


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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 1 de 17

1. Fecha		
Día	Mes	Año
24	09	2019

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

Informe de Auditoría (In Situ):


Informe de Auditoría Consolidado:

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA.		
<b>3. Proceso y/o procedimiento / componente Auditado:</b>	Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica	
<b>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):</b>	<b>Nombre completo y correo electrónico institucional.</b>	<b>Número de cédula</b>
	Alexandra Roa Torres alexandra.roa@unad.edu.co	52.493.905
<b>5. Equipos auditores participantes:</b>	<b>Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es).</b>	<b>Centro – Sede auditado(a)</b>
	Alexandra Roa Torres.	Sede José Celestino Mutis
	Alexandra Roa Torres.	
	Sandra Patricia Cárdenas Mahecha.	
	Alexandra Roa Torres.	CEAD Bucaramanga
Auditor(es) interno(s). Claudia Patricia Piñarete Piñarete		
Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor.		
Auditor(es) interno(s). Auditor interno acompañante.		

(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>”

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 2 de 17


<b>6. Criterios de auditoría</b> (Retornado del(los) plan(es) de auditoría):	Plan de Desarrollo 2019-2023 Proyecto académico pedagógico solidario 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 Directiva presidencial 04 de 2012 Documentación registrada en el SIG Mediciones de percepción del servicio Manuales de contratación y presupuestal Aplicaciones utilizadas para la gestión del proceso Demás normatividad y documentos aplicables
--	---

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 3 de 17

<b>7. Participantes auditados</b> (Nombres y correos electrónicos):	<p>Sede Nacional JCM Ivonne Faride Acero Palomares <a href="mailto:ivonne.acero@unad.edu.co">ivonne.acero@unad.edu.co</a> Andrés Camilo Conde Gómez <a href="mailto:andres.conde@unad.edu.co">andres.conde@unad.edu.co</a></p> <p>CEAD Bucaramanga Dra. Laura Cristina Gómez Ocampo <a href="mailto:bucaramanga@unad.edu.co">bucaramanga@unad.edu.co</a></p> <p>Luz Esperanza Blanco Guerrero, <a href="mailto:luz.blanco@unad.edu.co">luz.blanco@unad.edu.co</a> Jorge Alberto Gómez Serpa, <a href="mailto:jorge.gomez@unad.edu.co">jorge.gomez@unad.edu.co</a> Jorge Edwin Gálvez Higuera, <a href="mailto:jorge.gelvez@unad.edu.co">jorge.gelvez@unad.edu.co</a> Gloria Helena Gómez Arenas, <a href="mailto:helena.gomez@unad.edu.co">helena.gomez@unad.edu.co</a> Orlando González Bonilla, <a href="mailto:orlando.gonzalez@unad.edu.co">orlando.gonzalez@unad.edu.co</a> Aura Natalia Villamizar Villamizar, <a href="mailto:aura.villamizar@unad.edu.co">aura.villamizar@unad.edu.co</a> Martha Cecilia Guarín Lizcano, <a href="mailto:martha.guarin@unad.edu.co">martha.guarin@unad.edu.co</a> Martha Liliana Hernández Hernández, <a href="mailto:marthal.hernandez@unad.edu.co">marthal.hernandez@unad.edu.co</a> Martha Lucía Hincapié López, <a href="mailto:martha.hincapie@unad.edu.co">martha.hincapie@unad.edu.co</a> Dora Ángela Castañeda Martín, <a href="mailto:dorangela@unad.edu.co">dorangela@unad.edu.co</a> Juan Sebastián Gutiérrez Prada, <a href="mailto:juans.gutierrez@unad.edu.co">juans.gutierrez@unad.edu.co</a> Mayerlyn Katherine Bautista Ortiz, <a href="mailto:mayerlyn.bautista@unad.edu.co">mayerlyn.bautista@unad.edu.co</a> Cesar Augusto Álvarez Vergara, <a href="mailto:cesar.alvarez@unad.edu.co">cesar.alvarez@unad.edu.co</a> Juan Carlos Ortiz Rodríguez, <a href="mailto:carlos.ortiz@unad.edu.co">carlos.ortiz@unad.edu.co</a> Yelitza Cristina Contreras Ospina, <a href="mailto:yelitza.contreras@unad.edu.co">yelitza.contreras@unad.edu.co</a> Laura Marcela Luna Mantilla, <a href="mailto:laura.luna@unad.edu.co">laura.luna@unad.edu.co</a> Néstor Henry Cáceres Solano, <a href="mailto:nestor.caceres@unad.edu.co">nestor.caceres@unad.edu.co</a> Elsa Hernández Cifuentes, <a href="mailto:elsa.hernandez@unad.edu.co">elsa.hernandez@unad.edu.co</a> Miguel Pinto A, <a href="mailto:miguel.pinto@unad.edu.co">miguel.pinto@unad.edu.co</a> Claudia Patricia Jiménez, <a href="mailto:patricia.jimenez@unad.edu.co">patricia.jimenez@unad.edu.co</a> Ana Mercedes Abril, <a href="mailto:ana.abril@unad.edu.co">ana.abril@unad.edu.co</a> Juan Sebastián Gutiérrez Prada, <a href="mailto:juans.gutierrez@unad.edu.co">juans.gutierrez@unad.edu.co</a></p>
--	---


