

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Infraestructura	Ignacio Consuegra	Ignacio Consuegra Adriana Laguna, Adriana de la Hoz, Jorge Conrado

<b>Auditor líder:</b>	Andrea Rodríguez
<b>Equipo Auditor:</b>	Ana Parra
<b>Objetivo de la auditoría:</b>	<p>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.</p> <p>Adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información para decidir la realización de pre-auditoría en sede Cúcuta por parte del</li> <li>* 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>	Barranquilla y Cúcuta, junio 2021- junio 2022
<b>Criterios de auditoría:</b>	Requisitos de la Universidad para su sistema de gestión de la calidad, requisitos de norma ISO 9001:2015, requisitos legales y requisitos de partes interesadas.
<b>Fecha y Hora de la auditoría:</b>	09/08/2022 – 8:30 am – 1:00 pm
<b>Fecha del informe:</b>	12/08/2022

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

1. Se identifica el análisis interno con la necesidades de los procesos a partir de las cuales generan actividades desde el plan de acción
2. La implementación de los vigías de la infraestructura como una estrategia que involucra a las partes interesadas (estudiantes) para conocer sus necesidades e ideas de proyectos -
3. Se evidencia la homologación de roles y responsabilidades entre sedes, esto se ha favorecido a partir de la alineación de los procedimientos, permitiendo la alineación institucional del proceso
4. Se identifica que el líder institucional brinda autonomía a su equipo para que puedan cumplir funciones en su ausencia
5. La implementación de las plataformas para la recepción del FUSI a través de página web facilita el seguimiento y la trazabilidad de la ejecución de las actividades
6. Los resultados indicadores evidencian una percepción positiva de la comunidad académica frente a infraestructura

#### Aspectos a mejorar

1. Definir la disponibilidad de los registros reportados en los procedimientos y que no son propios del proceso infraestructura para facilitar su búsqueda y disponibilidad al momento de la verificación de información.
2. Es importante reconocer el manejo institucional de la matriz de gestión de riesgos del proceso dado que el documento recopila los riesgos y los controles establecidos para ambas sedes.

#### No conformidades detectadas

1. Requisito 7.5.3.1 – Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:  
c) control de cambios

Al solicitar al equipo infraestructura física Barranquilla el formato F-IF-03 Seguimiento y control de solicitudes de servicio de infraestructura, se mostró por parte del proceso un formato con versión 2, la vigencia actual del formato es versión 4 del 5 de agosto de 2022, por lo tanto se identifica el uso de un documento obsoleto.

#### Conclusiones de la auditoría

- Se evidencia la alineación existente entre los equipos de trabajo de las sedes Barranquilla y Cúcuta de la Universidad Simón Bolívar, respecto al Sistema de Gestión de Calidad
  - 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 auditoria 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