

“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 20

1. Fecha		
Día	Mes	Año
12	08	21

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:

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA.		PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	
<b>PROCESO SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (C-12)</b>			
<b>Procedimientos:</b>			
1. (P-12-2) Administración de las 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 Auditor</b> (Quien consolidó el informe nacional por proceso y/o procedimiento; no aplica si es informe in situ):		<b>Número de cédula</b>	
Juan Carlos Medina <a href="mailto:juan.medina@unad.edu.co">juan.medina@unad.edu.co</a>		C.C.: 4.617.595	
<b>Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional.</b>		<b>Centro – Sede auditado(a)</b>	
Juan Carlos Medina (Auditor líder)		Sede nacional - GPIT	
<a href="mailto:juan.medina@unad.edu.co">juan.medina@unad.edu.co</a>		Sede nacional - GPIT	
William Javier Cáceres Gómez (Auditor principal)		Sede nacional - GPIT	
<a href="mailto:william.caceres@unad.edu.co">william.caceres@unad.edu.co</a>		Sede nacional - GPIT	
Héctor Andrés Sánchez (Auditor de apoyo)		Sede nacional - GPIT	
<a href="mailto:hector.sanchezpz@unad.edu.co">hector.sanchezpz@unad.edu.co</a>		Sede nacional - GPIT	

(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>”

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORIAS INTEGRALES</b>	
	<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5
	<b>VERSIÓN:</b>	4-03-07-2019
	<b>PÁGINAS:</b>	2 de 20

<b>6. Criterios de auditoría</b> (Retornado del(los) plan(es) de auditoría):	Norma ISO 9001:2015 Plan de Desarrollo 2019-2023 Estatuto Organizacional Manual de Calidad Planes de mejoramiento (SSAM) Mapa de riesgos del proceso Informe de PQRS del proceso Indicadores del Proceso Planes operativos 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 Andrés Ernesto Salinas - andres.salinas@unad.edu.co Gerente de Plataformas e Infraestructura Tecnológica – GPIT
<b>7. Participantes auditados</b> (Nombres y correos electrónicos):	Equipo de Trabajo de Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico: Yeimy Yurani Forero - yeimy.forero@unad.edu.co Jaqueline Delgado Bejarano - jaqueline.delgado@unad.edu.co Miguel Pinto Aparicio - miguel.pinto@unad.edu.co Ángel Mauro Avellaneda Barreto - angel.avellaneda@unad.edu.co Pablo Emilio Saenz - pablo.saenz@unad.edu.co Andrés Camilo Conde Gómez - andres.conde@unad.edu.co Ivonne Faride Acero Palomares - ivonne.acero@unad.edu.co
<b>8. Objetivo de la auditoría</b> (Retornado del(los) plan(es) de auditoría):	Evaluar la conformidad del proceso <b>SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (C-12)</b> del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD y el cumplimiento de los requisitos establecidos, en el desarrollo de sus funciones sustantivas, a partir de la valoración de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos institucionales y componentes, identificando las oportunidades de mejora y buscando el perfeccionamiento del servicio ofrecido a los usuarios y beneficiarios.

“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 20

<b>9. Alcance</b> (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	Se evaluará en la Sede Nacional José Celestino Mutis JCM el proceso “SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (C-12)”, como parte del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD, bajo los requisitos definidos en la Norma ISO 9001:2015 y será enfocada en los numerales: 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> 12/08/2021	El ejercicio auditor se desarrolló de manera virtual.
	<b>11. Fecha de cierre:</b> 12/08/2021

