>ISO 9001:2015 10. Mejora</p>	<p>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>	<p>Barranquilla: Se toma la AC-554 Se examina la última actividad ejecutada 3: Modificación del LMR para procedimiento P-GT-03 en el seguimiento se observa que se hizo un plan en el que se propone hacer revisión y se observa cierre el 25/07/2023</p>  <p>Cúcuta: AC-539 No existen seguimiento ni evidencias de las actividades ante el sistema de gestión de calidad</p>	<p>OK</p> <p>NC</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