

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

No. DE AUDITORIA:	007-2024
FECHA DE AUDITORIA:	13, 14, 15, 18, 19, 20, 21 y 22 de marzo de 2024
LUGAR DE AUDITORIA:	Sede Porvenir, Sede Centro, MACAGUAL, Sede Santo Domingo, Sede Social y Sede Leticia
PROCESO AUDITADO:	GESTIÓN SERVICIOS Y MANTENIMIENTO
RESPONSABLE DEL PROCESO:	LUIS ABEL CEBALLOS CUELLAR
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 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21 y 22 de marzo de 2024
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:	Norma ISO 9001:2015 requisitos 4.4, 5.1.1, 5.2.1, 5.3 literal a y b, 6.1, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.7, 9.1 y 10. Norma ISO 21001:2018 requisitos 4.4, 5, 5.2.1, 5.3 literal a -b, 6.1, 7, 8.1, 8.7, 9 y 10 Gestión del riesgo, indicadores de gestión, Ley 594 de 2000 y se aplicaran las demás normas internas y externas pertinentes al proceso.
PERSONAS ENTREVISTADAS:	<ul style="list-style-type: none"> • Luis Abel Ceballos Cuéllar • Cristian Andrés Arango Rojas • Juan Augusto Espitia Ortiz • María Angelica Almario Orozco • Abel Moncaleano Loaiza • Nathalie Sánchez Araujo • Luis Arturo Perdomo Perdomo

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			Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5.2, 10.3. Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5.2,10.2. PD-S-AC-11 numeral 11.1. FO-S-AC-11-01.	OBSERVADO: Se elimina la no conformidad validando los soportes entregados en la reunión de Observaciones.
2	X		Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5.3 y 7.5.3.2. Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5.3 y 7.5.3.2. Acuerdo No 42 de 2002 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación y el artículo 24 de la ley 594/2000 .	No se cuenta con archivo organizado cronológicamente, con tabla de contenido, en carpeta cuatro (4) aletas, además el proceso no tiene establecido la tabla de retención documental. <ul style="list-style-type: none"> • Sede Porvenir. • Sede Centro. • Sede Leticia.
3			Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.2 . Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.2. Artículo 39 de la ley 909 de 2004 PD-A-TH-02.	OBSERVADO: Se elimina la no conformidad validando los soportes entregados en la reunión de Observaciones.
4	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.	No se tiene establecido indicadores de gestión para las siguientes sedes: <ul style="list-style-type: none"> • MACAGUAL. • Sede Santo Domingo. • Sede Social. • Sede Leticia.
5	X		Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5. Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5. PESV 2.6.2 página 19.	A fecha de la auditoria se evidencia en el SIMIT que el conductor Wilmer Andrés Papamija Peña CC 1117540246 presenta comparendo registrado desde el 11 de septiembre de 2023.
6	X		Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5. Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5. PESV 2.6.2 página 19.	En la sede MACAGUAL tienen un (01) motocarro y según lo manifestado por el coordinador de las granjas no se usa para transporte entre sedes ni entre municipio es de operación interna, sin embargo, verificado la plataforma RUNT presenta revisión tecno mecánica vencido desde 20/05/2022. Igualmente, para la motocicleta marca Suzuki con placas ZTU-77C verificado la plataforma RUNT tiene vencida la revisión tecno mecánica desde el 06 de febrero de 2024.
7	X		Norma ISO 9001:20015 Requisito 4.4.1 literal F y 6.1. Norma ISO 21001:2018 Requisito	El Proceso Gestión Servicios y Mantenimiento no tiene riesgos identificados en la Matriz de Riesgos Institucional.