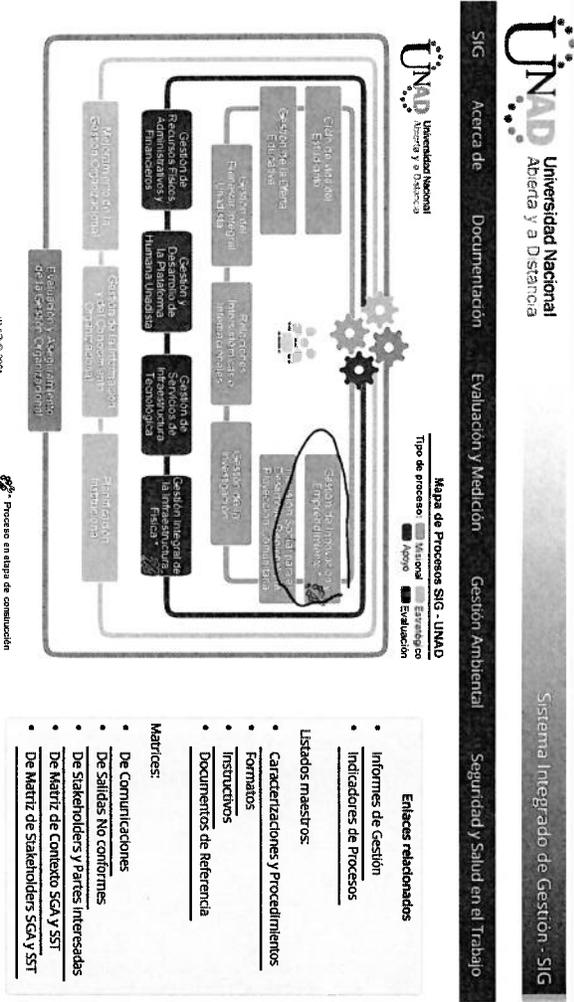
<b>I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA</b>	
<b>12. Descripción General de la Auditoría</b>	
Descripción concreta de la auditoría (aspectos más sobresalientes):	
<b>1. Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica (C-12).</b>	
Caracterización del proceso (Datos Generales, Entradas, Descripción del proceso, salidas y Normatividad y Documentos de Referencia)	
Se tiene en cuenta los cambios que surgen en la prestación del servicio, se menciona que se Modificó: Procedimiento Desarrollo de Software e Instructivo Metodología de Desarrollo de Software.	
Se evidencia desde la auditoría interna anterior que el área la GPIT está apoyando el desarrollo de proceso (C-15) GESTIÓN DE INNOVACION Y EMPRENDIMIENTO, dándose la aplicación del ACUERDO NUMERO 006 DEL 26 DE AGOSTO DE 2008, el cual aprueba el Estatuto de Propiedad Intelectual de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), el cual a futuro será direccionado por la Vicerrectoría académica. En la auditoría anterior se informó que se encontraban en elaboración los siguientes procedimientos:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Gestión de derechos de autor</li> </ul>	

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.umad.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> 4 de 20

**I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**  
**12. Descripción General de la Auditoría**

- Procedimiento de Gestión de Registro Patentes
- Procedimiento de proyectos de I+D y emprendimiento
- Procedimiento de Asesoría - Consultoría en Emprendimiento y Desarrollo Empresarial
- Procedimiento de convocatorias para Proyectos Tecnológico, Innovación y Emprendimiento.

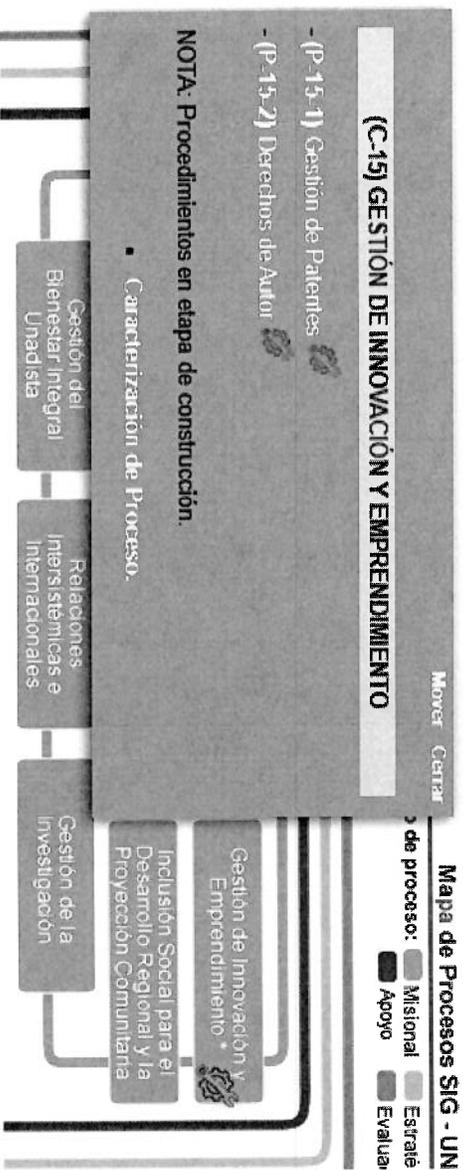


- De los cuales a la fecha están publicados los siguientes:
- (P-15-1) Gestión de Patentes
  - (P-15-2) Derechos de Autor

“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> 5 de 20	

I. **DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**  
12. Descripción General de la Auditoría



En los planes operativos de la vicerrectoría hay 2 metas, una de las cuales es desarrollar 4 sistemas de información con el fin de facilitar el acceso a los datos.

