

“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> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 1 de 13

UNAD ©  
2022

1. Fecha		
Día	Mes	Año
20	10	2022

2. Tipo de revisión	
Auditoría de proceso y/o procedimiento(s) o de Sistema de gestión del SIG o de Norma	Revisión de la dirección
X	

Informe de Auditoría (In Situ):

Informe de Auditoría Virtual:

Informe de Auditoría Consolidado:

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA.		
<b>3. Proceso y/o procedimiento(s) o Sistema de gestión del SIG o Norma:</b>	Proceso de apoyo C-12 Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica. 1. P-12-2 Administración de Subplataformas del Campus Virtual. 2. P-12-4 Atención de Incidentes y Requerimientos Tecnológicos 3. P-12-5 Desarrollo de Software 4. P-12-6 Gestión de Elementos Tecnológicos.	
<b>4. Auditor Líder o Líder de Equipo</b>	<b>Nombre completo y correo electrónico institucional.</b>	<b>Número de cédula</b>
<b>Auditor</b> (Quien consolidó el informe nacional por proceso y/o procedimiento(s) o Sistema de gestión o Norma; no aplica si es informe in situ):	Auditor Interno: <u>Hernán Alonso Cabrales Muñoz</u> <a href="mailto:Hernan.cabrales@unad.edu.co">Hernan.cabrales@unad.edu.co</a>	79646597
<b>5. Equipos auditores participantes:</b>	Auditor interno acompañante: Henderson H. Estrada Duarte. <a href="mailto:Henderson.estrada@unad.edu.co">Henderson.estrada@unad.edu.co</a> <b>Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es).</b> Hernán Alonso Cabrales Muñoz <a href="mailto:Hernan.cabrales@unad.edu.co">Hernan.cabrales@unad.edu.co</a>	1047418986  <b>Centro – Sede auditado(a)</b> Gerencia de Plataforma e Infraestructura Tecnológica GPIT- Sede Nacional

Henderson H. Estrada Duarte [Henderson.estrada@unad.edu.co](mailto:Henderson.estrada@unad.edu.co)

“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> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b>

2 de 13

UNAD ©  
2022

<b>6. Criterios de auditoría</b> (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	<p>Norma ISO 9001:2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-MECI</li> <li>-Plan de Desarrollo 2019-2023,</li> <li>-PAP Solidario,</li> <li>-Objetivos de Desarrollo Sostenible,</li> <li>-Manual del SIG M-1, Procesos (C-12), procedimientos (P-12-2, P-12-4, P-12-5, P-12-6), -formatos, instructivos, guías, indicadores del SIG,</li> <li>-Mapa de Riesgos,</li> <li>-PQRS,</li> <li>-Mediciones de percepción del servicio,</li> <li>-SSAM</li> <li>-Demás normatividad y documentos aplicables.</li> </ul>		
<b>7. Alcance</b> (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	Se evaluará en la Sede Nacional José Celestino Mutis JCM el proceso C-12 Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica juntos con sus procedimientos asociados como parte del del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD, bajo los requisitos contenidos en la norma ISO 9001:2015.		
<b>8. Participantes auditados</b> (Nombres y correos electrónicos):	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ing. Rafael Antonio Ramírez Rodríguez – Gerente Plataformas e Infraestructura Tecnológica,</li> <li>- Redes y equipo de trabajo que apoyan el proceso C-12 (GPIT-VIEM).</li> </ul>		
<b>9. Fecha de apertura:</b>	29 de septiembre de 2022	<b>10. Fecha de cierre:</b>	29 de septiembre de 2022

“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>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>PÁGINAS:</b>