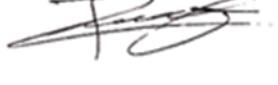
		4.4.1 literal F y 6.1. Resolución 0886 del 2007. OD-S-AC-15-01.	
8	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 y 7.1.3. Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 y 7.1.3. PD-A-SM-01 Numeral 1.1.	<p>Al momento de la auditoria no se encontró evidencia alguna del diagnóstico a la infraestructura de la institución (FO-A-SM-01-03):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sede Leticia • Santo Domingo • MACAGUAL <p>Además, para la Sede Centro se observó que los formatos utilizados para el diagnóstico a la infraestructura se encuentran obsoletos en el SIGC.</p>
9	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5, 8. Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5, 8 .	<p>No se evidencia para la vigencia 2023 la planificación del mantenimiento para las siguientes sedes en el formato plan de mantenimiento semestral de infraestructura física (FO-A-SM-01-02):</p> <ul style="list-style-type: none"> • MACAGUAL. • Santo Domingo. • Sede Social.
10	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 y 8.1. Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 y 8.1. PD-A-SM-01 Numeral 1.3. PD-A-SM-04 Numeral 4.2.	<p>Al momento de la auditoria se evidencia que el lavado de tanques de almacenamiento de agua de las siguientes sedes se está realizando semestralmente y no bimensual como lo establece el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sede Centro. • Sede Social. <p>Además, en las Sede Santo Domingo y MACAGUAL no se está diligenciando los formatos establecidos en el SIGC para el lavado de tanques de almacenamiento de agua.</p>
11	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5. Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5. PD-A-SM-01 Numeral 1.8.	<p>No se aplicó el uso del formato de conformidad de la prestación del servicio (FO-A-SM-01-01) para la Sede Centro.</p>
12	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-SM-01 Numeral 1.3	<p>No se realizó mantenimiento durante la vigencia 2023 al bebedero instalado en la Sede Santo Domingo.</p>
13	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-SM-01 Numeral 1.3	<p>Se evidencia reporte según correo enviado el 14/03/2024 a la Vicerrectoría Administrativa en referencia al estado de las plantas eléctricas de la Sede Porvenir donde se establece lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bloque Administrativo: Arranca y se apaga al momento. • Auditorio Edificio Tucán: Se prende manual porque tiene un daño en la tarjeta.

			<ul style="list-style-type: none"> Sala de Profesores: No funciona hace un año. Biblioteca: No funciona hace 5 años lo cual genera un riesgo inminente para la entidad teniendo en cuenta la frecuencia del fallo de la energía en la zona.
14	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5. Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5. PD-A-SM-01 Numeral 1.3.	No se evidencia mantenimiento realizado a la planta eléctrica de la Sede Social.
15	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5. PD-A-SM-03 Numeral 3.7-3.8.	No se evidencia la solicitud faltando diez días para el vencimiento de la Revisión Técnico Mecánica de los vehículos de la Universidad de la Amazonía.
16	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5. Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5. PD-A-SM-03 Numeral 3.9.	No existe registro de la verificación al inicio de cada periodo laboral (semestral), del botiquín de primeros auxilios de todos los vehículos institucionales por parte de la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo.
17	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5, 8.1 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5, 8.1 PD-A-SM-04 Numeral 4.2	De acuerdo con la revisión realizada en la Sede porvenir se evidencia que el cronograma mantenimiento de tanques de agua no contempla todos los tanques de la Universidad de la Amazonía, en razón a que el bloque administrativo – edificio TUCAN reporta tanques y se observaron 6 y no coincide su capacidad, además, se relaciona los tanques del Auditorio Ángel Cuniberti lo cual en el momento no están al servicio.
18	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5, 8.1 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5, 8.1 PD-A-SM-04 Numeral 4.2	No se tienen evidencia o registros de los resultados de las pruebas de calidad de agua realizadas en las siguientes sedes: <ul style="list-style-type: none"> MACAGUAL. Sede Social. Sede Leticia.
19		Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5, 8.1 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5, 8.1 PD-A-SM-06 Numeral 11.5	OBSERVADO: Se elimina la no conformidad validando los soportes entregados en la reunión de Observaciones.
20	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5-8.1 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5-8.1 PD-A-SM-03 Numeral 3.4	No existe registro semestral de la elaboración del cronograma para planear los mantenimientos preventivos y/o correctivos de todos los vehículos de la Universidad de la Amazonía.
21		Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-SM-05 Numeral 5.4 al 5.6	OBSERVADO: Se elimina la no conformidad validando los soportes entregados en la reunión de Observaciones.