Se explica que el proceso se encuentra en revisión y se están cambiando algunos elementos, por ejemplo, se está ampliando la matriz de riesgos incluyendo acciones para enfrentar el incidente cibernético y por iniciativa propia se están disminuyendo los tiempos de respuesta en los tickets.

Entre las novedades esta la:

- Eliminación del procedimiento (P-12-1).
- Se actualiza el procedimiento de atención de Incidentes y Requerimientos Tecnológicos (P-12-4) (05/08/2021)
- Se incluye el procedimiento de Gestión de elementos tecnológicos (P-12-6) (05/08/2021)

“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>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5
		<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019 <b>PÁGINAS:</b> 6 de 20

<b>I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA</b> <b>12. Descripción General de la Auditoría</b>					
C-12 Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica	2-05-08-2020	Administración de las SubPlataformas del Campus Virtual	P-12-2	1-10-03-2015	Público
		Atención de Incidentes y Requerimientos Tecnológicos	P-12-4	1-05-08-2021	Público
		Desarrollo de Software	P-12-5	1-18-08-2020	Público
		Gestión de Elementos Tecnológicos	P-12-6	0-05-08-2021	Público

Las metas estratégicas están especificadas en el plan de desarrollo 2019-2023, a partir del cual año a año se van ejecutando a través de proyectos, tomando en cuenta de igual forma los requerimientos específicos definidos tanto por la alta gerencia como por las demás áreas de la universidad en los planes operativos, los cuales son priorizados por el gerente del área en cada vigencia.

**CONCERTACION DE LAS M**

3	MACROPROYECTO:	INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO								
4	Proyecto 21:	SISTEMA DE INTELIGENCIA INSTITUCIONAL -SIUNAD 4.0 Y SISTEMA AUREA (GESTIÓN CAMPUS VIRTUAL)								
5	7	7	VIACI	VISAE	VINEP	VIDER	VINTER	VIEM	GPTI	GTHUM
6	8	8	DESARROLLO 2019-2023							
7	9	9	Integrar 4 sistemas de información existentes, con el fin de facilitar el acceso a la información para la toma de decisiones gerenciales					Integrar 4 sistemas de información existentes, con el fin de facilitar el acceso a la información para la toma de decisiones gerenciales.		
8	10	10	Desarrollar 2 sistemas de información, con el fin de facilitar el acceso a la información para la toma de decisiones gerenciales.					Desarrollar 2 sistemas de información, con el fin de facilitar el acceso a la información para la toma de decisiones gerenciales.		
			Proyecto_21	Proyecto_22	Proyecto_23	Proyecto_24				

“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>	7 de 20

**I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

**12. Descripción General de la Auditoría**

El encargado del área relata cómo el proceso de construcción del plan operativo está enmarcado por el plan de desarrollo y los requerimientos de los usuarios, indicando que los criterios para priorizar las solicitudes de desarrollo de parte de los usuarios eran su finalidad académica o de apoyo al área de registro y control.

Se hace seguimiento al desarrollo de un aplicativo desde un requerimiento de los usuarios, para ello el gerente del área expone evidencia de la solicitud del aplicativo Sistema de Atención Integral "SAI" con el fin de visibilizar el proceso de priorización de una petición o requerimiento. De esta presentación se toma como evidencias los correos entre áreas y apartes del informe de construcción del aplicativo. Como evidencia adicional el área comparte la bitácora de desarrollo de este aplicativo. Al interior de la bitácora están consignadas las actividades realizadas, los resultados y los participantes en el desarrollo.