3 de 13

UNAD ©  
2022

<b>I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA</b>
<b>11. Descripción General de la Auditoría</b>
Auditoría Proceso C-12 – Criterio de Auditoría: Norma Iso 9001:2015.
<b>Rq. 6.1.1 - Riesgos de Proceso.</b>
<p>Riesgo 2083 Instalación de software: Frente al procedimiento P-12-4 es el riesgo más cercano, pero es más riesgo del proceso C-12. Evidencia de mitigación registrada el 28-09-2022.</p> <p>Odm: Subir evidencias de controles y de todos los componentes de la acción de mitigación. Odm: Es importante que haya riesgos más enfocados a los procedimientos del C-12 pues son riesgos de proceso más que de procedimiento.</p> <p>Riesgo 2195 Uso indebido de la información: Con respecto del procedimiento P-12-4 es al que está aplicando, registra evidencia del 30 de junio de 2022, con apoyo de un instrumento desarrollado y conocido como el Manual de Configuración del Web Service.</p> <p>Riesgo 3261 Fallas en infraestructura de comunicaciones del proveedor: Presentó más reciente seguimiento a fecha 29-08-2022, evidencia presentadas. Tras requerimiento a los auditados, se informó sobre la indisponibilidad de hace 1 mes aproximadamente, e informaron que se trató del proveedor en un equipo, la falla duró aproximadamente 10 horas; así mismo se informó que a causa de fallas como ésta se hacen monitoreos y actualización del firewall. Los auditados informan que se trató de una falla que fue del proveedor y que aplicó penalidad en la respectiva factura en contra del proveedor del respectivo servicio.</p> <p>Riesgo 3628: Indisponibilidad de Plataforma Tecnológica. Reúnen información y organización de evidencias dado que informan que es confidencial alguna de esas informaciones e información sensible. Ing. Miguel Pinto expone diapositivas sobre back ups de información de servidores, realizados en horas nocturnas para no afectar el servicio, se evidenció la respectiva presentación.</p> <p>Riesgo 3907: Indisponibilidad de aplicaciones de misión crítica. Seguimiento el 28-09-2022 por parte del C-SIRT Seguridad Informática, promoción de seguridad informática. Se llevó a cabo mesas de trabajo.</p> <p>Riesgo 4088: Incidente cibernético: periodicidad semestral. ODM: Verificar su periodicidad pues podría ser trimestral: Evidencia 28-09-2022,</p>

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

la evidencia fue cargada con apoyo del C-SIRT – VIEM integrando información de normatividad, análisis de vulnerabilidades encontradas, boletines de seguridad.

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 4 de 13

UNAD ©  
2022

**Rq. 9.1.1 - Indicadores (Comportamiento del Proceso) – 6.2 Objetivos a cargo del proceso en el SIGMA, avance.**

**INDICADORES PROCESO DE APOYO C-12:**

Son mensuales, reportados mes vencido.

- a) Solución de requerimientos tecnológicos: Es indicador de eficacia: Su más reciente medición fue en agosto del año en curso– 99.81%.
- b) Solución de Incidentes Tecnológicos – Mesa de Ayuda: 100% Agosto. Zona Boyacá no recibió ticket y por eso informan que no registra dato en cuanto a incidentes, pero sí de requerimientos.
- c) Disponibilidad de la plataforma: es mensual, corresponde a indicador de eficacia, resultó con cálculo más reciente de 99.5% de Disponibilidad.
- d) Oportunidad de servicio en la atención de solicitudes: indicador de eficiencia: Atención de 1121 solicitudes, 4 fuera de los Acuerdos de Nivel de Servicio (3 y 6 días).
- e) Tiempo promedio empleado para un incidente: indicador de eficiencia: es para buscar optimizar el tiempo de atención: Tiene muy altos comportamientos.
- f) Tiempo promedio para la atención de un requerimiento. 491 minutos fue el comportamiento general, ZOCC tiene una particularidad de responder sobre los 6 días permitidos en el acuerdo de servicio.
- g) Satisfacción de prestación del servicio (efectividad). Meta 98% y se alcanzó 97% único en alcance correcto y no sobrepasado. Ligado a Mesa de Ayuda. Total 7 indicadores.

Odm: IND-SGC-C12-005 Revisar la respectiva meta: pues sostienen comportamientos muy superiores al 100%.