22		X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 5.2.2, 7.3 Norma ISO 21001:2018 Requisito 5.2.2,7.3	Valdría la pena estudiar la posibilidad de solicitar capacitación al área de Direccionamiento de Aseguramiento de la Calidad en lo concerniente al SIGC, en razón a que, según lo manifestado por la coordinadora de la Sede Leticia, no han recibido capacitación al respecto.
23		X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5.3 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5.3 Decreto 2609 de 2012, art 17 literal c. PD-A-GT-15	sería importante que se evalúe la posibilidad de realizar gestión con la Oficina de Tecnologías de la Información, solicitando la sincronización del One Drive para proteger la información relevante del proceso. <ul style="list-style-type: none"> • Sede Centro
24		X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 y 8.1. Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 y 8.1. PD-A-SM-01 Numeral 1.3 PD-A-SM-04 Numeral 4.2	Es importante mirar la viabilidad de dejar el formato FO-A-SM-01-05 de forma abierta donde se pueda incluir el mantenimiento de los tanques de las otras sedes de la universidad.
25		X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-SM-01 Numeral 1.3	Es importante que se actualice en el manual de limpieza y mantenimiento de bebederos públicos Uniamazonia (GU-A-SM-01-01), teniendo en cuenta que se ha instalado un filtro diferente al que se encuentra relacionado y su mantenimiento cambio.
26		X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-SM-02 Numeral 2.1	Es importante verificar las solicitudes de transporte FO-A-SM-02-01 realizadas en la planeación de los programas académicos debido a que en la verificación aleatoria se observó un formato con el código FO-A-BS-05-01 el cual no es acorde con el que se encuentra en el SIGC.
27		X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-SM-03 Numeral 3.1-3.2	valdría la pena que los formatos en la sección de diligenciamiento del Extintor y herramientas se realice correctamente, teniendo en cuenta que se observa que el vehículo OZD 427 no está diligenciado.
28		X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-SM-03 Numeral 3.10	Sería adecuado gestionar de forma oportuna la recarga de los extintores de los vehículos institucionales con el fin de evitar riesgos asociados a su vencimiento.
29		X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-SM-05 Numeral 5.2	Es importante que, en la Sede Social, MACAGUAL y Santo Domingo se lleva registro del consumo del combustible suministrado por la Universidad para el funcionamiento de esta.
30		X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-SM-05 Numeral 5.4 al 5.6	Es conveniente que el formato control de combustible parque automotor (FO-A-SM-05-01) se use el vigente en el SIGC, debido a que en la auditoria se observó diligenciado el formato FO-A-BS-06-03 documento obsoleto.

31	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-SM-06 Numeral 11.1 al 11.3	Es importante que se diligencien todos los espacios o se anulen los no utilizados en el formato solicitud de apoyo logístico (FO-A-SM-06-01) y que no se acepten enmendaduras y no se reciban en caso de ser modificados.
32	X	Norma ISO 9001:2015 Requisito 7.5 Norma ISO 21001:2018 Requisito 7.5 PD-A-SM-06 Numeral 11.1 al 11.3	Es importante mirar la viabilidad de conseguir una fuente de energía que abastezca la totalidad de la sede Leticia, ya que por falta de energía eléctrica no funcionan algunos dispositivos electrónicos como aires acondicionados, impresoras, computadores etc, como está expuesto en el acta N° 004 de 28 de septiembre del 2023 verificación de inventario de la sede Leticia.
<p>Reporte: No. No Conformidades <u>17</u> No. Oportunidades de Mejora. <u>11</u></p>			

Anexos	N/A
Fecha de presentación del informe	11 de abril de 2024

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