

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”



FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES

CÓDIGO:

F-3-5-5

VERSIÓN:

3-09-05-2018

PÁGINAS:

1 de 12

Fecha		
Día	Mes	Año
01	08	2018

2. Tipo de revisión	
Auditoría de proceso y/o procedimiento	Revisión de la dirección
X	

Informe de Auditoría (In Situ) ☐

Informe de Auditoría Consolidado: ☐

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA		
3. Proceso y/o procedimiento Auditado:	C-12 Gestión Servicios de Infraestructura Tecnológica -(P-12-1) Estrategia Del Servicio -(P-12-4) Operación Del Servicio	
4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor (Quien consolidó el Informe nacional por proceso y/o procedimiento; no aplica si es Informe in situ):	Nombre completo y correo electrónico institucional: Luisa Fernanda Diaz Castro – lufe.d@hotmail.com Asconfi Multiservicios SAS	Número de cédula: 1022395716
5. Equipos auditores participantes:	Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es): Luisa Fernanda Diaz Castro – lufe.d@hotmail.com Claudia Patricia Piñarete – Claudia.pinarete@unad.edu.co No Aplica	Centro – Sede auditado(a): Sede Nacional José Celestino Mutis Zona Centro Oriente – Nodo CEAD Bucaramanga

(Agregar cuantas filas renglones sean necesarias de acuerdo al número de centros auditados en cada proceso).

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
			VERSIÓN: 3-09-05-2018
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		PÁGINAS: 2 de 12

6. Criterios de auditoria (Retomado de los planes de auditoria):	Plan de Desarrollo 2015-2019 Proyecto académico pedagógico solidario Estatuto General Estudiantil Estatuto Organizacional Manual de Calidad Planes de mejoramiento (SSAM) Mapa de riesgos del proceso Informe de PQRS del proceso Indicadores del Proceso Planes operativos Norma ISO 9001:2015 Resolución 1111 de 2017 Directiva presidencial 04 de 2012 Documentación registrada en el SIG Mediciones de percepción del servicio Manuales de contratación y presupuestal Manual de funciones y competencias laborales Y demás normatividad y documentos aplicables Sede Nacional Jose Celestino Mutis
7. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):	Andrés Ernesto Salinas Duarte Gerente Innovación Y Desarrollo Tecnológico gerencia.innovacion@unad.edu.co Ivonne Faride Acero, Ivonne.acero@unad.edu.co Gisella Sánchez, gisella.sanchez@unad.edu.co Miguel Pinto, miguel.pinto@unad.edu.co Yeimy Yurani Forero, yeimmy.forero@unad.edu.co Tatiana Isabel Herazo, Tatiana.herazo@unad.edu.co

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”



FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES

CÓDIGO:

F-3-5-5

VERSIÓN:

3-09-05-2018

PÁGINAS:

3 de 12

	Zona Centro Oriente - Bucaramanga Director zonal, Dra Laura Gómez Ocampo, laurac.gomez@unad.edu.co Gestión Servicios de Infraestructura Tecnológica, líder GIDT Juan Carlos Ortiz Rodríguez - carlos.ortiz@unad.edu.co
8. Objetivo de la auditoría (Retomado del plan de auditoría):	Evaluar, la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD y el cumplimiento de los criterios de control y aseguramiento de la calidad en el desarrollo de sus funciones sustantivas, a partir de la valoración de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos institucionales, específicamente en el proceso C-11, identificando las oportunidades de mejora, en pro del perfeccionamiento del servicio ofrecido a los usuarios y beneficiarios y específicamente lo previsto en las normas ISO 9001:2015.
9. Alcance (Retomado del plan de auditoría):	Se evaluarán los componentes de: Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, y demás normas aplicables al proceso GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (C-12) y a sus Procedimientos: - (P-12-1) Estrategia del Servicio - (P-12-2) Administración de las Sub plataformas del Campus Virtual - (P-12-3) Transición del Servicio - (P-12-4) Operación del Servicio
10. Fecha de apertura:	11. Fecha de cierre:

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
			VERSIÓN: 3-09-05-2018
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		PÁGINAS: 4 de 12

II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

12. Descripción General de la Auditoría

Sede Nacional José Celestino Mutis

La GIDT se caracteriza por poner a la vanguardia en los temas tecnológicos a la universidad, sin dejar de lado los recursos financieros, los recursos humanos y ante todo las necesidades de la parte académica; su papel es importante en todas las áreas de trabajo y siempre están en la mira de aprovechar al máximo la capacidad de la infraestructura tecnológica con el fin de ofrecer un buen servicio.