**SIGMA:**

Se tienen 8 metas establecidas para el C-12, cuyos reportes son trimestrales en el plan operativo GPIT. Se cuenta con un reporte hasta junio, relacionadas con: conectividad, gestión de arquitecturas, renovaciones de contratos como el de Microsoft. Con la VIEM asociados a desarrollo de proyectos tienen 2 metas. Frente a meta de arquitectura empresarial se apoyan en un contratista externo, proyecto estructurado en 3 fases, se desarrolla en todo el año, cuenta con recursos asignados, está en ejecución (corte a junio), el contrato finaliza en noviembre, va de enero a noviembre de 2022.

**Rq. 8.7 Salidas No Conformes. - Rq. 6.3 Gestión del Cambio.**

Identifican 2 salidas no conformes: Incorporación de elementos tecnológicos (insuficiencia de elementos) sí revisan necesidades y buscan formas de atender (comunicación con el cliente) y se atienden a través de la renovación de los diferentes contratos que genera la gerencia los cuales tienen unos tiempos de renovación (No todo el tiempo se pueden estar realizando incorporaciones de elementos tecnológicos), a la fecha están gestionando 3 renovaciones (Lic. Académico, Lic. Especializado (software de seguridad de la información) y Lic. Microsoft) y

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

frente a solicitudes de software se prioriza teniendo en cuenta población a beneficiar. Otro asociado a Implementación de soluciones tecnológicas (falla técnicas, tecnológicas).

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

Gestión del Cambio Rq. 6.3: Los auditados están expectantes frente al mantenimiento de plataforma e infraestructura tecnológica, disponibilidad de servicios, no hay cambio de normatividades. Trabajan el procedimiento de gestión de usuarios y accesos y el de gestión de redes y conectividad, se trabajan según los auditados en los respectivos borradores.

**Rq. 8.2.2 Requisitos legales del proceso – Otros Requisitos.**

- Se informó que no se ha cambiado los requisitos legales.

**Rq. 5.1.2 – 8.2.1 – 9.1.2 Gestión de PQRS mediante aplicación SAI (SAU).**

- Acceso a cursos no disponibles n° 221322 (fila filtrada 61) Lina Mayerly Lasso 10-02-2022: tomó 1 día la respuesta 11-02-2022.

- (fila filtrada 68) n° 221362 Melissa Xiomara Ramírez, tiempo empleado de respuesta fue 1 día 14-02-2022. Se evidenció respuesta y solicitada al drive.

- N° 221510 seguridad correos institucionales 03-02-2022, se le aplicó al oferente de ayuda académica doble factor de autenticación, y se le anuncia que constituye conducta prohibida por la Universidad, no se observa completo en el registro descargado de Excel el nombre, se pudo averiguar que fueron 12 días de atención (Jorge Armando Uribe Gómez – Santa Marta): informan que en el momento no se tenía implementado el doble factor de autenticación, implicó seguimiento al correo institucional, por esto incurrió la demora, se le advirtió que de reincidir tendría sanciones. Informan que el factor de autenticación progresivamente se le ha ido implementando.

Recomendación: Insistir (frente a lo ya declarado por los auditados en el sentido de que informan que ya tienen acompañamiento) en el acompañamiento a la GPIT de las respectivas escuelas académicas de los estudiantes que se muestran a conductas no admitidas.

**Rq. 9.2.** Se preguntó a los auditados sobre qué oportunidades de mejora han implementado producto de auditorías recibidas en el proceso C-12, especialmente de las auditorías externas (SGS). Al respecto, se informó que no poseen; ni en auditorías internas ni en externas han tenido hallazgos de no conformidad.

**Rq. 9.3** Revisión por la Dirección: Se consultó a los auditados qué se revisó del proceso en el CTGI-MECI y qué salidas de la revisión por la dirección se dieron para el proceso, respecto de lo cual se informó que no hubo salidas destinadas al proceso, producto de la Revisión por

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 6 de 13

UNAD ©  
2022

parte de la Dirección; además que el Sistema de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica, junto con el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información son objeto de revisión en el mencionado Comité.

