

| Proceso, subproceso o actividad auditada | Responsable del proceso, subproceso o actividad | Personas entrevistadas |
|--|---|--|
| Gestión de TI | Director TI | Director TI, Coordinador de seguridad informática, coordinador Desarrollo de software, Coordinador Soporte Técnico, Coordinador de Redes, Ingenieros de TI |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Auditor líder: | Javier Mauricio Rangel De la Ossa |
| Equipo Auditor: | Erika Lorena Vallejo |
| Objetivo de la auditoría: | <ul style="list-style-type: none"> * 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. * Verificar la conformidad y eficacia de los procesos "nuevos" para confirmar la ejecución de la Auditoría de Certificación por parte del Ente certificador. * Identificar oportunidades de mejora * Verificar el cierre y efectividad de las acciones resultantes de las auditorías previas. |
| Alcance de la auditoría: | Sede Barranquilla |
| Criterios de auditoría: | Norma ISO 9001:2015, Requisitos Legales, Partes Interesadas y Requisitos de la Universidad |
| Fecha y Hora de la auditoría: | 27/ Agosto /2021 14:30-17:30 |
| Fecha del informe: | 20 de Octubre 2021 |

HALLAZGOS

Aspectos favorables

- Crecimiento significativo del proceso en volumen de operaciones, recursos humanos e infraestructura tecnológica durante los últimos 2 años, lo que significa una evolución y maduración del proceso ante los nuevos retos presentados por la pandemia.
- Correcto abordaje a la contingencia debido a la pandemia, implementando estrategias y herramientas como: Aula extendida, Micro sitio de trabajo en casa, Entrega de recursos tecnológico a estudiante y trabajadores, Portal de Gestión ingreso al estudiante, Portal de crédito Institucional, Digitalización de procesos, Implementación de APP Unisimon – Covid.
- El esquema de seguridad informática planteado por el proceso donde sus 2 Muros de seguridad con Firewall Perimetral – Paloalto donde minimiza la posibilidad de ataques informáticos a la red de la universidad para garantizar el normal funcionamiento de la universidad.
- La metodología y planeación de requerimientos de los diferentes usuarios de la Universidad, lo que permite crear las tareas necesaria al grupo de desarrollo, asegurando las solicitudes de forma oportuna.

Aspectos a mejorar

- El plan de mantenimiento preventivo dejando evidencia de manera clara (casilla de observaciones) cuando no se logre realizar la actividad para algunos de los usuarios equipos, lo anterior para realizar las reprogramaciones si es el caso y asegurar los resultados previstos.
- La documentación técnica del aplicativo SIA WEB ya que es el que administra las operaciones básicas y fundamentales de la Universidad, determinando y estableciendo cual columna vertebral para el correcto funcionamiento del aplicativo, lo anterior para garantizar la gestión del conocimiento del proceso en caso de fuga de los recursos del proceso para que su impacto sea mínimo.
- Considerar y reenfocar los indicadores de gestión que se encuentran como cumplidos por varios periodos consecutivos con el 100%, de tal manera que se puedan plantear indicadores de eficiencia y satisfacción de Usuarios, teniendo en cuenta los errores presentados en los aplicativos desarrollados a la medida por el grupo de desarrollo.
- Asegurar el cumplimiento y cierre de las acciones del proceso de tal manera que se evite que se extiendan durante largo periodos de tiempo, lo que impide asegurar los resultados esperados con el objetivo de asegurar el cierre y su eficacia.

No conformidades detectadas

No se evidencia la actualización del procedimiento P-GT-06 Desarrollo y Mantenimiento de Software, Fecha vigente. 19/10/2019 de acuerdo a la nueva realidad del proceso por temas de pandemia, en la forma de desarrollar los requerimientos de los usuarios, asociados a la información documentada (F-GH-01 Registro de asistencia) relacionada allí, Según ISO 9001:2015, 8.1 Planificación y control operacional, literal e

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