

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

No. DE AUDITORIA:	004-2024
FECHA DE AUDITORIA:	12, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 22 , 23, 26, 27, 28 y 29 de febrero de 2024.
LUGAR DE AUDITORIA:	Bienestar Institucional
PROCESO AUDITADO:	Gestión De Bienestar Institucional
RESPONSABLE DEL PROCESO:	José Luis Zapata Jiménez
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 establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, MECI y normatividad interna y externa referente al proceso.
ALCANCE DE LA ADUITORIA:	La auditoría se realizará durante los días 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28 y 29 de febrero 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 Ley 594 del 2000 Resolución 886 2007 Resolución 2373 de 2015 Resolución Rectoral 1129 de 2022, por la cual se modifica la Resolución 2373 Acuerdo No. 25 del 02 de junio de 2021 Acuerdo No. 55 del 13 de octubre de 2021, por el cual se modifica el Acuerdo No. 25 Acuerdo 04 de 2005 Acuerdo 05 de 2004 del CSU artículos 117,118 y 119 , y las demás normas pertinentes al proceso. Normatividad interna y externa referente al proceso.
PERSONAS ENTREVISTADAS:	<ul style="list-style-type: none"> • José Luis Zapata Jiménez • Nora Cristina Diaz Joven • Darlyn Bolaños García • Yessica Paola Pimentel • Albert Olaya Marín • Angelica Narváez López • Leidy Piedrahita Vargas • Jhon Jairo Cetina Tovar • Yilmar David Solarte • Anderson Fabian España • Jhon Fredy Diaz • Víctor Hugo Romero • Cristian Javier Gasca

- Duván Orozco
- Manuel Morales Cuellar
- Luis Eduardo López Castro
- Sergio Gomes Barrera
- Héctor Luna Mosquera
- Wilmer Rúa
- Aura Aguirre
- Diana Zambrano Martínez
- Valentina Quintero Montoya
- Angeira Caicedo Matiz
- Luzeny Sandoval Ochoa

METODOLOGÍA

Se desarrolló la auditoria teniendo en cuenta los criterios en la planeación,

Se consideraron los siguientes aspectos:

- Conocimiento preliminar del proceso.
- Planeación de la auditoria.
- Evaluación de riesgo de gestión y de corrupción.
- Verificación de indicadores de gestión.
- Evaluación de procedimientos

Se utilizó elementos de juicio como la observación, indagación, comprobación y análisis de la información.

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

No.	NC	OM	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
1	X		Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5.2,10.2 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5.2,10.2 PD-S-AC-11 requisito 11.1 FO-S-AC-11-01	No existe registro de las solicitudes de modificación y/o creación de los siguientes procedimientos y formatos del proceso de Gestión Bienestar Institucional: PD-A-BI-01, PD-A-BI-02, PD-A-BI-03, PD-A-BI-07, FO-A-BI-07-01, PD-A-BI-10 PD-A-BI-17, FO-A-BI-17-02, FO-A-BI-17-03, PD-A-BI-18, PD-A-BI-19.
2	X		Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5.3, 7.5.3.2 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5.3, 7.5.3.2 Ley 594 de 2000 Acuerdo 42/2002 Consejo Directivo del Archivo General de la Nación. GU-A-GD-01 guía de implementación de las tablas de retención documental	Se evidencia archivo foliado, con tablas de contenido y organizado para realizar transferencia lo relacionado con correspondencia vigencia 2011 a 2018, sin embargo, se encuentra pendiente la organización documental desde el año 2019 hasta 2023.
3	X		Norma ISO 9001:2015 Requisito 4.4.1 literal c y 8.5.1 y 7.5	OBSERVADO: Se modifica la no conformidad de acuerdo con los soportes presentados.