**Procedimiento P-12-2 Administración de SubPlataformas del Campus Virtual (Versión 1-10-03-2015).**

Este procedimiento transcurre teniéndose en cuenta los Periodos Académicos. En la procura de verificar la trazabilidad del paso a paso descrito en el procedimiento, se encuentra:

- a) Paso 1: Recepción 15 días antes de actividades académicas, solicitud (puede ser de decanatura), aprobación de la Oferta académica por parte de la Dirección del Campus Virtual, disposición de la OAI (Oferta Académica Integrada) en la respectiva aplicación (definiciones del procedimiento). En 2022 han transcurrido los periodos académicos 16-1, 16-2, y el 8-3; con relación al Periodo 16-2: Informan que son periodos cíclicos, aunque los hay de otras tipologías, incluyendo ciclos o periodos académicos para los convenios institucionales. Se evidenció la OAI del 1° de enero al 8 de marzo, se evidenció circular VIMMEP 100-055 del 17 de diciembre de 2021.
- b) Paso 2 -control único del procedimiento-: Análisis y aprobación de solicitud (de alta complejidad, solicitud usual), se establecen los requerimientos de infraestructura, software, aplicaciones e información adicional necesaria.
- c) Paso 3: Planear montaje de la Infraestructura proyectada: Planeación de: servidores requeridos, proyección de espacio en disco, requerimientos de posible concurrencia, demanda en medios de navegación, software o aplicaciones requeridas, posibles métodos de mantenimiento. Al respecto, los auditados expresaron que del 18 al 21 de diciembre se llevó a cabo la disposición de las máquinas, y del 3 de enero al 4 febrero fue la migración de cursos.
- d) Paso 4: Administración de servidor para los servicios administrativos solicitados (se alista y realiza ajustes operativos de máquinas, servidores de PTI, cargue/migración/restauración de cursos, incluye carga de usuarios). Apertura del espacio virtual para los procesos académicos (oferta académica).
- e) Paso 5: Con el registro reporte de usuarios para cada curso de RyCA se asocia a los usuarios con sus respectivos cursos, se tiene en cuenta los Perfiles habilitados a tutores y directores de curso respectivos, los auditados informan que desde el alistamiento se habilita a los respectivos usuarios y se informa a dirección de Campus Virtual acerca de este proceso.

Odm: Reflejar las opciones de cómo abordar el acta de entrega mencionada en el paso n° 4 dado que el ing. Miguel Pinto, ejecutor del presente procedimiento, refleja que no le aplica por ser él el que ejecuta el procedimiento y que en este caso no es un tercero el que ejecuta el procedimiento, presentándose dos opciones de ejecución en este aspecto dentro del paso n° 4, se recomienda revisar este aspecto puntual en este paso.

- f) Paso 6: Habilitación de usuarios a Plataforma(s) Campus Virtual y acceso a cursos alistados o preparados: Cursos habilitados para los usuarios en Campus virtual; perfiles habilitados.

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

g) Paso 7: Cierre de actividades – Correo informativo de cierre y confirmación del cierre – Formato BackUp: Se interrogó a los auditados acerca del cómo se asegura que el BackUp (copias en disco duro) quede bien realizado para asegurar la integridad y disponibilidad de la información respaldada (Caracterización C-12) para así evitar riesgo de indisponibilidad de información respaldada en Old Campus, respecto de lo cual se explicó que el Back Up en un principio se ejecuta manual tomándose a partir del back up guardado inicialmente automatizado, por ende el riesgo mitigado totalmente evitándose back ups con errores, empleándose la nube, ya cuando queda correcto se borra la información empleada en la nube, es decir, hace el sistema un proceso automatizado de Back Ups, y se genera un reporte de back ups correctamente realizados. Están pendientes de todo esto a través de una bitácora, las bitácoras no se considera necesario estandarizarlas, es para hacer seguimientos de actividades de equipos de trabajo de la GPIT.

