

INFORME PRELIMINAR		INFORME FINAL	X
---------------------------	--	----------------------	----------

No. DE AUDITORIA:	025-2024
FECHA DE AUDITORIA:	1,2,3,4,7,8 y 9 de octubre de 2024
LUGAR DE AUDITORIA:	Reunión virtual mediante herramienta Microsoft Teams
PROCESO AUDITADO:	Gestión Integral Sedes Leticia y San José del Guaviare
RESPONSABLE DEL PROCESO:	JAVIER MARTINEZ PLAZAS - OSCAR AUGUSTO ZULUAGA MUÑOZ -- NATHALIE SANCHEZ ARAUJO
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	Verificar la conformidad y eficacia del sistema de gestión con respecto a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 y determinar el cumplimiento de los procedimientos, caracterización del proceso, gestión de riesgos e indicadores de gestión establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, MECI, normatividad interna y externa inherente a los procesos ejecutados en la sede.
ALCANCE DE LA ADUITORIA:	La auditoría se realizó durante los días 1,2,3,4,7,8 y 9 de octubre de 2024
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:	Norma ISO 9001:2015 requisitos 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 Norma ISO 21001:2018 requisitos 4, 5, 7, 8, 9, 10 Gestión del riesgo e indicadores de gestión y normatividad interna y externa referente al proceso
PERSONAS ENTREVISTADAS:	OSCAR AUGUSTO ZULUAGA- NATHALIE SANCHEZ ARAUJO

METODOLOGÍA

La metodología de auditoría para verificar requisitos del SIGC incluye la planificación detallada de objetivos, recursos y cronograma. En atención a que las sedes de la Universidad de la Amazonia a auditar se encuentran en los departamentos de Amazonas y Guaviare, y haciendo uso de los recursos tecnológicos, se determinó recopilar información mediante entrevistas realizadas entre los coordinadores de las sedes y los auditores responsables a través de la plataforma Microsoft Teams, adicional se solicitó información mediante correo electrónico con el fin de verificar el cumplimiento de los procedimientos y demás requisitos normativos.

No Conformidades (NC) y Oportunidad de Mejora (OM)

No	NC	OM	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Sede San José del Guaviare				
1	X		Ley 594 de 2000 Acuerdo 42/2002 Consejo Directivo del Archivo General de la Nación. Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5.3 y 7.5.3.2 ISO 21001:2018 Requisito 7.5.3, 7.5.3.2 GU-A-GD-01 guía de implementación de las tablas de retención documental	No se ha elaborado la Tabla de Retención Documental que aplicará para la organización de archivo en la Sede.
2	X		ISO 9001:2015 Requisito 5.2.2, 7.3 ISO 21001:2018 Requisito 5.2.2,7.3 Acuerdo 22 del 2008 C.S.U (Calidad)	Los funcionarios que laboran en el proceso no conocen el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC) en relación con la política de aseguramiento de la calidad, manual de calidad, procedimientos, riesgos de gestión y de corrupción.
3	X		PD-A-TH-02 Ley 909 de 2004, artículo 39 ISO 9001:2015 Requisito 7.2 ISO 21001:2018 Requisito 7.2	Al momento de la auditoria no se evidenció la evaluación del desempeño del personal por parte del jefe directo al funcionario López Romero Túlio Enrique para el periodo de vinculación del 01/03/2024 al 30/06/2024.
4	X		PD-S-AC-18 ISO 9001:2015 numeral 4.4.1 literal c y 8.5.1 y 7.5 ISO 21001:2018 numeral 4.4.1 literal c y 8.5.1 y 7.5	El proceso auditado no cuenta con indicadores de gestión incluidos en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC) para medir el cumplimiento de los objetivos.
5	X		PD-S-DE-02 - FO-S-DE-02-01 PD-S-DE-05 - FO-S-DE-05-01 ISO 9001:2015 Requisito 6 y 7.5 ISO 21001:2018 Requisito 6 y 7.5 contrato laboral clausula cuarta numeral 7	No se encontró la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la vigencia 2024. En consecuencia, no se presenta la evaluación y los avances en el periodo 2024-1
6	X		Resolución No. 1802 del 25 de junio de 2024 ley 2345 de 2023 Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión ES-R-SG-001 y con la ley. Uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para Sistemas de Gestión. Decreto 2269 de 1993 Presidencia de la Republica.	Al momento de la auditoría se evidenció que para el periodo comprendido de enero a junio de 2024 no se está utilizando la plantilla de oficios actualizada, mediante Resolución No. 1802 del 25 de junio de 2024.

		ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2 ISO 21001:2018 numeral 7.5.2	
7	X	Contrato individual de trabajo a término fijo 276–2024 cláusula cuarta numeral 4 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	No se está dando cumplimiento a lo estipulado en la cláusula cuarta numeral 4 del contrato individual de trabajo a término fijo No. 276-2024 del coordinador de la Sede de San José del Guaviare, debido a que no se está realizando informes periódicos sobre gestiones administrativas y académicas.
8	X	OD-E-AC-11-01 Resolución 0886 del 2007 Matriz de riesgos de corrupción institucional ISO 9001:2015 Requisito 6.1 ISO 21001:2018 Requisito 6.1	De acuerdo con la auditoría realizada se evidencia que no existen riesgos de gestión y corrupción identificados.
9	X	PD-A-TH-01 numeral 1.13 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	No se evidencia la realización de la inducción de los funcionarios que laboran en la sede.
10	X	PD-A-GA-04 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.	No existe caseta de almacenamiento de residuos sólidos y/o peligrosos.
11	X	PD-A-ST-05 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	No existen extintores ubicados en la sede, lo cual maximiza el riesgo en caso de una emergencia de incendio.
12	X	Acuerdo 09/2003 Artículo Primero Numeral 4.8 C.S.U. ISO 9001:2015 Requisito 7.5 ISO 21001:2018 Requisito 7.5	Valdría la pena gestionar ante la Oficina de Almacén la formalización del inventario individual de elementos que pertenecen a la Sede.
13	X	Resolución Rectora No. 1483 de 2024 ISO 9001 -2015 Numeral 8.2.1 ISO 21001:2018 Requisito 7.4.2	Es importante que el personal vinculado a la sede solicite capacitaciones a la Oficina de Tecnologías de la Información respecto al manejo de los diferentes módulos de la plataforma Chaira e Integrasoft.
14	X	Decreto 2609 de 2012, art 17 literal c. ISO 9001:2015 Requisito 7.5.3 ISO 21001:2018 Requisito 7.5.3 PD-A-GT-15	Sería pertinente que a la información que manejan en el proceso se le realice copias de seguridad para evitar perdida de esta.
15	X	PD-S-IC-04 ISO 9001:2015 Requisito 7.5 ISO 21001:2018 Requisitos 7.5	Valdría la pena realizar la actualización de los datos de contacto de la Sede en la página web, teniendo en cuenta que se han realizado cambios significativos.
16	X	PD-A-GA-04 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	Sería pertinente realizar mesas de trabajo con el proceso de Gestión Ambiental con el fin de identificar y determinar las normas ambientales aplicables a la sede y gestionar su cumplimiento.
17	X	PD-A-BI-20, 21, 22,23. ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	Sería adecuado gestionar ante las oficinas correspondientes la prestación de los servicios básicos de salud.
18	X	PD-A-SM-01 numeral 1.3 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	Sería pertinente hacer uso de los formatos establecidos en el proceso de Gestión de Servicios y Mantenimiento relacionados con el mantenimiento de aires, lavado de tanques, revisión semestral de la infraestructura entre otros.