		Norma ISO 21001:2018 Requisito 4.4.1 literal c y 8.5.1 y 7.5 PD-S-AC-18	Se evidencia que los indicadores de las siguientes áreas relacionadas no se encuentran medidos y analizados para la vigencia 2023. • Área de Desarrollo Humano. Continua
4		Norma ISO 9001:2015 Requisito 6 y 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 6 y 7.5 FO-S-DE-02-01 PD-S-DE-02 Acuerdo No. 85 2023 C.S.U Artículo 8 literal 3.	OBSERVADO: Se elimina la no conformidad validando los soportes entregados en la reunión de Observaciones.
5	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 Acuerdo 09 /2003 Art. 1 requisito 4.8 C.S.U. OD-S-AC-15-01 Resolución 0886 del 2007.	No existe evidencia del formato de inventario de bienes por dependencia (FO-A-GF-21-01) de la Dirección de Bienestar Universitario actualizado y debidamente formalizado (firmas) para la vigencia 2023, adicional no se observa entrega de inventario a cada uno de los instructores como lo establece el control, materializando el riesgo "perdida y daño de elementos de Bienestar Universitario" en el formato movimiento de bienes interno a cargo del personal de planta o contrato (FO-A-GF-21-01) debidamente formalizado.
6	X	Norma ISO 9001:20015 Requisito 4.4.1 literal F y 6.1 Norma ISO 21001:2018 Requisito 4.4.1 literal F y 6.1 OD-S-AC-15-01 resolución 0886 del 2007.	No se está aplicando los controles y la acción de tratamiento para el riesgo Incumplimiento en el uso adecuado de las Normas de Bioseguridad.
7		Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-07 Numeral 7.1 y 7.2	OBSERVADO: Se elimina la no conformidad validando los soportes entregados en la reunión de Observaciones.
8		Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-07 Numeral 7.7	OBSERVADO: Se elimina la no conformidad validando los soportes entregados en la reunión de Observaciones.
9		Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-10 Numeral 10.6 al 10.8	OBSERVADO: Se elimina la no conformidad validando los soportes entregados en la reunión de Observaciones.
10		Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-10 Numeral 10.6 al 10.8	OBSERVADO: Se elimina la no conformidad validando los soportes entregados en la reunión de Observaciones.
11	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito	Durante la auditoria se realizó una inspección a las infraestructuras deportivas de la Universidad en las cuales se evidenció en la Sede Porvenir:

		7.5 PD-A-BI-12 Numeral 12.4 y 12.5	<ul style="list-style-type: none"> La presencia de un tubo verde al descubierto con cables de energía en su interior en la zona externa de la cancha sintética de la Universidad de la Amazonia. La tapa de la alcantarilla ubicada dentro de la cancha cubierta amazonia Edwin Alberto Perdomo, se encuentra a un nivel más bajo que el suelo, dejando un orificio, que representa un factor de alto riesgo de caída con consecuencias para la comunidad universitaria que diariamente utiliza este espacio deportivo. Rejilla de desagüe metálica dentro de la cancha cubierta amazonia Edwin Alberto Perdomo, que sobresale del suelo, constituyendo un peligro de tropiezo para la comunidad universitaria.
12	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-12 Numeral 12.7 y 12.8	Al momento de la auditoria no se evidenció el informe del estado de los escenarios y una estadística de la población impactada.
13		Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-17 Numeral 17.3	OBSERVADO: Se elimina la no conformidad validando los soportes entregados en la reunión de Observaciones.
14	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-17 Numeral 17.5	OBSERVADO: Se elimina la no conformidad validando los soportes entregados en la reunión de Observaciones.
15	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-17 Numeral 17.12	OBSERVADO: Se modifica la no conformidad de acuerdo con la reunión de observaciones. El formato encuesta de evaluación de satisfacción procesos deportivos y recreativos (FO-A-BI-01-03) no es coherente con la actividad definida en el procedimiento para atención, prevención y sensibilización a comunidad
16	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 Acuerdo 71 de 2022 C.S.U. artículo 7 literal F. Artículos 9 y 30	No existe evidencia de la aprobación por parte del Consejo Superior Universitario del protocolo de atención de violencia de género y acoso sexual (IN-A-BI-17-01)
17	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito	No se evidencia acta de reunión del Comité de seguimiento a la política institucional de equidad de género, identidad, orientación sexual y no

		7.5 Acuerdo 81 de 2022 C.S.U. artículo 10 parágrafos 1 al 4	discriminación de la Universidad de la Amazonía para la vigencia 2023.
18	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-18 Numeral 18.3 y 18.4	Al momento de la auditoria se evidenció en el Área de Desarrollo Humano que no se está diligenciado el formato FO-A-BI-02-04 para que el funcionario evalúe el evento, el cual se encuentra establecido en el SIGC.
19	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.1.4 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.1.4 PD-E-GC-02 - FO-E-GC-02-08	De acuerdo con la verificación realizada por el personal de Seguridad y Salud en el Trabajo se evidencia baja calificación para algunos puestos de trabajo (FO-E-GC-02-08) de funcionarios del proceso de Gestión Bienestar Institucional, en razón al no cumplimiento del ambiente para la operación de los procesos que debe la organización suministrar.
20	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 4.4.1 literal c y 8.5.1 y 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 4.4.1 literal c y 8.5.1 y 7.5 PD-S-AC-18	Valdría la pena que los indicadores del proceso presenten un análisis con más claridad respecto a los datos establecidos para su medición y de esta forma sea específico de acuerdo con los resultados obtenidos, adicional es importante establecer los nombres de los indicadores de acuerdo con la caracterización del proceso y hacer uso del formato que se encuentra activo en el SIGC, en razón a que se evidenció incongruencia con la codificación y la fecha de los indicadores de gestión.
21	X	Norma ISO 9001:20015 Requisito 4.4.1 literal F y 6.1 Norma ISO 21001:2018 Requisito 4.4.1 literal F y 6.1 OD-S-AC-15-01 Resolución 0886 del 2007	Es importante reestructurar la acción de tratamiento “Actualización semestral de la página web de Bienestar en Línea del plan de acción y portafolio de servicios” teniendo en cuenta que la dependencia no cuenta con una página web propia para sus publicaciones.
22	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 Acuerdo No. 09 de 2007 C.S.U. Artículos 96 al 99	Es importante que se tenga en cuenta en la identificación y evaluación de riesgos de corrupción lo pertinente a la asignación de porcentajes de descuento para la matricula del estudiante por participación en actividades deportivas, artísticas, etc. En razón a que estos son reportados inicialmente a secretaría de la Dirección de Bienestar Institucional por los Coordinadores de área deporte y recreación y área de arte y cultura.
23	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-02	Valdría la pena estudiar la posibilidad de incluir el formato de préstamo de elementos de sonido (FO-A-BI-02-09) dentro de un procedimiento establecido en el SIGC, en razón a que no cuenta con procedimiento alguno.
24	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-07 Numeral 7.4	El Área de Inclusión Social se encuentra diligenciando el formato FO-A-BI-15-02 versión del 02-03-2021 el cual no se encuentra en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