**Procedimiento P-12-4 Atención de Incidentes y Requerimientos Tecnológicos** (Versión 1-05-08-2021).

- Hay 5 tipos de calificaciones.
  - Acuerdo de servicio: 3 días (incidentes) y 6 días (requerimientos) según complejidad.
  - Las categorías de tickets son: Cerrado / En espera / En curso (Asignado) / Resuelto.
- En el paso 1: Usuario se encarga de realizar la solicitud de soporte tecnológico, dos canales, uno es [soporte.tecnico@unad.edu.co](mailto:soporte.tecnico@unad.edu.co). Con ticket numerado mediante aplicación y luego se emite un correo al respectivo usuario informándole de la recepción de su caso.
- Paso 2: El screener direcciona la solicitud al respectivo asesor (zona geográfica o sede nacional) a que corresponda y le notifica vía correo electrónico.
- Paso 3: Control 1 de 4: Verificar correspondencia de categoría y tipo del ticket (screener / asesor).
- Paso 4: Control 2 de 4: Verificar si el tratamiento al ticket es Competencia de la GPIT. Si no lo es, se redirecciona al competente y finaliza el procedimiento: Se hace la respectiva verificación.
- Paso 5: Control 3 de 4: Escalar el ticket: el asesor verifica si es apoyo o solución de 1er nivel, de lo contrario se documenta y/o vuelve a escalar y asigna en estado “en espera” y luego el ticket adecuadamente clasificado (screener/asesor): Se efectúa el respectivo escalamiento.
- Paso 6: Resolver el ticket o documentar seguimiento: Se resuelven los distintos requerimientos que llegan.
- Paso 7: Control 4 de 4: Usuario: Aceptación o rechazo de la solución. No todo requerimiento se acepta en donde hay por ende cierres automáticos.
- Paso 8: Usuario: Calificar y cerrar la solicitud o ticket: No todos contestan en el sentido de calificar los distintos servicios ofrecidos.
- Paso 9: Realizar informe de seguimiento mensual a la atención de incidentes y requerimientos tecnológicos. Este paso lo realizan el rol GPIT (espejo) zonal y también JCM, se seleccionó el de Sede nacional, evidenciado 68 casos, es de 1 jul – 31 jul, es mensual para insumo

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 8 de 13

UNAD ©  
2022

para los indicadores del proceso C-12. De los 68 casos, 55 son requerimientos y 13 corresponden a incidentes. Excedidos los acuerdos para 2 incidentes, así:

1. CASO: JCM 24119. Revisado este caso desde el login, usuario, para este caso apoyó un Ingeniero adscrito a la VIEM lo cual contribuyó a la extensión en el tiempo de trámite. Finalmente se atendió el caso.
2. CASO JCM 23248. Hizo la solicitud a un correo de notificaciones, pero el área de soporte informa que el correo se debe remitir a otra cuenta institucional. Se le hizo seguimiento a este caso, superó el acuerdo de nivel de servicio de 6, apertura el 11 de julio y fue atendido el 20 de julio, la demora obedeció a prolongación en no contestación de comunicación entre asesor y la solicitante (dificultad de contacto al solicitante).

Odm: Se debe precisar la Unidad implicada en el paso n° 4 (GIDT) pues por Acuerdo 039 de 2019 (03-12-2019) ya cambió la estructura organizacional de la UNAD impactando directamente dicha gerencia cuyo nombre cambió, lo mismo en el encabezado de cada uno de los cuatro procedimientos (incluye paso a paso, condiciones generales en donde se menciona todavía GIDT).

Odm: Revisión tanto de forma como de fondo en los procedimientos dado que aún se menciona el anterior nombre que registraba la GPIT.