Sede Leticia

19	X	<p>Ley 594 de 2000 Acuerdo 42/2002 Consejo Directivo del Archivo General de la Nación.</p> <p>Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5.3 y 7.5.3.2 ISO 21001:2018 Requisito 7.5.3, 7.5.3.2</p> <p>GU-A-GD-01 guía de implementación de las tablas de retención documental</p>	No se encontró a la fecha de la auditoria el archivo de gestión de las vigencias anteriores debidamente organizado, con tabla de contenido, foliado y además no se cuenta con tabla de retención documental vigente. Lo anterior genera incumplimiento a la normatividad vigente.
20	X	<p>PD-A-TH-02 Ley 909 de 2004, artículo 39 ISO 9001:2015 Requisito 7.2 ISO 21001:2018 Requisito 7.2</p>	Se evidencia incumplimiento al procedimiento de evaluación en razón a que no se encontró registro de la evaluación de los funcionarios de la sede a la fecha de auditoría y correspondiente a la vigencia 2023. Además, se solicitó información a Gestión de Talento Humano y según los registros la evaluación en esa vigencia no se realizó a los funcionarios activos.
21	X	<p>PD-S-AC-18 ISO 9001:2015 numeral 4.4.1 literal c y 8.5.1 y 7.5 ISO 21001:2018 numeral 4.4.1 literal c y 8.5.1 y 7.5</p>	A fecha de la auditoria no se encontró formulados para seguimiento y evaluación los indicadores de gestión y calidad institucional para la sede, conforme a la matriz de evaluación a indicadores de gestión administrativa y académica FO-S-AC-18-01.
22	X	<p>PD-S-DE-02 - FO-S-DE-02-01 PD-S-DE-05 - FO-S-DE-05-01 ISO 9001:2015 Requisito 6 y 7.5 ISO 21001:2018 Requisito 6 y 7.5 contrato laboral clausula cuarta numeral 7</p>	No se llevó a cabo en la sede la elaboración del plan operativo anual (POA) para las vigencias 2023 y 2024, como está dispuesto en la normatividad vigente. En consecuencia, no se registran evaluaciones de las actividades realizadas por la sede y que contribuyan al cumplimiento del Plan de desarrollo institucional (PDI)
23	X	<p>Acuerdo 09/2003 Artículo Primero Numeral 4.8 C.S.U. ISO 9001:2015 Requisito 7.5 ISO 21001:2018 Requisito 7.5</p>	A fecha de la auditoria no se evidencia registro de inventario de los diferentes elementos que se tienen en la sede, debidamente firmado por almacén y la responsable de la sede, para las vigencias evaluadas 2023 y 2024-1.
24	X	<p>Circular 017 de 15 de agosto de 2023 Circular 003 del 27 de febrero de 2024, de la Dirección GTH. ISO 9001:2015 Requisito 6.2.2 ISO 2001:2018 Requisito 6.2.2</p>	No se evidenció a fecha de la auditoria el cumplimiento de la normatividad existente correspondiente a tener y portar el carné institucional.
25	X	<p>Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión ES-R-SG-001 y con la ley. Uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para Sistemas de Gestión. Decreto 2269 de 1993 Presidencia de la Republica. ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2</p>	No fue implementada la nueva plantilla institucional para la correspondencia como lo establece lo dispuesto en el Proceso Gestión de Información y Comunicación.

