

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de TI	Director de TI	Director de TI- Rafael Amaya Coordinadores- Carlos Escalante Luis Brito Nelson Cardozo Andrés Payares Andrea Pastorí Samuel Cardozo Auxiliar Técnico Amauri Ramírez

Auditor líder:	Ena Luz Vásquez Avendaño
Equipo Auditor:	Liliana Santana Botello
Objetivo de la auditoría:	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: * 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. * Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas. * Identificar oportunidades de mejora
Alcance de la auditoría:	Barranquilla y Cúcuta, junio 2021- junio 2022
Criterios de auditoría:	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.
Fecha y Hora de la auditoría:	18-07-2022
Fecha del informe:	30-08-2022

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Se evidencia la integración de aula extendida con Microsoft teams garantizando una disponibilidad del 100% en la prestación del servicio de estudiantes y profesores en sus procesos de enseñanza aprendizaje.
2. Se destaca la Gestión integral del proceso a través de su estructura organizacional y modelo de operación.
3. Se evidencia claridad y conocimiento de las necesidades del entorno, planificadas a través de los planes de acción.

Aspectos a mejorar

1. Documentar las acciones realizadas para la implementación de la estrategia “Hacia una Cultura Más Digital” de acuerdo con lo descrito en el procedimiento de Planificación de Cambios P-SI-07-GC
2. Se evidencia desactualización de documentos en la caracterización del proceso.

No conformidades detectadas

1.
Requisito: 7.5.3 Control de la información documentada
Descripción de la no conformidad: Al realizar la trazabilidad del procedimiento P-GT- 03 Procedimiento para la generación y restauración de copias de seguridad o Backup, se evidencia que el formato F-GT-04 copias de seguridad no está siendo utilizado por el proceso y este es mencionado en el documento.
2.
Requisito: 9.1.3 análisis y evaluación
Descripción de la no conformidad: Al realizar la revisión de indicadores del proceso no se evidencia análisis del indicador Disponibilidad de la información en la Base de datos.

Conclusiones de la auditoría

- 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