#### **Procedimiento P-12-5 Desarrollo de Software (Versión 1-18-08-2020).**

En la búsqueda de verificar la trazabilidad del paso a paso descrito en el procedimiento, se encuentra:

- Paso 1: Solicitud: solicitud escrita dirigida a la GIDT-PTI, el usuario describe brevemente el proyecto de desarrollo que solicita. Caso el Sistema de Atención Integral SAI. Fue solicitado por la alta dirección e inicialmente fue desde la VISAE, desde 2020, plan operativo de la VIEM / GPIT aun en empalme.
- Paso 2: Control 1 de 3: Revisar especificaciones, definir el alcance y requerimientos iniciales.
- Paso 3: Control 2 de 3: Evaluación la viabilidad operativa del proyecto solicitado. Evidenciada bitácora, del 7 de mayo de 2020, ajustada a la norma ISO 9001:2015. Aprobado por la VISAE, la Rectoría, de acuerdo áreas como la GCMO.
- Paso 4: Bitácora inicial del proyecto de software. Definición las historias de usuario, que corresponden a las tareas que debe ejecutar el software. Evidenciada.
- Paso 5: Definición de qué datos se requieren para la base de datos y se determina la estructura de tablas y columnas y la relaciones entre las mismas. Evidenciada en bitácora del 7 de mayo del 2020. Para este procedimiento de Desarrollo de Software se emplea la metodología Modelo Entidad Relación MER, documento evidenciado, así como el documento “Tarjeta CRC” 2 con sus atributos, relaciones dentro del proyecto de aplicativo, están ligadas a tareas de ingeniería y hacia historias de usuario.
- Paso 6: Se generan sentencias de SQL que permiten definir los objetos de la Base de datos y su manipulación.

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

- Paso 7: Elaboración / ajustes prototipos: Se realiza un modelo o 'maqueta' del software, lo cual es la base para iniciar las pruebas de operación y funcionalidad del software. Evidenciada en el documento. Evidenciadas en los distintos registros linkeados en el documento.

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

- Paso 8: Control 3 de 3: Realizar pruebas de aceptación. Metodología XP (Extreme Programming). Evidenciada.
- Paso 9: Ajustar resultado no satisfactorio de las pruebas de aceptación. Evidenciado, el desarrollo continúa. Bitácora n° 5 (puede haber cambio de diseño en la aplicación, o una adición que es cuando el usuario acepta lo que se tiene). En metodología XP (Extreme Programming) informan que los riesgos y errores son mínimos y la gestión del diseño es mucho más concreta que en lo que se expone en el requisito 8.3 de la ISO siendo más expedito tanto el diseño como el desarrollo en metodologías como la XP.
- Paso 10: Cargue el software en ambiente de producción para el uso previsto por parte del usuario. Evidenciado.
- Paso 11: Elaboración de la documentación técnica y manuales de usuario final. Evidenciado el correspondiente a Centralizador de Calificaciones. El de Oferta Integrada Académica de laboratorios fue elaborado en marzo de 2021.

Sugerencia: Se sugiere revisar el alcance del actual procedimiento P-12-5, podría ser diseño y desarrollo de software teniendo en cuenta que cuentan con metodologías específicas para poder poner en operación el desarrollo de software, metodologías que alcanzan a involucrar el aspecto del diseño en donde según los auditados les es confiable para poderlos desarrollar, actualmente se conoce y tiene el alcance como desarrollo de software.

#### **Procedimiento P-12-6 Gestión de Elementos Tecnológicos (Versión 0-05-08-2021).**

Paso 1: Solicitar a los directores y Espejos GIDT zonales y Locales, la proyección de crecimiento en elementos tecnológicos para cada centro; Paso 2: Cada Espejo GIDT Zonal deberá consolidar las necesidades de los centros que hacen parte de su zona, y deberán enviar al Gerente GIDT un informe final con la proyección de crecimiento zonal, el cual debe ser aprobado por el Director Zonal de esta. Paso 3: Sede nacional: Consolidar todos los requerimientos de elementos tecnológicos reportados por las zonas y definir las cantidades finales que se van a renovar. Evidenciado correo de 14-02-2020 y va hasta la vigencia 2025: Evidenciados pasos 1 al 3.