		ISO 21001:2018 numeral 7.5.2	
26	X	Contrato individual de trabajo a término fijo 410- 625 del 08/07/2024 clausula cuarta numeral 5 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	No se encontró a fecha de la auditoria el cumplimiento a lo dispuesto en el contrato individual de trabajo a término fijo como obligaciones del trabajador el rendir informes periódicos. Además, no se evidenció registros de haber coordinado y aplicado procesos de evaluación tendientes a mejorar y garantizar la calidad de los programas académicos.
27	X	FO-S-AC-15-01 Institucional Resolución 0886 del 2007 Matriz de riesgos de corrupción institucional FO-S-AC-15-02 ISO 9001:2015 Requisito 6.1 ISO 21001:2018 Requisito 6.1	No existe a fecha de la auditoria la identificación, evaluación y reporte de la matriz de riesgos institucionales y de corrupción para ser registrados en su respectivo mapa y de igual manera poder evaluar el cumplimiento de los controles y acciones de tratamiento.
28	X	PD-S-GJ-16 ISO 9001:2015 Requisito 7.5 ISO 21001:2018 Requisitos 7.5	Se registra incumplimiento dado que a fecha de la auditoria se evidencian actas elaboradas en formato obsoleto para las vigencias auditadas 2023 y primer semestre 2024.
29	X	PD-A-GA-04 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	No se ha llevado a cabo lo dispuesto por las normas en lo referente a la gestión ambiental como es identificar el conjunto de normas ambientales aplicables asociadas a cada actividad o proceso que desarrolla la sede de la Universidad de la Amazonía, que permita la evaluación del cumplimiento con el propósito de definir las medidas de control y seguimiento y de este modo determinar e informar el grado de cumplimiento de los requisitos legales ambientales.
30	X	PD-A-ST-05 ISO 9001:2015 Numeral 7.5-6.1 ISO 21001:2018 numeral 7.5-6.1	En la fecha de la auditoría se evidenció que no llevó a cabo la recarga de uno de los extintores, de los dos (02) que maneja la sede y que son indispensables para atender cualquier emergencia que se llegare a presentar y además en la inspección que se realizó no diligenciaron el formato FO-A-ST-05-08 Inspección de extintores. Los extintores existentes en la sede no están debidamente ubicados y no son suficientes, lo cual maximiza el riesgo en caso de una emergencia de incendio.
31	X	PD-A-ST-17 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	No se encontró a fecha de la auditoria para la vigencia 2024, diligenciado el formato FO-A-ST-17-02 autorización entrega de elementos de protección personal, debidamente firmado por Coordinación SST, sección almacén y funcionario y además en ambas vigencias (2023-2024) el formato FO-A-ST-17-01 control entrega de elementos de protección personal, se utilizó una versión desactualizada.
32	X	PLANES DE EMERGENCIA- PROCESO GESTION SST Contrato individual de trabajo a término fijo 410- 625 del 08/07/2024 clausula cuarta numeral 21 ISO 9001:2015 Numeral 7.5	No se encontró a fecha de la auditoría registrado en el SIGC el plan de gestión del riesgo de desastres para la sede de Leticia, con la respectiva aprobación, y para su socialización.