Es de gran importancia seguir capacitando a todos los equipos de trabajo para que sigan siendo competitivos, ya que a través de éstos aprendizajes se toman conciencia de las necesidades de la universidad y la manera de aportar a la comunidad para la mejora continua.

Se debe seguir con el Plan Estratégico de Seguridad de la Información, ya que involucra a todas las partes interesadas y permite valorar la información y sobre todo protegerla.

Con lo referente a las funciones de cada uno de los grupos de trabajo se resalta el liderazgo como función del grupo y armonización del sistema de gestión, permitiendo alcanzar resultados, mantener altos niveles de desempeño y sobre todo aprovechar las oportunidades de mejora en la gestión.

Sobre la sensibilización de la actualización de la norma ISO 9001:2015, se tiene en cuenta lo siguiente:

- Claridad en los ítems aplicables de la norma y su respectiva alimentación con el proceso y los procedimientos
- Se tiene presente los riesgos existentes y de acuerdo a lo expuesto por cada uno de los equipos de trabajo no se generan nuevos riesgos que afecten el proceso. La actualización de la caracterización es pertinente de acuerdo a los ajustes realizados y una mejora continúa en cuanto a las competencias del personal bajo su control lo que se refleja en las capacitaciones que se adelantan por cada equipo.
- Los requisitos del proceso, se controlan y se asegura su estricto cumplimiento desde los diferentes enfoques y actividades de cada uno de los procedimientos, con el fin de garantizar las salidas a los diferentes clientes internos y externos.

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia		FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO:	F-3-5-5
		PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSIÓN:	3-09-05-2018
				PÁGINAS:	5 de 12

- Desde el punto de vista de la misión, visión y contribución al mejoramiento continuo es oportuna la gestión de los recursos para la ejecución y cumplimiento de las diferentes metas, ya que se garantiza la asignación de los tecnológicos.
- Se evidencia puntos de control y su respectivo seguimiento e información documentada en cada uno de los procedimientos.
- Hay buena comunicación entre el proceso y la alta dirección a través de los diferentes comités lo que conlleva a la toma de decisiones oportunas.

(P-12-1) Estrategia del Servicio

Con respecto a ANS, éstos son imprescindibles y permiten gestionar las diferentes necesidades de la universidad y cada vez están direccionados en grandes proyectos como el Leasing, Cambio de Plataforma Tecnológica, sin dejar de lado la seguridad de la información en todos sus niveles, la administración de los servidores y el servicio técnico a través de la mesa de ayuda. Se evidencia el constante monitoreo de los servicios y la importancia de prestar apoyo.

(P-12-2) Administración de las Sub plataformas del Campus Virtual

La programación académica juega un gran papel para direccionar de manera acertada el gran número de cursos que ofrece la universidad en los diferentes programas académicos, y sobre todo su alistamiento cada periodo académico sin dejar de lado el apoyo de las unidades implicadas en este proceso. Se realiza seguimiento a los cursos con respecto a la asignación de roles, seguridad en la información, y las salidas que se generan a las diferentes partes interesadas son oportunas.

(P-12-3) Transición del Servicio

Se toma desde el punto de vista de Migración de los Sistemas Informáticos, aviso a los usuarios, formatos de cambio y los riesgos que implica, pero sobre todo se cuenta con la garantía de que los sistemas siguen funcionando. Se realizan pruebas al inicio de la operación y luego el despliegue con el fin de garantizar que los cambios estén conformes y que en el momento de la puesta en marcha del servicio sea exitosa.

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSIÓN: 3-09-05-2018
			PÁGINAS: 6 de 12

(P-12-4) Operación del Servicio

La mesa de ayuda es una herramienta que permite realizar la solicitud de soporte técnico en caso de algún incidente y realizar seguimiento a los casos reportados en la plataforma, debido al seguimiento realizado en esta plataforma, se evidencia respuesta dentro de los plazos fijados y hay monitoreo permanente, esto se ve reflejado en la eficiencia del proceso y sobre todo en los indicadores.