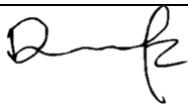
25	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-08 Numeral 8.17	Es conveniente que se realice la modificación del paso 8.17 del procedimiento para los programas y estrategias institucionales para fortalecer la permanencia y graduación estudiantil (PD-A-BI-08) lo referente a los formatos FO-A-BS-23-07 y FO-A-BS-23-01, teniendo en cuenta que estos han cambiado de codificación debido a un cambio de proceso.
26	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-09 Numeral 9.6	Sería pertinente evaluar la posibilidad de modificar el procedimiento PD-A-BI-09 en razón a que no se está utilizando el formato FO-A-BI-02-10 para rendir informe al jefe de bienestar respecto de las actividades del Área de promoción y mantenimiento de la salud, ya que este es para actividades virtuales.
27	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-10 Numeral 10.4 y 10.5	Valdría la pena especificar en el procedimiento para definir estrategias por grupos poblacionales (PD-A-BI-10) el uso de los formatos para el registro de asistencia de acuerdo con los eventos que se realicen, debido a que en la verificación de la auditoria se encuentran asistencias registradas en los formatos con código FO-A-BI-17-02 y FO-A-BI-02-01 y el procedimiento establece únicamente el uso del primer formato mencionado.
28	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-14 Numeral 18.1 y 18.2	Valdría la pena que se estudie la posibilidad de modificar el procedimiento para la atención de estudiantes en caso de accidentes (PD-A-BI-14), en razón a que, ya no realizan entregas de carné de la póliza de seguro estudiantil.
29	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-16 Numeral 16.1 y 16.2	Sería adecuado analizar la adquisición anual de las tablet's conforme al requisito 2.24 de la línea estratégica 1 Objetivo "Adquirir equipos tecnológicos que garanticen el acceso y la permanencia académica a estudiantes de pregrado", en aras de evitar un posible detrimento patrimonial debido a que en la auditoría realizada para la vigencia 2023 se registra una adquisición de 50 tablet's para un total de 300 en inventario y una entrega a estudiantes universitarios de 20 Tablet's en toda la vigencia, generando bajo número de estudiantes apoyados con equipos tecnológicos.
30	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-16 Numeral 16.7	Es importante que se requiera de forma oportuna el reintegro de los equipos tecnológicos entregados a los estudiantes en cumplimiento de las cláusulas del contrato de comodato para evitar el riesgo perdida, teniendo en cuenta que el estudiante Juan David Moreno Álvarez tenía como fecha límite de entrega 29 de noviembre de 2023 y realizó el reintegro hasta la vigencia del 2024 incumplimiento de la cláusula séptima requisito 5 del contrato

			comodato, es de tener en cuenta que la solicitud de reintegro se debe realizar por parte del supervisor del contrato y no por el auxiliar administrativo.
31	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-BI-17 Numeral 17.3	La codificación del formato de queja por violencia basadas en género, violencias por prejuicio y acoso sexual utilizados para la vigencia 2023 no coincide con el formalizado en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (FO-A-BI-17-03).

Reporte:

No. No Conformidades 13 No. Oportunidades de Mejora. 12

Anexos	Evaluación puestos de trabajo
Fecha de presentación del informe	15 de marzo de 2024

Equipo Auditor:		
Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Diana Fernanda Bermeo Mantilla	Asesor Oficina Asesora de Control Interno	
Fabio Beltrán Perdomo	Profesional Universitario	
Darlenson Quinto Ibargue004e	Profesional Universitario	
Richard Fabian Cuellar Leal	Profesional Universitario	
Yessica Alejandra Suaza Obregón	Profesional Universitario	