

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

 UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia		FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES				VERSIÓN: 2-14-06-2017
				PÁGINAS: 1 de 7

1. Fecha		
Día	Mes	Año
14	09	2017

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

Informe de Auditoría (In Situ): ☒ X

Informe de Auditoría Consolidado: ☐

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA			
3. Proceso y/o procedimiento Auditado:	GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (C-12).		
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.	Número de cédula	
	Daniel Bejarano Garrido	79.356.704	
5. Equipos auditores participantes:	Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucionales).	Centro – Sede auditado(a)	
	Claudia Patricia Piñarete Piñarete claudia.pinarete@unad.edu.co	Sede Nacional José Celestino Mutis	
	Auditor(es) interno(s).		

(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	
PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		CODIGO: F-3-5-5	VERSIÓN: 2-14-06-2017
		PÁGINAS: 2 de 7	

Criterios de auditoría (Retomado de los planes de auditoría):	Criterios de auditoría: Norma NTCGP 1000: 2009 Norma ISO 9001: 2008
	Documentos de referencia: Normatividad Directrices Circulares Resoluciones Informe de Auditoría Interna vigencia 2016 Manual del Sistema Integrado de Gestión Mapa de Procesos y Procedimientos. Listado Maestro de Procesos y Procedimientos Listado Maestro de Formatos y Registros Instructivos SIGMA Sistema integrado de gestión y monitoreo administrativo Indicadores del SIG Mapas de Riesgos PQRSF Mediciones de percepción del servicio
7. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):	Andrés Ernesto Salinas Duarte Gerente Innovación Y Desarrollo Tecnológico gerencia.innovacion@unad.edu.co
8. Objetivo de la auditoría (Retomado del plan de auditoría):	Evaluar, durante la vigencia 2017, 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, identificando las oportunidades de mejora y buscando el perfeccionamiento del servicio ofrecido a los usuarios y beneficiarios y específicamente lo previsto en las normas Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, NTCGP 1000, MECI 2014.

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

		CÓDIGO: F-3-5-5	
FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN: 2-14-06-2017	
PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		PÁGINAS: 3 de 7	

9. Alcance (Retomado del plan de auditoría):		Se evaluarán los componentes de: Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, NTCGP 1000, MECI 2014y 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:	14-09-2017	11. Fecha de cierre:	14-09-2017

II. DESARROLLO DE LA AUDITORIA	
12. Descripción General de la Auditoría	
Descripción concreta de la auditoría (aspectos más sobresalientes):	
• Se resalta la disposición de los líderes de cada procedimiento y sobre todo la entrega oportuna de las evidencias solicitadas. • Tienen claro las actividades que realiza el proceso así como el alcance y las actividades propias del procedimiento. • Hay una correcta gestión de los recursos de acuerdo a las necesidades de la universidad y se tiene en cuenta el avance tecnológico aplicable al día a día, con el fin de garantizar la prestación del servicio y uso adecuado. • Se realiza seguimiento a los servicios de Leasing, desde su adjudicación, distribución, entrega al personal, devolución y alistamiento de nuevos elementos; así como reporte de siniestros. • Administración de los Servidores se realizan chequeos a los servidores con el fin de garantizar el correcto funcionamiento tanto de hardware como de software con el fin de garantizar que la información esté disponible, íntegra y segura.	

“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	
PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		CÓDIGO:	F-3-5-5
		VERSIÓN:	2-14-06-2017
		PÁGINAS:	4 de 7

- Respaldo de la Información, se garantiza periódicamente los Backup teniendo en cuenta las bitácoras, se realizan pruebas periódicas de restauración con el fin de comprobar su funcionalidad.
- El servicio de conectividad se garantiza a nivel nacional con el proveedor, y se realizan las penalizaciones correspondientes.
- Se lleva contante monitoreo a los servicios (servidores, conectividad,) a través de aplicaciones y se toman las medidas correctivas cuando haya lugar con el fin de garantizar su disponibilidad y no afectar al usuario final.
- En la actualidad no hay Desarrollo de software porque no se cuenta con personal para este servicio.
- Se garantiza la disponibilidad de los servicios de Infraestructura Tecnológica a través de las solicitudes registradas en la Mesa de Ayuda, desde allí se realiza seguimiento de los servicios y su monitoreo con el fin de garantizar el servicio.
- En cuanto a la administración de las subplataformas del campus virtual, el servicio inicia con la oferta académica, se proyecta el montaje del servicio, se realizan los ajustes necesarios en cuanto a servidores de la plataforma, se asignan permisos y roles de acuerdo a las solicitudes, se realizan copias de seguridad, se llevan bitácoras.
- En cuanto al seguimiento y medición de la gestión a través de los indicadores son acordes con los servicios que prestan, a través de los informes de gestión se asegura la política y los objetivos de calidad y se resaltan las oportunidades de mejora del proceso.
- Se resalta la labor de incluir en los procesos de Inducción el tema de aseguramiento de la información y concientizar a los usuarios de la responsabilidad de la misma, teniendo en cuenta que tienen varios mecanismos para realizarla, también se cuenta con píldoras de seguridad que se encuentran publicada en la página web y se envían al correo institucional.
- Se está garantizando la recuperación del correo institucional para los estudiantes y se les presta apoyo en caso de dudas e inquietudes.

UNAM
UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MEXICO

CODIGO:

VERSIÓN:

PÁGINAS:

5 de 7

III. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

	III.	CONFORMIDAD	IV.	CONFORMIDAD
13. Hallazgos de auditoría: Registre la información solicitada de:	No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (Ncm), No Conformidad Real (NCR)	No Conformidad Potencial (NCP), de conformidad con el procedimiento de Auditorías Integrales.		

Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP), de conformidad con el procedimiento de auditorías interno.						
Centro o lugar auditado	Proceso(s) y/o procedimiento(s) auditado(s)	Tipo de Hallazgo: (No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm); No Conformidad Real (NCR), No Conformidad Potencial (NCP))	Numeral y literal de la Norma o requisito implicado en el hallazgo	DESCRIPCION DEL HALLAZGO: (¿Qué se incumplió? ¿Cómo se incumplió? ¿Cuándo se incumplió? ¿Dónde se incumplió?)	¿Es un hallazgo reincidente de auditorías pasadas?	Documento o registro o evidencia del hallazgo
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

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

		CÓDIGO: F-3-5-5
FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN: 2-14-06-2017
PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		PÁGINAS: 6 de 7

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 debe(n) remitir al correo: gerencia.calidad@unad.edu.co el(las) formator(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:

14.2 OBSERVACIONES:

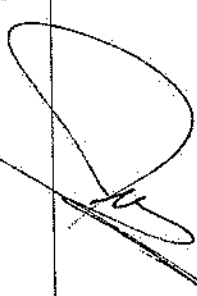
14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:

Como producto del ejercicio auditor se determinó registrar o dejar evidencia del Proceso de Inducción Específica al personal nuevo.

14.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:

“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: 2-14-06-2017
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		PÁGINAS: 7 de 7

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Daniel Bejarano Garrido	AUDITOR LIDER	
Andrés Ernesto Salinas Duarte Gerente Innovación Y Desarrollo Tecnológico	(si es informe In Situ) Director(a) Auditado(a) / Lider Procedimiento 1 (si es informe Consolidado)	
	Lider Procedimiento 2 (si es informe Consolidado)	
	Lider Procedimiento n (si es informe Consolidado)	