Zona Centro Oriente – CEAD Bucaramanga

Transición 9001:2015

Al indagar sobre la participación en las etapas de la transición de la norma tales como la participación del análisis de contexto organizacional, partes interesadas y sus expectativas no se evidenció claridad, identificación ni comprensión por parte de los líderes y demás actores de los procesos. Igualmente, al indagar sobre como abordar desde los procesos el tema de riesgos y oportunidades, manifiestan que los riesgos asociados a la zona realizan seguimiento trimestralmente a todos los del proceso, que se adelantó la solicitud de eliminación del riesgo asociado a ciclo de vida en el mes de mayo, a la oficina de control interno –evidencia correo electrónico del 11 mayo de 2018.

Se evidencia que tienen claridad y conocimiento del alcance del Sistema Integrado de Gestión, conocimiento de los documentos base del sistema, ubicación y claridad de los procesos que integran en sistema integrado de gestión.

En cada proceso se identifican los criterios y métodos de medición tales como indicadores de desempeño de los procesos, IGP, PQRS, se evidencia reporte de indicadores de los procesos, y comprensión de análisis de los mismos. Al revisar los IGP, estos no se encuentran publicados en la página del SIG. En cuanto a PQRS se solicita las asignadas a la zona de Bucaramanga se toma como muestra la Queja sobre el servicio del estudiante Henry López Navarro, Fecha de Asignación: 12-02-2018 11:02, Descripción: Agradezco su colaboración ya que tengo problemas con comunicarme con la sede de Bucaramanga, llamo a la línea telefónica y nunca responden. Numero al cual llame 6358577 y llamando con extensiones y tampoco responden. Fecha de respuesta por usuario asignado: 13-02-2018 15:47.

Queja sobre el servicio de Martha Jessica Jaines Fecha de Asignación: 19-01-2018 16: Relacionado con: Bucaramanga Descripción: es posible que me amplíen la fecha del pago de la habilitación y que me lo puedan enviar a mi correo, ya que el sistema solo me dejó imprimir un solo recibo de las

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”



FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA

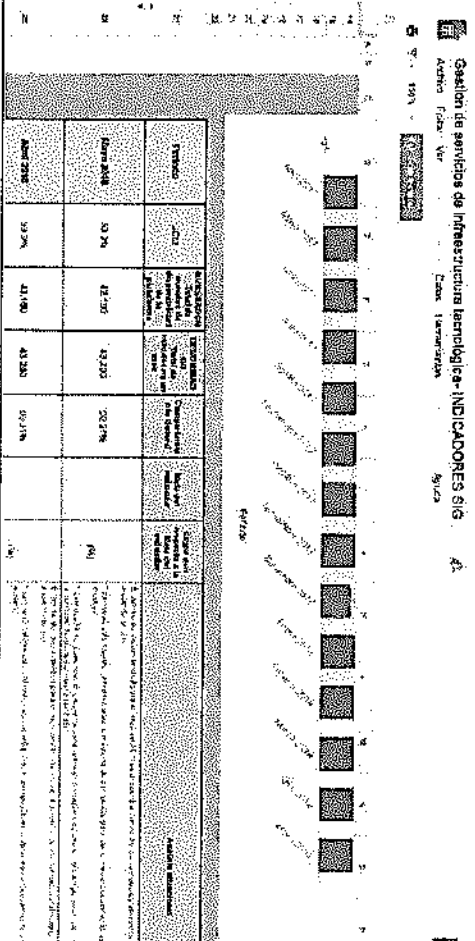
PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES

CÓDIGO:	F-3-5-5
VERSIÓN:	3-09-05-2018
PÁGINAS:	7 de 12

2. *habilitaciones que tenía que generar, y la impresión salió mal ya que no salió completa y el banco no me la aceptó, intente reimprimirlas pero la plataforma no tiene esa opción, ya que la calificación del 25 % de estas materias fueron cargadas ayer en la tarde, las materias son (métodos terminológicos y macroeconomía) el lapso para el pago fue muy corto ya que la nota definitiva fue ayer en la tarde y hasta hoy había plazo de pago y muchos bancos no trabajan, pide con urgencia una solución, Fecha de respuesta por usuario asignado: 22-01-2018 08:00. Se evidencia que se da cumplimiento en tiempo de respuesta.*

