

Proceso/ Subproceso o Actividad:	Gestión de TI		
Entrevistados:	Rafael Amaya Cabra		
Auditor (es):	Erika Lorena Vallejo Palacio		
Fecha de Auditoría:	27 de Agosto 2021	Fecha de elaboración de la lista:	Agosto 25 de 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	Cuáles de los aspectos Interno y Externo identificados en el contexto de la universidad impactan en su proceso Verificar actualización por Covid 19	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.	ok
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Cuáles son sus partes interesadas de mayor importancia y sus necesidades y expectativas	Los clientes y/o usuario internos de la universidad, seguidamente de los estudiantes con requerimientos puntuales.	ok
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Como se asegura de que la operación del proceso se planifique, se ejecute y se controle de manera eficaz (Caracterización – PHVA describir brevemente.	Se asegura la operación del proceso PHVA de acuerdo lo establecido en la caracterización	ok
5.1.2 Enfoque al cliente	Como se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente	Se realizan mediciones a la satisfacción y a su vez respuesta oportuna los requerimiento de usuarios y estudiantes	ok
5.3 Roles, responsabilidad es y autoridades	En caso que un integrante del proceso falte en un evento, como	El grupo de trabajo se encuentra consolidado para desempeñar las tareas y cualquiera de los integrantes está en capacidad de realizar las actividades.	ok

	reorganizan las responsabilidades		
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Revisar Matriz de riesgos Gestión de TI.	Se verifico la Matriz de riesgo y se le está dando cumplimiento a las acciones allí propuestas	ok
6.3 Planificación de los cambios	¿Se ha presentado algún cambio durante el último semestre que pueda afectar la prestación de los servicios que se ofrecen? ¿Dónde está evidenciado la planificación de los cambios del proceso?	Tener en cuenta el cambio planificado de arquitectura del Software previsto	Recom
7.1.3 Infraestructura	¿Se cuenta con plan de mantenimiento preventivo para los equipos? Presente la evidencia de la implementación de este plan. Presente los soportes de los mantenimientos correctivos realizados.	P-GT-01 Procedimiento mantenimiento equipos de cómputo dejar evidencia de manera clara (casilla de observaciones) cuando no se logre realizar la actividad para algunos de los usuarios equipos P-GT-06 Procedimiento para el Desarrollo y Mantenimiento de Software. No se ha actualizado el procedimiento P-GT-06, no se lleva F-GH-01 Registro de asistencia Esquema de seguridad informática robustecido	Obs NC Fort
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Evidenciar si el proceso cuenta con un ambiente adecuado para sus operaciones diarias.	El ambiente donde el proceso realiza sus actividades es el adecuado.	ok
7.1.5.1 Recursos de seguimiento y medición - Generalidades	Cuentan con un Presupuesto asignado para la operación y seguimiento del proceso	Se han realizado inversiones significativas volumen de operaciones, recursos humanos e infraestructura tecnológica durante los últimos 2 años	ok

7.1.5.1 Recursos de seguimiento y medición - Generalidades	Verificar cumplimiento del procedimiento para la Atención de incidencias y Requerimientos Kactus y Seven.	P-GT-11 Proc. Atención de Incidencias y Requerimientos Kactus y Seven	
7.1.6 Conocimientos de la organización	Como se aseguran que los conocimientos en las diferentes aplicaciones no se pierda con la salida de colaboradores.	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.	Obs
7.3 Toma de conciencia 7.4. Comunicación	Verificar la apropiación de la política del sistema de gestión. Verificar protocolos de comunicación de acuerdo a la matriz de comunicación	Se evidencia conocimiento de los lineamientos establecidos en el Sistema de gestión, teniendo en cuenta las comunicaciones con las partes interesadas.	ok
7.5. Información documentada	Verificar registros asociados de los procedimientos	Los registros de la muestra son utilizados de acuerdo a lo establecido.	ok
9.1.1 Generalidades	Verificar calculo de los indicadores de gestión	Solicitudes de soporte técnico. Solicitudes de Redes atendidas. Tiempo promedio de respuesta al usuario. Ejecución del mantenimiento preventivo Cómputo. Ejecución del mantenimiento preventivo Redes. Disponibilidad de la información en la Base de datos. Tiempo promedio de solución al usuario. Porcentaje de satisfacción del usuario por el servicio prestado en soporte técnico. Disponibilidad de servicio de internet. reenfocar los indicadores de gestión que se encuentran como cumplidos por varios periodos consecutivos con el 100%,	Obs
9.1.2. Satisfacción del cliente	Como realizan el seguimiento a los clientes internos de la universidad	Respuesta de forma efectiva a los requerimientos de los usuarios en los tiempos establecidos, a través del indicador Tiempo promedio de solución al usuario.	ok

9.1.3 Análisis y evaluación	Verificar análisis de los indicadores y satisfacción	Se realiza análisis de manera correcta los indicadores de gestión.	ok
10.Mejora	Verificar acciones implementadas y su seguimiento	Se evidencia las acciones implementadas en la matriz de riesgos y su seguimiento.	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