*A*

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 4 de 17

<b>8. Objetivo de la auditoría</b> (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	Evaluar, durante la vigencia 2019, 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 de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y MECI 2014		
<b>9. Alcance</b> (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	La auditoría tendrá como alcance la pertinencia el proceso: Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica. Con respecto a los resultados del periodo correspondiente a la vigencia 2018 con corte a junio 2019. Instrumentos dispuestos por la UNAD, para el desarrollo del proceso. En lo que respecta será enfocada en los numerales de las ISO 9001:2015 así: 4. Contexto de la organización 5. Liderazgo 6. Planificación 7. Apoyo 8. Operación 9. Evaluación del desempeño 10. Mejora		
<b>10. Fecha de apertura:</b>	JCM 24 de julio de 2019 Bucaramanga 27 de agosto de 2019	<b>11. Fecha de cierre:</b>	JCM25 de julio de 2019 Bucaramanga 28 de agosto de 2019

## II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

### 12. Descripción General de la Auditoría

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 5 de 17

## **(C-12) GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA SEDE NACIONAL JCM**

### **Contexto**

A la pregunta: ¿Cómo definió la UNAD el contexto de la Organización y que cuestiones internas y externas están relacionadas con el proceso? Cuando se desarrolló la matriz se definió con que entes se relacionan a nivel de tecnología, determinaron apoyamos los diferentes procesos a nivel institución.

Matriz DOFA restructuración con los objetivos estratégicos y funcionales de los procesos, los objetivos estratégicos plan de desarrollo y operativos descritos en SIGMA, determinar en lo operativo otra serie de mediciones para infraestructura tecnológica informes mensuales a la medición de comunicaciones, e infraestructura tecnológica.

1. Participación en 4 proyectos Sistema de Inteligencia institucional proyecto 22 (minimizar islas de información que hay actualmente)
2. Proyecto 23 gobierno digital o gobierno en línea, proyectos que apoyan la transformación de la universidad para que pueda ser más tecnológica.
3. Proyecto 25 Infraestructura tecnológica fortalecimiento contratos conectividad aprovisionamiento software, nube, back cups.
4. Proyecto 24 Innovación base de la nueva Vicerrectoría de Innovación.


### **Partes interesadas**

¿Cuáles son las partes interesadas del proceso, cómo se identificaron, y cómo se abordan los requerimientos de estas?

Matriz de stakeholders que para el caso de GIDT aplica a funcionarios, docentes estudiantes, entidades externas como MINTIC lineamientos tecnológicos para aplicarlos en la institución.

Para el caso de los funcionarios, contar con el software necesario para la realización de sus actividades diarias, cuando GTHUM hace el proceso de contratación envía a GIDT a través de correo electrónico el requerimiento para la asignación de cuentas de correo y los mínimos que debe tener el personal que ingresa a la UNAD.

Las solicitudes a través de mesa de ayuda permiten identificar eso expectativas y necesidades de cada una de sus partes interesadas. En la caracterización identificación de las necesidades tecnológicas de la UNAD y en los procedimientos la atención a cada uno de esos requerimientos.