Al indagar sobre los recursos que se cuenta para el desarrollo de los procesos las personas que responde la auditoria de cada proceso manifiestan que se cuenta con recursos financieros, tecnológicos, humanos; el proceso de Recursos Físicos Administrativos y Financieros infraestructura -procedimiento Administración de Elementos de Consumo Bienes Devolutivos la persona que encargada de dar respuesta indica que No cuentan con recursos, cuando se requieren instalaciones y/o mantenimiento menores se utilizan recursos propios el requerimiento de elementos de la zona se realiza anualmente, estas solicitudes se atienden parcialmente (correo de solicitud, noviembre 2 de 2017).

C-12 Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica



Se indagó a los funcionarios presentes generalidades sobre la caracterización de proceso C-12, se evidencia adecuado conocimiento y apropiación de conceptualización sobre el objetivo, alcance, entradas, salidas y control de cambios del proceso.

Al indagar por las mediciones del proceso manifiesta que lo hacen a través de indicadores, se revisan los indicadores C12-004,001,002, 006, 007, 008, 009 se evidencia reporte de información, en los periodos marzo 2018, abril 2018 y

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 3-09-05-2018
		PÁGINAS: 8 de 12

mayo 2018, presentando análisis, pero no se evidencia el registro de las metas correspondientes. Se recomienda la revisión de los indicadores.

(P-12-1) Estrategia Del Servicio

Se procedió a la verificación del cumplimiento del procedimiento, la persona que responde la auditoría manifiesta que las actividades numero 1 Realizar seguimiento y monitoreo a la infraestructura tecnológica de los servicios existentes, actividad 2 Analizar los resultados del seguimiento y monitoreo de servicios existentes, actividad 3 Levantar requerimientos de los servicios de IT y priorizar necesidades donde el encargado de las actividades es Profesional GIDT / Espejos GIDT Zonales, se manifiesta que en cuanto a la verificación del punto de control de la Actividad 2, su aporte es realizado por medio de los reportes de condiciones o información.

(P-12-4) Operación Del Servicio

Se indagó a los funcionarios presentes generalidades sobre el procedimiento, se evidencia adecuado conocimiento y apropiación de conceptualización sobre el objetivo, alcance.

Se procedió a la verificación del cumplimiento del procedimiento la persona que responde la auditoría indica que el informe de mesa de ayuda que se debe presentar periódicamente por parte del espejo de GIDT se valide directamente desde el sistema. Igualmente manifiestan problemas sobre la asignación de correo institucional a los estudiantes por cuanto la capacidad de respuesta de GIDT, es muy lenta. Se recomienda validar la generación del reporte de mesa de ayuda por el aplicativo así como la revisión en la asignación de correo institucional a estudiantes.

"Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>"

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO:	F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSIÓN:	3-09-05-2018
			PÁGINAS:	9 de 12

III. CONCLUSIONES DE AUDITORIA:					
13. Hallazgos de auditoría: Registre la información solicitada de: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (Núm.), No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP), de conformidad con el procedimiento de Auditorías Integrales.					
Centro o lugar auditado	Proceso(s) y/o procedimiento(s) auditado(s)	Tipo de Hallazgo: (NCM), No Conformidad Mayor (Ncm), No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP)	Numeral y literal de la Norma o requisito implicado en el hallazgo	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO: ¿Qué se incumplió? ¿Cómo se incumplió? ¿Cuándo se incumplió? ¿Dónde se incumplió?	¿Es un hallazgo reincidente de auditorías pasadas?
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

14. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR: - Registre en este espacio las Oportunidades de Mejora generadas en el desarrollo del ejercicio auditor.

- En segundo lugar, registre en la respectiva sección las **Observaciones** determinadas en el mencionado ejercicio auditor. Estas no se consideran incumplimientos de Norma o de Estándar, pero podrían llegar a constituirse en ello(s), no deben redactarse como tales incumplimientos a los requisitos de estos documentos. Para el tratamiento de las Observaciones de auditoría a las cuales se haya determinado que no ameritan acciones a emprender se deben(n) remitir al correo gerencia.calidad@unad.edu.co el(los) formato(s) debidamente diligenciado(s).