Paso 4: Contrato de arrendamiento operativo: Expediente evidenciado. Paso 5: Suministrar al canal autorizado el consolidado con las cantidades de elementos tecnológicos a distribuir por cada centro a nivel nacional. El canal autorizado realiza el cronograma de entrega y despacha a los centros las cantidades descritas en el documento de distribución entregado por la UNAD. Paso 6: Sede nacional: Realizar el cargue de la información de los elementos tecnológicos asignados a cada centro, en el sistema de inventario tecnológico GIDT. Además de la GPIT intervienen en este procedimiento la Oficina Asesora de Planeación OPLAN, la Gerencia Administrativa y Financiera GAF, este proceso se apalanca teniendo en cuenta vigencias futuras.

Evidenciada documentación: Comunicación a la UNAD de la empresa Hewlett Packard de sus canales autorizados, para su proceso de renovación de elementos tecnológicos. Evidenciado formato de Estudios Previos F-4-4-24. Evidenciado los Términos de Referencia. Evidenciada minuta Col 000397 del 2020. Así mismo evidenciados pasos 4, 5, 6: Sistema de Inventario Tecnológico, aproximadamente unos 6000 elementos gestionados y registrados en el Sistema mencionado.

Paso 7: control 1 de 3: Verificar la cantidad de elementos tecnológicos entregados a cada centro. Paso 8: Escalar novedades al canal autorizado. Paso 9: Realizar el alistamiento de los elementos tecnológicos recibidos, formateo, configuración e instalación de los programas y servicios establecidos, de acuerdo con el perfil de usuario para el cual va a ser designado cada equipo: Verificada. No hubo ninguna novedad. Una es la configuración de equipos para utilización de los usuarios tales como estudiantes, otra la de docentes, contratistas, funcionarios.

Paso 10: Realizar la entrega y asignación de los elementos al personal administrativo y docente de la UNAD a través del Sistema de Inventario Tecnológico.

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

Paso 11 control 2 de 3: Ingresar al sistema de inventario tecnológico, verificar que corresponda la asignación con los elementos recibidos. Evidencia: Acta de entrega firmada por el personal administrativo y docente, y cargada en el sistema de inventario tecnológico. Mediante correo se le indica al usuario la respectiva verificación de elementos tecnológicos que le han sido asignados. Evidenciada acta para el caso de la Ing. Ivonne Acero.

Paso 12: Mantener en correcto funcionamiento los elementos tecnológicos de la UNAD. Cronogramas, novedades, siniestralidad. Siniestralidad de bienes (P-4-8): A la fecha 29 casos. Los funcionarios responsables deben acreditar soportes respectivos con carta al Gerente PIT, se escala a la respectiva aseguradora, ésta define respectivo esquema del pago, se cerciora la respectiva reposición del bien.

Paso 13: Realizar un cronograma de recogida y devolución de la totalidad de los elementos tecnológicos en cada centro de la UNAD una vez finalizado el contrato. En adelante el procedimiento no aplica porque el contrato va hasta 2025, existen pólizas contra todo riesgo.

Paso 14 control 3 de 3: Verificar los elementos tecnológicos en bodega (operador logístico).

Paso 15: Acta de entrega de los elementos tecnológicos entregados a proveedor. Se da a través de cada pago al proveedor a través del Formato F-4-4-18 Formato de Informe Periódico de Supervisión o Interventoría versión 3-30-04-2020, se llevan a cabo. Paso 16: Paz y salvo emitido por parte del proveedor: Se gestiona por procedimientos internos.

“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> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b>

11 de 13

UNAD © 2022

### III. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

**12. Hallazgos de auditoría:** Registre la información solicitada de: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm), teniéndose en cuenta el procedimiento de Auditorías Integrales.

Centro o lugar auditado	Proceso(s) y/o Procedimiento(s) o Sistema de Gestión o Norma auditado(s)	Tipo de Hallazgo: No Conformidad Mayor (NCM), No Conformidad menor (NCm)	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?	Documento o registro evidencia del hallazgo

“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>VERSIÓN:</b> 6-09-09-2022
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>PÁGINAS:</b>