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 6 de 17

### Requisitos Legales

¿Se han identificado los requerimientos legales asociados al proceso? ¿cómo asegura el proceso que hace las actualizaciones normativas requeridas y que se aplican? ¿Cómo determina el proceso los requisitos del cliente y qué estrategias utiliza para satisfacer sus necesidades?

GIDT identificó los requerimientos a través de las necesidades de los usuarios y beneficiarios de los servicios de infraestructura tecnológica, así como los lineamientos dados por la UNAD y apoyo a otros lineamientos como transparencia, gobierno en línea. De otra parte, Resolución 8547 Reglamentación del uso de los servicios de tecnología, y las políticas marco de referencia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información resolución 4256 del 2015 entre otros que se encuentran públicos y vigentes en la página de GIDT. <https://gidt.unad.edu.co/documentos>.


Internamente se encuentran en actualización desde el mes de diciembre y en el transcurso del año se va actualizando la normatividad interna dependiendo los nuevos cambios, lo externo a través de los responsables de cada procedimiento en la unidad y mediante las invitaciones de entes externos que instan a la UNAD a participar de esos cambios, donde GIDT como responsable de la parte tecnológica valida si son pertinentes, necesarios y si deben ser tenidos en cuenta.

Por ejemplo, para el caso de equipos tecnológicos teniendo en cuenta que es una necesidad, se procede con un contrato que se hace cada 3 años donde se involucran los requerimientos a nivel nacional a través de los espejos zonales y locales ellos entregan el levantamiento de necesidades de sus zonas y lo envían a la sede nacional el Ing. Andrés salinas determina los tipos de equipos de cómputo, cantidad entre otros.

En el caso del espejo de la Zona Amazonia Orinoquia - ZAO al verificar el correo de solicitud con asunto: Requerimientos de elementos tecnológicos leasing para el periodo comprendido entre los años 2018 y 2020 se logra identificar la trazabilidad entre la solicitud que hace la zona y la entrega de requerimientos de acuerdo con su solicitud.

Por otra parte, la mesa de ayuda a nivel de requerimiento e incidente se puede identificar que es necesario documentar cómo el usuario puede solicitar el servicio, tiempos de atención, ya que, este aspecto solo se incluye en el proceso de inducción.

Es importante documentar los requisitos de los clientes ya que se identifican por parte del equipo auditado, pero como usuario o beneficiario no se puede tener esa claridad.

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 7 de 17

### **Riesgos y Oportunidades**

¿Cómo abordaron los riesgos y oportunidades identificados por el proceso? ¿Cómo se verifica la eficacia de las acciones para abordar riesgos? El mapa de riesgos 2.0 tenemos identificados 7 riesgos

En la verificación del mapa de riesgos en el aplicativo versión 2.0 se identifica que el proceso cuenta con 7 riesgos asociados.

1. Instalación o desinstalación no autorizada de software
2. Uso indebido de la información: Al realizar la trazabilidad frente a este riesgo se cuenta con 9 controles existentes y 6 acciones de mitigación con un reporte semestral donde el último reporte se realiza el 26 de junio de 2019 con un seguimiento por parte de la oficina de control interno satisfactorio para la evidencia que es el manual de instalación del WSUS y un instructivo de creación de la política de dominio para el bloqueo de puertos USB que se espera por parte del líder nacional tener los criterios para la aplicación de dicha política, con lo que a la fecha se mitiga y controla este riesgo.
3. Fallas en la infraestructura de comunicaciones del proveedor de conectividad en Colombia
4. Indisponibilidad de la Plataforma Tecnológica.
5. Virus informático
6. indisponibilidad de las aplicaciones de misión crítica de la UNAD.
7. Suplantación de identidad


Para el caso de las oportunidades se cuenta con el SSAM donde se pueden establecer este tipo de acciones, por otra parte, la UNAD se encuentra en una verificación para la identificación de las oportunidades fruto del plan de desarrollo.

### **Reconocimiento Institucional – Apropiación Horizonte Institucional**

¿Cómo articula y apropia el proceso la misión, visión y objetivos del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD? ¿Cuál es el aporte del proceso al sistema?

GIDT apropia y articula la misión a través de la puesta en funcionamiento de la estructura tecnológica para contribuir con la educación en la modalidad abierta y a distancia en ambientes virtuales con la utilización de las tecnologías de la información, proyectándose hacia una cultura innovadora y pertinente en la prestación de sus servicios.