- En tercer lugar, registre a continuación las recomendaciones y/o sugerencias derivadas de la auditoría interna realizada, de haber lugar a ello.

- Por último, registre en este espacio aquellos aspectos importantes a tener en cuenta por parte del auditor interno designado para la próxima auditoría.

14.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Sede Nacional JCM: Aprovechar la infraestructura tecnológica para generar nuevos servicios a los usuarios.
 Generar proyectos que se realicen desde las escuelas con el fin de fortalecerlos y sean buenas prácticas.
 Seguir capacitando a los grupos de trabajo. Implementar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI de la UNAD.

14.2 OBSERVACIONES:

N/A

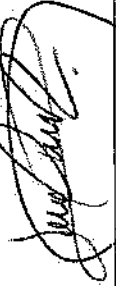
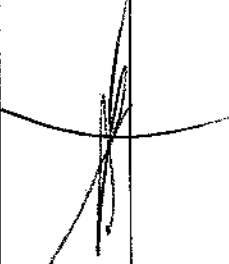
14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:

N/A

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSIÓN: 3-09-05-2018
			PÁGINAS: 10 de 12

14.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Luisa Fernanda Diaz Castro	Líder Equipo Auditor	
Andrés Ernesto Salinas Duarte Gerente Innovación Y Desarrollo Tecnológico	Líder Procedimiento 1 (si es informe Consolidado)	

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

		FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSIÓN: 3-09-05-2018		PÁGINAS: 11 de 12

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO:	
1	FECHA: Diligencie la fecha de elaboración del Informe de Auditoría por Proceso
2	TIPO DE REVISIÓN: Seleccionar si se trata de una Auditoría de Proceso y/o Procedimiento o si se trata de una Revisión de la Dirección.
Sección I "INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA"	
3	PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO AUDITADO: Registrar el proceso y/o procedimiento que ha sido auditado (en Sede Nacional y/o en Centros de las zonas)
4	AUDITOR LIDER O LIDER DE EQUIPO AUDITOR: Registrar nombre(s) y apellidos completos y el correo electrónico Institucional del Auditor Lider o Lider de Equipo Auditor quien consolidó el Informe de Auditoría, y a continuación, en el espacio correspondiente, su respectiva cédula de ciudadanía o número de documento de identificación.
5	EQUIPOS AUDITORES PARTICIPANTES: Registrar el(los) nombre(s) y apellidos completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es) del(los) auditor(es) interno(s), tanto del auditor interno asignado para el(los) proceso(s) y/o procedimiento(s) a auditar, como del auditor interno acompañante (si hubo participación del mismo) en cada uno de los espacios de esta sección del formato, teniendo en cuenta también los respectivos centros en donde el proceso(s) y/o procedimiento(s) fue auditado, registrándose los mismos en las casillas respectivas.
6	CRITERIOS DE AUDITORIA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA: La norma NTGCP 1000-2009 o ISO 9001:2015 es el principal Criterio de Auditoría para el componente SGC, o la norma ISO 14001, o la norma OHSAS 18001 u otra norma o estándar sería el principal criterio de Auditoría. Dentro de los documentos de referencia pueden relacionarse: normas internas y externas vigentes (leyes, decretos, entre otros) que regulen el(los) proceso(s) y/o procedimiento(s) o sistema, caracterización vigente del(los) proceso(s) y/o procedimiento(s) asociados estandarizado(s) vigentes a auditar en el Sistema Integrado de Gestión -SIG-, Manual del Sistema Integrado de Gestión SIG última versión, entre otros insumos o documentos.
7	AUDITADOS: Se registra en este espacio el(los) nombre(s) y apellidos completos del Director de Centro o del(los) representante(s) del(los) proceso(s) y/o procedimiento(s) en el centro; o si es en la Sede Nacional el Lider de Proceso y/o Lider(es) de Procedimiento(s), así como su(s) correo(s) electrónico(s) institucional(es).
8	OBJETIVO: Registrar el objetivo que pretende la Auditoría prevista a realizarse, empleándose para su redacción verbal(s) en infinitivo.
9	ALCANCE: Registrar el alcance que se trazará la Auditoría prevista a realizarse, involucrándose los diferentes aspectos generales que se verificarán en la Auditoría (Ej. procedimientos de los procesos, productos, servicios de los mismos, entre otros).
10	FECHA DE APERTURA: Según el programa de auditoría, se debe registrar la fecha en que empezó la primera auditoría para el proceso y/o procedimiento sin interesar el lugar en donde se hubiere practicado dicha auditoría.
11	FECHA DE CIERRE: Según el programa de auditoría, se debe registrar la fecha en que se realizó la última auditoría para el proceso y/o procedimiento sin interesar el lugar de su ejecución.
Sección II "DESARROLLO DE LA AUDITORÍA"	
12	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA: En esta sección del formato, se efectúa la Descripción concreta de la auditoría teniendo en cuenta los aspectos más sobresalientes e importantes de la misma; su redacción debe ser pertinente, clara, concreta, puntual.
13	HALLAZGOS DE AUDITORIA: En cada una de las columnas sub-siguientes se relacionará y diligenciará toda No Conformidad (Incumplimiento parcial o total de un requisito de Norma o Estándar) encontrada para el proceso y/o procedimiento y será registrada en esta sección del formato: - Centro o lugar auditado: Debe registrarse el respectivo centro zonal auditado (Nodo CEAD, CEAD, CCAV, CERES, UDR) o la unidad o dependencia (Sede Nacional) donde se llevó a cabo la auditoría.