		ISO 21001:2018 numeral 7.5	
33	X	PD-A-SM-01 numeral 1.1 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	No se evidenció debidamente diligenciados los formatos FO-A-SM-01-03 revisión semestral del estado de infraestructura y FO-A-SM-01-02 plan de mantenimiento semestral de infraestructura física que están establecidos desde 21/03/2023. Es de aclarar que se verificaron formatos diligenciados en otra versión de un proceso que fue registrado como obsoleto.
34	X	PD-A-TH-04 numeral 4.5 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	No se evidenció a fecha de la auditoria diligenciado el formato FO-A-TH-04-02 paz y salvo de los funcionarios que laboran para la sede con contrato laboral a término fijo y además verificada la historia laboral no se evidenció el formato.
35	X	Contrato laboral 410 del 2024 clausula cuarta numeral 1 PD-M-DC-05-PD-M-DC-06 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	No se encontró a fecha de la auditoria los formatos Acuerdo Pedagógico FO-M-DC-05-03, Plan de Trabajo FO-M-DC-05-06 y el informe de labor académica (FO-M-DC-06-01 de los docentes Cris Natalie Aristizábal 2023-2, y Antonio Monsalve 2023-1, los cuales son docentes radicados en la ciudad de Leticia.
36	X	Contrato laboral 410 del 2024 clausula cuarta numeral 1 PD-M-DC-06 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	A fecha de la auditoria no se evidenció el cumplimiento de evaluación a los docentes Cris Natalie Aristizábal 2023-2, Antonio Monsalve 2023-1 e Irene Rico que son docentes radicados en la ciudad de Leticia.
37	X	ISO 9001:2015 Requisito 5.2.2, 7.3 ISO 21001:2018 Requisito 5.2.2,7.3 Acuerdo 22 del 2008 C.S.U (Calidad)	Es conveniente que los funcionarios de la sede realicen la gestión necesaria para solicitar capacitación y lograr el pleno conocimiento del SIGC.
38	X	Resolución Rectoral No. 1483 de 2024 ISO 9001 -2015 Numeral 8.2.1 ISO 21001:2018 Requisito 7.4.2	Es conveniente que la funcionaria responsable de la sede realice la gestión necesaria para recibir la capacitación sobre la operatividad del BPM, para verificar las PQRS-D que se lleguen a registrar por ese sistema.
39	X	Clausula cuarta y decima cuarta del contrato 769 del 2024 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	Es importante que se evalúe la posibilidad de realizar registros del cumplimiento de las diversas actividades que lleva a cabo el operario contratado para la sede.
40	X	PD-S-DE-11 ISO 9001:2015 Requisito 7.5 ISO 21001:2018 Requisitos 7.5	Es importante que se realice la gestión para que los formatos utilizados como control de ingreso a la sede y de interesados en oferta académica sean formalizados en el SIGC. Además, que se continue con la gestión para que se dote de seguridad a la sede en aspectos como encerramiento total de la misma y cámaras de seguridad.
41	X	Resolución Rectoral No. 0419 de 2021. ISO 9001:2015 numeral 6.1.2 ISO 21001:2018 numeral 6.1	Es importante que se realice lo dispuesto en las normas en razón a que se tiene un recipiente o estación ecológica de tres secciones, pero no con el código de colores determinados en la norma mencionada.

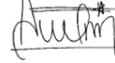
42	X	PD-S-AC-01 / PD-S-AC-02 ISO 9001:2015 numeral 7.5-8.1 ISO 21001:2018 numeral 7.5-8.1	Es importante que se realice las actividades necesarias para la renovación oportuna del registro calificado de los programas académicos de la Universidad de la Amazonía para la sede Leticia en razón que a fecha de la auditoria todos los programas que se han ofertado tienen los registros vencidos y según lo manifestado por la Coordinadora responsable de la misma actualmente no se desarrolla ninguna labor académica.
43	X	PD-A-BI-08 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	Es importante que se programaran o diseñaran estrategias institucionales para fortalecer la permanencia de los estudiantes y se aplicara el "procedimiento para definir acciones de acompañamiento al desarrollo humano integral" PD-A-BI-18, del proceso de Bienestar Institucional y mantener la vigencia de los programas, teniendo en cuenta que actualmente la Sede Leticia no cuenta con estudiantes.
44	X	PD-A-TH-05 numeral 5.1 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 ISO 21001:2018 numeral 7.5	Sería pertinente que la Coordinadora de la sede diligenciera el formato FO-A-TH-05-07 necesidades de capacitación para incluir en el plan anual de formación y capacitación.

Reporte:

No. No Conformidades 29 No. Oportunidades de Mejora. 15

Anexos	N/A
Fecha de presentación del informe	24 de octubre de 2024

Equipo Auditor:

Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Diana Fernanda Bermeo Mantilla	Asesor Oficina Asesora de Control Interno	
Darlenson Quinto Ibarguen	Profesional Universitario	
Yessica Alejandra Suaza Obregón	Profesional Universitario	
Fabio Beltrán Perdomo	Profesional Universitario	
Richard Fabian Cuellar Leal	Profesional Universitario	
José David Vega Pimentel	Profesional Universitario	