

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de TI	Jefe de Sistemas de Información- Carlos René Angarita	Jefe de Sistemas de Información- Carlos René Angarita, D. Moncada David Mojica

<b>Auditor líder:</b>	Ena Luz Vásquez Avendaño
<b>Equipo Auditor:</b>	Liliana Santana Botello
<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 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>	18-07-2022
<b>Fecha del informe:</b>	30-08-2022

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

1. Se evidencia claridad y conocimiento de las necesidades del entorno, planificadas a través de los planes de acción.
2. Se destaca la Gestión integral del proceso a través de su estructura organizacional y modelo de operación.
3. Se presenta fortaleza en la integración del sistema SIA con Microsoft teams

#### Aspectos a mejorar

1. Fortalecer conocimientos y apropiación de la política integral de la organización
2. Se evidencia la alineación de la matriz de riesgos institucional, dando cumplimiento al hallazgo de la auditoría interna del año 2021, a través de la AC 494, sin embargo, se observa que la AC se encuentra en estado de atraso en donde a la actividad No. 5 no se le ha realizado seguimiento.
3. Se evidencia desactualización del procedimiento P-GT-13 para la gestión aplicable a la sede Cúcuta, se están realizando ajustes por las particularidades del contexto

#### No conformidades detectadas

1. **Requisito:** P-GT-01 Procedimiento de Mantenimiento de Equipos

**Descripción de la no conformidad:** Al realizar la trazabilidad del procedimiento P-GT-01 mantenimiento preventivo de equipos, solicitud realizada por María Isabel Cruz de Ingeniería, Tiquet ID505, se evidencia que la impresora hp 8620 no cuenta con hoja de vida actualizada ya que no existe plan de mantenimiento preventivo para estos equipos.

**Requisito:** Anexo 1 al CP-GT-01

**Descripción de la no conformidad:** Al realizar la revisión de indicadores del proceso no se evidencia la medición del indicador de "Solicitudes de Redes atendidas"

2.

**Requisito:** 9.1.3 análisis y evaluación anexo de indicadores

**Descripción de la no conformidad:** No se realiza la medición mensual del indicador porcentaje de satisfacción del usuario de soporte técnico, como lo establece la descripción de los indicadores, esta se realiza con una frecuencia semestral

3.

**Requisito:**

**Descripción de la no conformidad:** No se pudo verificar la eficacia de las acciones de la auditoría anterior de las 3 acciones del proceso AC 492, AC 493 y AC 494, ya que estas se encuentran en estado de atraso.

### 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