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.unad.edu.co>”

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
			VERSIÓN: 3-09-05-2018
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		PÁGINAS: 12 de 12

	- Proceso(s) y/o procedimiento(s) auditado(s): Registre el nombre según el listado maestro de procesos y procedimientos el nombre del(los) proceso(s) y/o procedimiento(s) en los cuales se presentó el respectivo hallazgo de No Conformidad. - Tipo de hallazgo: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm), No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP): Con las siglas que se encuentran entre paréntesis en el encabezado de esta sección, se registrará en la respectiva casilla de ésta columna si se trata de una No Conformidad (NC) así: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm), No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP) - estas dos (2) últimas se emplean en normas como OHSAS 18001 e ISO 14001, de conformidad con lo previsto en el procedimiento de auditorías integrales. - Numeral y literal de la Norma o requisito implicado en el hallazgo: Debe registrarse el numeral (o requisito) de la norma o estándar que se ha incumplido parcial o totalmente o que se ha tipificado como no conformidad real o potencial según el caso. - DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO: En esta columna, el texto o contenido que se redacte debe tener en cuenta y principalmente las siguientes preguntas que facilitarán la estructuración del respectivo hallazgo: ¿Qué se incumplió? ¿Cómo se incumplió? ¿Cuándo se incumplió? ¿Dónde se incumplió? - ¿Es un hallazgo recurrente de auditorías pasadas?: Registrar para esta casilla en esta pregunta la respuesta "Sí" o "No", según corresponda. - Documento o registro evidencia del hallazgo: Debe registrarse, si hay lugar, una descripción del documento, registro o evidencia en que se sustentó y soportó el hallazgo de No Conformidad.
14	14. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR: - Registre en este espacio las Oportunidades de Mejora generadas en el desarrollo del ejercicio auditor. - En segundo lugar, registre en la respectiva sección las Observaciones determinadas en el mencionado ejercicio auditor. Estas no se consideran incumplimientos de Norma o de Estándar, pero podrán llegar a constituirse en ellos, no deben redactarse como tales incumplimientos a los requisitos de estos documentos. Para el tratamiento de las Observaciones de auditoría a las cuales se haya determinado que no ameritan acciones a emprender se debe(n) remitir al correo gerencia.calidad@unad.edu.co el(los) formato(s) debidamente diligenciado(s). - En tercer lugar, registre a continuación las recomendaciones y/o sugerencias derivadas de la auditoría interna realizada. - Por último, registre en este espacio aquellos aspectos importantes a tener en cuenta por parte del auditor interno designado para la próxima auditoría.
Nota final:	Una vez sea diligenciado integralmente este formato, por consiguiente la elaboración del respectivo informe consolidado por proceso(s) y/o procedimiento(s) y posteriormente aprobado en su versión definitiva por parte del respectivo Líder de proceso y/o procedimiento, se procederá según lo contemplado en el presente procedimiento, a la obtención de la firma tanto del mencionado Líder (es) de procedimiento (s) como la firma de parte del Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor consolidador del respectivo proceso y/o procedimiento.