*AV*

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 8 de 17

A través de la caracterización se articula la relación con los procesos del SIG.

Por último, GIDT tiene participación en la política en el compromiso 4 y 5 que correspondiente a:

4. El diseño, desarrollo, puesta en producción, provisión y operación de los servicios de infraestructura tecnológica, para la prestación eficaz y eficiente dentro de los márgenes de disponibilidad definidos, propendiendo por el cumplimiento de las funciones misionales de la entidad.

5. La protección, preservación y soporte de la información institucional almacenada en medio electrónico, salvaguardando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta, y le da cumplimiento a través de los siguientes objetivos del SIG:

4. Optimizar la gestión universitaria a través del seguimiento y control de los procesos, haciendo uso sostenible de los recursos disponibles, apoyándose en los dispositivos definidos por la universidad,

11. Optimizar los sistemas de información y de gestión tecnológica de la universidad garantizando su operación y seguridad integral con un enfoque de innovación y desarrollo tecnológico y

12. Impulsar la participación ciudadana, la garantía de transparencia, la innovación con fines de optimización y la minimización en la gestión de riesgos asociados al uso indebido de la información a través de la adopción de estrategias que permitan aprovechar el uso de las tecnologías y servicios digitales.

El aporte al SIG por una parte estuvo alineado con el plan de desarrollo correspondiente a 2015 – 2019 optimizando:

a. Plataforma tecnológica migraron la infraestructura a ORACLE para mejorar disponibilidad.

b. Sistema de Gestión Universitaria donde se consolidaba el plan de estudios a través de este sistema el estudiante tiene acceso a toda la información referente al proceso formativo en desarrollo.

c. Sistema homologación Institucional (Desarrollo Caribe y ya se implementó a nivel nacional).

### **Toma de conciencia**


¿Cómo se abordado el tema de toma de conciencia de la política y los objetivos del SIG en el proceso? ¿Cómo contribuye el proceso a la mejora de sistema en cuanto a esa toma de conciencia?

¿Cómo comunica el proceso la información pertinente del sistema incluidos los cambios?

Mediante los procesos de inducción y reinducción, así como los encuentros de planificación que se llevan a cabo mensualmente, píldoras informativas que se envían a los correos, cartelera en cada uno de los pisos, fondos de pantalla, se apropiaron la política y los objetivos



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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 9 de 17

del SIG a nivel institucional. Sin embargo, la idea es reforzar los temas y que cada unidad apropie estos lineamientos para aplicarlos en las actividades que desarrollan que para este caso sería la unidad GIDT.

Por ejemplo, a través de circulares informativas se comunica la información relacionada con los cambios del sistema en el caso de GIDT - Circular Informativa 280-012 - Mantenimiento y Actualización de Sistemas Operativos, Servidores de Aplicación, Servidores de Base de Datos y Certificados SSL de la Institución emitida el 19 de julio de 2019 a toda la comunidad Unadista.

#### **Planificación de los cambios**

¿Cómo se planifican y gestionan los cambios a nivel institucional? ¿qué cambios se han realizado en el proceso y cómo se planificaron?

Los cambios se planifican a través del instructivo gestión del cambio, tipos de cambios, mayores o menores, tipología operativos, estratégicos, documentales, cuando registrar en el ssam y cuando en el SIGMA.

En Informe de Gestión del Proceso, se está documentando la planificación del cambio frente a la normatividad uso de servicios tecnológicos y política marco de referencia que se espera formular en el ssam a más tardar la próxima semana teniendo en cuenta el establecimiento de la nueva directriz para gestionar los cambios.

El último cambio menor se realizó en el establecimiento del nuevo procedimiento Desarrollo de Software para el cumplimiento de los requisitos establecidos por CIDET proceso que inicia el 24 de mayo de 2019 con Asunto: Solicitud emisión de procedimiento a la GCMU y finaliza con la estandarización del documento en 6 de junio de 2019 y su correspondiente socialización el 7 de junio de 2019 a través de circular informativa 280-008 con Asunto: Emisión procedimiento de Desarrollo de Software para toda la comunidad Unadista.