12 de 13

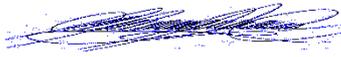
UNAD © 2022

<p><b>13. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR:</b> - Registre en este espacio los <b>Aspectos Positivos o Fortalezas</b> generados en el desarrollo del ejercicio auditor.</p> <p>- En segundo lugar, registre en la respectiva sección las <b>Oportunidades de Mejora (Observaciones)</b> determinadas en el mencionado ejercicio auditor. Éstas no se consideran incumplimientos de Norma, pero podrían llegar a constituirse en ello(s), no deben redactarse como tales incumplimientos a los requisitos de estos documentos.</p> <p>- En tercer lugar, registre a continuación las <b>recomendaciones</b> o sugerencias derivadas de la auditoría interna realizada, de haber lugar a ello.</p> <p>- Por último, registre en este espacio aquellos <b>aspectos importantes</b> a tener en cuenta por parte del auditor interno designado para la próxima auditoría.</p>
<p><b>13.1 ASPECTOS POSITIVOS O FORTALEZAS:</b></p> <p>El trabajo en equipo en los distintos actores que comprenden el proceso C-12. Equipo humano competente para tan importante proceso que apoya la gestión institucional.</p>
<p><b>13.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA (OBSERVACIONES: situaciones que no son incumplimientos de requisitos pero que de no atenderse pueden llegar a constituirse en unfuturo):</b></p> <p>- Riesgo 2083. Subir evidencias de controles y de todos los componentes de la acción de mitigación.</p> <p>- Es importante que haya riesgos más enfocados a los procedimientos del C-12 pues son riesgos de proceso más que de procedimiento.</p> <p>- Riesgo 4088: Incidente cibernético: periodicidad semestral. ODM: pero podría ser trimestral: Evidencia 28-09-2022, la evidencia fue cargada con apoyo del C-SIRT – VIEM integrando información de normatividad, análisis de vulnerabilidades encontradas, boletines de seguridad.</p> <p>- INDICADOR-SGC-C12-005: Revisar la respectiva meta: pues sostienen comportamientos muy superiores al 100%.</p> <p>- Procedimiento P-12-2 Administración de SubPlataformas del Campus Virtual (Versión 1-10-03-2015) : Reflejar las opciones de cómo abordar el acta de entrega mencionada en el paso n° 4 dado que el ing. Miguel Pinto, ejecutor del presente procedimiento, refleja que no le aplica por ser él el que ejecuta el procedimiento y que en este caso no es un tercero el que ejecuta el procedimiento, presentándose dos opciones de ejecución en este aspecto dentro del paso n° 4, se recomienda revisar este aspecto puntual en este paso.</p> <p>- Procedimiento P-12-4 Atención de Incidentes y Requerimientos Tecnológicos (Versión 1-05-08-2021): Se debe precisar la Unidad implicada en el paso n° 4 (GIDT) pues por Acuerdo 039 de 2019 (03-12-2019) ya cambió la estructura organizacional de la UNAD impactando directamente dicha gerencia cuyo nombre cambió, lo mismo en el encabezado de cada uno de los cuatro procedimientos (incluye paso a paso, condiciones generales en donde se menciona todavía GIDT).</p> <p>- Revisión tanto de forma como de fondo en los procedimientos, dado que aún se menciona el anterior nombre que registraba la GPIT.</p>
<p><b>13.3 RECOMENDACIONES:</b></p> <p>Se sugiere revisar el alcance del actual procedimiento P-12-5, podría ser diseño y desarrollo de software teniendo en cuenta que cuentan con metodologías específicas para poder poner en operación el desarrollo de software, metodologías que alcanzan a involucrar el aspecto del diseño en donde según los auditados les es confiable para poderlos desarrollar, actualmente se conoce y tiene el alcance como desarrollo de software.</p>
<p><b>13.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL EJERCICIO AUDITOR POSTERIOR:</b></p>

“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> 6-09-09-2022
		<b>PÁGINAS:</b> 13 de 13

UNAD © 2022

<b>NOMBRE COMPLETO</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>FIRMA</b>
Hernán Cabrales Muñoz	<b>AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR</b>	
Rafael Ramírez Rodríguez	<b>Líder procedimientos asociados al proceso C12</b>	