#### **Conformidad de los servicios prestados**

¿Cómo se definieron las salidas del proceso, cómo se controlan y donde definen el tratamiento a los servicios prestados?

La auditada busca la caracterización y mediante esta identifica las salidas a través del resultado de la transformación de las entradas, identificadas 3 salidas

1. Incorporación de equipos tecnológicos y aprovisionamiento de software en la universidad.
2. Implementación de soluciones tecnológicas.

*Ar*

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 10 de 17

### 3. Atención de incidentes y requerimientos tecnológicos.

Se controlan a través de los puntos de control en los procedimientos por ejemplo en el procedimiento Operación del Servicio están definidos:

1. Verificar si la solicitud es de competencia de la GIDT
2. Aceptar la solución

El tratamiento de las salidas se da a través de la matriz de salidas no conformes y a la fecha no se han presentado salidas no conformes.

#### Medición y Seguimiento

- ¿Qué mediciones realiza el proceso, para asegurar el cumplimiento del objetivo propuesto?
- ¿Cómo se evaluó la pertinencia de las mediciones definidas?

El proceso cuenta con 6 indicadores establecidos que se pueden consultar a través de la página del SIG


1. Solución de requerimientos tecnológicos
2. Solución de incidentes tecnológicos
3. Oportunidad del servicio en la atención de solicitudes
4. Disponibilidad de la plataforma
5. Tiempo promedio empleado para la atención de un incidente
6. Tiempo promedio empleado para la atención de un requerimiento
7. Satisfacción en la prestación del servicio.

Según los resultados del mes de junio se identifica cuando hay carga, por ejemplo, implementación de cableado estructurado, genero aumento de soporte por el cambio del cableado es decir mover a las unidades a sitios provisionales para hacer la intervención, pero las solicitudes se atendieron de manera oportuna.

Con los dos primeros indicadores se evalúa la cantidad de solicitudes estén siendo atendidas.

El Tercero busca atender los acuerdos de nivel de servicio, no pasar de los promedios que tienen establecidos.

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 11 de 17

¿PQRS recurrentes o reincidentes atendidas por el proceso del último semestre?

Acceso a cursos no disponibles (reincidente), correos institucionales estudiantes, demora en publicación de notas en RYC, para los dos primeros se identificó a través del SAU que lo que necesitan es soporte, pero el usuario lo establece como PQRS, para lo cual se estableció un módulo de atención de solicitudes, aquí los estudiantes ponen solicitudes de soporte atención asociadas a PTI – GIDT, con esto mitigar la atención de ese tipo de solicitudes.

¿Cómo realizó el proceso el empalme del plan de desarrollo 2015 – 2019 a 2019 – 2023 con el fin de asegurar que se tuvieron en cuenta aspectos de la evaluación del anterior cuatrenio?

Para rendición de cuentas en el mes de diciembre se evalúa el cumplimiento en las metas del plan de desarrollo 205-2019, para el caso se cumplió con las metas en un 100%, dado que una meta no se ejecutó por cambio de tecnología por lo cual no fue necesario incluir en el nuevo plan de desarrollo. Se confirma a través de la página del SIG <https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balancede-gestion-y-rendicion-de-cuentas>


¿De acuerdo con los resultados de auditoría interna como atendieron las oportunidades de mejora y para el caso de auditoría externa las nc dispuestas en el informe final?

Auditoría externa se estableció un plan de mejoramiento en el SSAM plan 635 con Descripción del plan: Se formula plan de mejoramiento para atender la No Conformidad menor detectada en el ejercicio de auditoría externa de la norma ISO 9001 vigencia 2018, relacionada con los centros de cableado, se encuentran 4 acciones vencidas. Al verificar las acciones vencidas de este plan se encuentra que la acción 7935 cuenta con un avance de un 60%, acción 7936 un avance del 1%, la 7937 un avance del 60% y la 7938 con un avance del 0%

Para el caso del Plan 637 Descripción del plan: Se formula plan de mejoramiento para atender la No Conformidad menor detectada en el ejercicio de auditoría externa de la norma ISO 9001 vigencia 2018, relacionada con atención oportuna a las solicitudes registradas a través de mesa de ayuda, del cual se tienen 2 acciones vencidas, acción 7942 con un avance del 65%, 7944 con un avance del 0%

### **Asignación de recursos**

¿Qué tipo de recursos se asignaron para la operación del proceso? ¿Cómo definió el proceso los recursos asignados al cumplimiento de los objetivos?

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 12 de 17

En noviembre 2018 la unidad hizo la proyección para esta vigencia tanto de personal, como de los proyectos con presupuesto de ejecución.

A través de reunión con el equipo de trabajo el líder identifica los recursos que requieren para la operación y proyecta la solicitud a la oficina de Planeación, que es la unidad donde reposa específicamente la asignación para cada unidad.

### **Mejoramiento**

¿Qué mejoras se implementaron en el proceso?

Estamos en proceso de actualización de la mesa de ayuda, implementación de nuevos módulos para la implementación de campus virtual esto se encuentra documentado en el IGP.

### **Revisión por la Dirección**

Según el último comité técnico de gestión integral – MECI ¿Existen compromisos derivados de esta rendición para el proceso? y ¿Cuáles fueron los resultados de este Comité?

No existen compromisos derivados del último comité para el proceso.

Se presentaron los avances de ejecución de SGSI SGSIT, planes de mejoramiento, cambios a la política y los objetivos, este último con un compromiso para la gerencia de calidad que debe actualizar la política, sin embargo, en la página del SIG se encuentra el acta con los compromisos de esta revisión.


### **Gestión proceso y procedimientos**

¿Cómo tiene definido el proceso la atención a los requerimientos tecnológicos por parte de los usuarios y donde está documentado?

A través del procedimiento de operación del servicio el usuario tiene acceso a cada una de las solicitudes que puede llegar, se busca por categoría y con ello da respuesta a los requerimientos por parte de los usuarios, sin embargo, al verificar cuál es la ruta que debe seguir el usuario para su solicitud, no aparece especificada.

Para la categoría REQUERIMIENTO > EQUIPO > PRESTAMO DE EQUIPOS (ZONAS) En la verificación de la base de datos correspondiente al mes de junio el requerimiento con mayor solicitud es Préstamo de equipos ticket 60150 al ingresar a la mesa de ayuda

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 13 de 17

encontramos la solicitud fue abierta el 4 de junio de 2018 fue atendida el 6 de junio por la Ing. Angela Gamboa y aceptada por el usuario el mismo 6 de junio con una calificación de 4.

Para el caso de REQUERIMIENTO > CONECTIVIDAD > APOYO TELECONFERENCIA (ZONAS) el ticket 60892 abierto el 27 de junio atendido el 27 de junio y el usuario no dio por cerrado el caso por lo cual la mesa de ayuda da cierre automático el 3 de julio.

¿Qué relación tiene administración de las subplataformas del campus virtual, con el estudiante (usuario – beneficiario) cómo asegura GIDT la prestación del servicio de acuerdo con la modalidad abierta, a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje?

El procedimiento hace el alistamiento de los espacios donde se ponen todos los cursos ejemplo servidores, usuarios, con el fin que VIMEP pueda montar sus cursos en ese espacio. El Ing. Miguel Pinto, informa que actualmente se cuenta con un contrato con ORACLE con la que a través de la nube se puedan albergar los cursos académicos y basados en el acuerdo con ellos tendríamos el 99.9% de disponibilidad. La forma como evalúa la UNAD el servicio prestado por ORACLE es a través de una cláusula para lograr ese porcentaje de disponibilidad y la atención oportuna a los incidentes.

En conjunto con VIMEP y VIACI y la programación académica se prepara un alistamiento para cumplir con todo lo establecido.

¿Cómo califica la satisfacción de los usuarios o beneficiarios del servicio prestado?

Plataforma tecnológica integrada al final de cada periodo académico realiza una encuesta de satisfacción que no ha sido posible unificar por parte de VIACI y VIMEP. Con respecto a los Acuerdos de nivel de servicio Oracle support se cuenta con un indicador de disponibilidad de la subplataforma que se mide mensualmente y para el mes de junio reporta el 100% de disponibilidad.


Según lo dispuesto en el I-12-1-2 ver en el correo de [celia.paez@unad.edu.co](mailto:celia.paez@unad.edu.co) las solicitudes de cuentas de correo por parte de GTHUM del último semestre. La información del instructivo está desactualizada ya que, la cuenta del correo [celia.paez@unad.edu.co](mailto:celia.paez@unad.edu.co) ya no está vigente. Por otra parte, a la fecha se está realizando esa solicitud a través de mesa de ayuda o mediante envió de correo a [luisa.ramirez@unad.edu.co](mailto:luisa.ramirez@unad.edu.co).

Falta documentar los requisitos de los usuarios para este caso. Informar al usuario (requisitos claros para poder evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio).

Para el caso de conectividad ¿cómo autorizan la publicación de datos, según lo establecido en la ley de tratamiento de datos teniendo en cuenta que son datos sensibles? (Ing. Augusto Barrera Cel:3187073459 mail:[augusto.barrera.ext@telefonica.com](mailto:augusto.barrera.ext@telefonica.com)) Falta actualizar el instructivo, esta persona es CGP disponible por telefónica, pero su información es sólo para el uso del equipo de GIDT y no para uso de todos los miembros de la UNAD.

4

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

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 14 de 17

¿Cuál es la finalidad del Instructivo Desarrollo de Software I-12-1-1, qué desarrollos se han elaborado durante el último semestre? La información de este instructivo se encuentra en actualización, por lo tanto, es necesario solicitar la despublicación del instructivo de la página del SIG, ya que, el tema documental asociado a la estrategia del servicio tiene un nuevo lineamiento para el desarrollo de software, por lo cual se solicita ajustar a la realidad institucional.

#### **(C-12) GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CEAD BUCARAMANGA**

##### **(P-12-1) Estrategia del Servicio**

Con el fin de realizar seguimiento a la Infraestructura Tecnológica de los servicios existentes, éstos se realizan a través de correo electrónico a la empresa correspondiente; para este caso se verifica el ticket con Referencia 5340245077 reportado el día 19/07/2019; el 22/07/2019 se recibe Instrucciones para revisar el Incidente y confirmar si la solución enviada es pertinente. Cierre del caso 5/08/2019.


Con respecto al estado de los Data Center de la Zona se revisan los siguientes centros: Cúcuta, Málaga y Ocaña, en cada informe se evidencian los siguientes datos: Listado y Estado de los elementos de soporte tecnológico del centro a saber rack, servidores físicos, ups, switch y aire acondicionado, se especifica su ubicación y registro fotográfico de los elementos que conforman el Data Center. Por otro lado, se registran elementos que se requieren como apoyo para optimizar el buen funcionamiento del centro y/o herramientas necesarias para el trabajo diario. Estos informes fueron solicitados por la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Tecnológico GIDT sede Nacional José Celestino Mutis y fue entregado por el líder de ZCORI así: Cúcuta (02/08/2019), Málaga (03/08/2019) y Ocaña (02/08/2019) para este último el centro solicita UPS, Video Beam, y optimización de la línea telefónica.

Con respecto a Mantenimiento y Actualización de Sistemas Operativos, Servidores de Aplicación, Servidores de Base de Datos de la Institución se rigen por la circular 280-015 30 de julio de 2019. En relación a Revisión anual de equipos de cómputo se tiene la circular 280-011 de 4 de julio de 2019.

##### **(P-12-3) Transición del Servicio**

##### **(P-12-4) Operación del Servicio**

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 15 de 17

Se revisa Informe de Mesa de Ayuda de la Zona correspondiente al mes de marzo de 2019 en el cual se pretende medir los Indicadores de Eficacia, Eficiencia y Efectividad, en el cual se indica que se atendieron 5 tickets por Incidente y 78 tickets por Requerimiento para un total de 83 tickets, de acuerdo a la calificación se tiene 32 que fueron calificados satisfactoriamente con un 'Excelente' y 9 se calificaron como 'Bueno'. 50 tickets no se calificaron por los usuarios y uno se calificaron como 'Regular', lo que nos da una calificación 97,6 % satisfactoria, con respecto al ticket calificado como Regular se descargó e instaló en los equipos faltando la activación de la licencia Matlab, hasta la fecha ya se encuentra solucionado y en funcionamiento. Los tiempos de respuesta de los Incidentes y Requerimientos han sido cerrados cumpliendo con los tiempos establecidos en el ANS. Los tickets más recurrentes del mes fue el de Aplicaciones por el ingreso de docentes quienes solicitan instalación y/o activación de aplicaciones para el entorno académico.

Se realiza seguimiento al Ticket No. 62125 con fecha 26/08/2019 el cual solicita instalación de software para uso de prácticas de laboratorio, se consulta con la sede Nacional y desde allí se notifica que se puede proceder a la instalación, se verifica calificación y cierre del ticket.


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

Para este caso se realizó seguimiento a través del Campus Virtual al curso 151010 Morfofisiología I, correspondiente a la Escuela de Ciencia de la Salud, Periodo 16-01 de 2019. Estado Ofertado y Acreditado. Fecha de Alistamiento: 14/10/2018, Acreditado: 23/01/2019; Evaluación: 10/12/2018; Alistamiento: 08/12/2018; Alistar 07/11/2018; Restaurar 07/11/2018; Migrar 07/11/2018. Se realiza cambio de evaluador 15/01/2019.

Se realizó seguimiento a través del Campus Virtual al curso 201105 Genética, correspondiente a la Escuela Ciencias Agrarias Pecuarias y del Medio Ambiente, Periodo 16-01 de 2019. Estado Ofertado y Acreditado. Fecha de Alistamiento: 19/10/2018, Acreditado: 05/02/2019; Evaluación: 7/12/2018; Alistamiento: 06/12/2018; Evaluación 5/12/2018; Alistamiento 4/12/2018 Restaurar 23/10/2018; Migrar 23/10/2018. Se realiza cambio de evaluador 15/01/2019.

Con respecto a la NC de la Vigencia 2018 presentada por el Proceso C-12, “Se incumple el requisito 7.1.3 Infraestructura de la norma ISO 9001:2015 La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la Operación de sus procesos donde hacen referencia a la ubicación de los servidores”. En el centro se evidencia que el cuarto donde están ubicados los servidores se encuentra en orden, el cableado está organizado dentro de las canaletas, el aire acondicionado se encuentra funcionando y en perfectas condiciones y la temperatura se encuentra dentro del rango adecuado.


AV

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 16 de 17

<b>III. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:</b>						
<b>13. Hallazgos de auditoría:</b> 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.						
Centro o lugar auditado	Proceso(s) y/o Procedimiento(s) o Componente 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	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO: (¿Qué se incumplió? ¿Cómo se incumplió? ¿Cuándo se incumplió?, ¿Dónde se incumplió?)	¿Es un hallazgo o reincidente de auditorías pasadas?	Documento o registro evidencia del hallazgo
Sede Nacional JCM	Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica	ncm	ISO 9001:2015 Numeral 10.2.1 Literal c	<p>Al preguntar al auditado por la atención de los resultados de auditoría externa frente a las nc dispuestas en el informe final, el auditado indica que se formularon dos planes en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora -SSAM</p> <p>Al verificar en el aplicativo se encuentra que el plan 635 tiene 7 acciones asociadas de las cuales 4 se encuentran vencidas, con reportes parciales a la fecha de verificación.</p> <p>El Plan 637 tiene 3 acciones asociadas de las cuales 2 se encuentran vencidas con reportes parciales a la fecha de verificación.</p> <p>Lo cual incumple el numeral 10.2.1</p> <p>Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</p> <p>c) implementar cualquier acción necesaria</p>	No	SSAM PLAN DE MEJORAMIENTO PLAN-(C-12)-635 PLAN DE MEJORAMIENTO PLAN-(C-12)-637



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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b> 17 de 17

**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. Éstas 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](mailto: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:**

---

**14.2 OBSERVACIONES:**

**Sede Nacional José Celestino Mutis**


1. Es conveniente validar la documentación del proceso, considerando la proyección contenida en el plan de desarrollo y la planificación de la Gerencia de Innovación y Desarrollo tecnológico, así como información personal susceptible.
2. Revisar y fortalecer los requisitos asociados al usuario de los servicios de Infraestructura Tecnológica.

**14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:**

---

**14.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:**

---

NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Alexandra Roa Torres	AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR	
Andrés Ernesto Salinas Duarte	(si es informe In Situ) Director(a) Auditado(a) / Líder Procedimiento 1 (si es informe Consolidado)	