“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>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5	
<b>VERSIÓN:</b>	4-03-07-2019	
<b>PÁGINAS:</b>	8 de 20	

**I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**  
**12. Descripción General de la Auditoría**

Version final del documento SAI

Edgar Guillermo Rodríguez Díaz -edgar@unad.edu.co-  
Pase Físico: Calle 127 en el Luz Arroyo, C. Jacel Singer

Apreciad@s Compañer@s :

Con mi fraternal saludo les estoy enviando la última versión del documento SAI para los ajustes finales antes de ser enviado a la sala de dirección. Lo he leído con detenimiento, procuré hacer una corrección de estilo en la medida de mis posibilidades y darle uniformidad. Se trata ahora de revisar el diseño, nomenclación y diagramación de tablas y figuras en las que valdría la pena tener en cuenta los siguientes aspectos: 1. que el subtítulo sea Definición del Problema, 1. que se título Árbol de causas y consecuencia y no causas y efectos puesto es contrario a nuestro modelo de planeación, en el diagrama de la página 23 se repitió el círculo con el título conocimiento y consecuencia de la responsabilidad, creo que faltó el título falta de compromiso.

Por último sería hacer la portada como se debe hacer con los autores: GCMO, GCM, GIDI, RYC, VISAE.

Muchas Gracias por el esfuerzo y ojalá no les afecta su descanso dominical.

Un abrazo

**Edgar Guillermo Rodríguez D.**

El equipo de la gerencia expresa que son siete los indicadores de gestión, de los cuales, cuatro son de eficacia, dos de eficiencia y uno es de efectividad, a los cuales se les hace un seguimiento mensual por zonas. Al contrastar las metas con los resultados se evidencia que en términos generales los indicadores se mantienen estables, con cumplimientos positivos de las metas sin tener mayores desviaciones.

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



**FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

**CÓDIGO:** F-3-5-5

**VERSIÓN:** 4-03-07-2019

**PÁGINAS:** 9 de 20

**PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES**

**I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**  
**12. Descripción General de la Auditoría**

Periodo	Ciclo Trimestral										Número de incidentes y requerimientos con calificación alta	Número de incidentes y requerimientos con calificación alta y cerrados	Comportamiento General	Meta del indicador
	Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct				
Junio 2021	209,93%	190,00%	100,00%	100,03%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	92,73%	2400	97,92%	80%

Al indagar sobre las competencias del equipo, se indica que el equipo de trabajo de esta área, son contratados por prestación de servicios para desarrollar proyectos de acuerdo con los requerimientos de los servicios, siendo las competencias del equipo de la GPIT evaluadas directamente por la Gerencia.

Se menciona que existe una póliza de riesgos (contra todo riesgo), dentro del contrato de los equipos de leasing. Existe una garantía llamada 5x5x5 la cual consiste en 5 años de mantenimiento, 5 años por mano de obra y 5 años en repuestos.

Como resultados de la auditoria externa del año 2020 se definió el PLAN-958, el cual cuenta con dos acciones de mejora 10124-GIDT y la 10125-GIDT.

Para la acción 10124-GIDT se propone aumentar las metas de los indicadores para desafiar al proceso, identificar necesidades de recursos de TI.

“Asegúrese de consultar la versión vigente de este formato en <http://sig.umad.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> 10 de 20

[Home](#) | [Acciones](#) | [Paises y Programas](#)

Usuario: MONNE ACERO - CIDT

---

**SISTEMA DE SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA - SSAM**

Visualizando SSAM como colaborador de AUDITE S ERIL ESTO SALINAS CUARTE ( ) Accede con el perfil de otro usuario. Selección una opción...

Inicio > Ver acciones > Consultar acción

**CONSULTANDO ACCIÓN 10124 GIDT CON CORTE A 12/08/2021**

**I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

**12. Descripción General de la Auditoría**

Estado	Código acción	Código plan	Fuente	Tipo de acción	Detalle de la acción	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Logro de acción	Días de mora	Puntos restados	Seguimiento y cierre por	Fecha de cierre	Nombre del responsable	Depender respuesta
Cerrada	10124-GIDT	PLAN-IC-12-958	Resultados de auditorías externas	Acción de mejora	Evaluar alternativas de optimización de los tiempos de atención a las solicitudes de TI atendidas por el proceso.	31/05/2021	16/07/2021	100%	0	0	Seede ACM - Caudas y Mejoramiento Organizacional	12/07/2021	Andrés Ernesto Salinas Cuarte	GIDT

[Historio de avances](#)

**Hallazgos relacionados**

**HALLAZGOS RELACIONADOS CON ACCIÓN 10124-GIDT**

Código Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Análisis de Causas	Corrección aplicada
5060-14	<b>Fuente:</b> Resultados de auditorías externas <b> Tipo:</b> Oportunidad de Mejora <b> Fecha de detección:</b> 19/10/2020 <b> Descripción:</b> Aumentar los métricas de los indicadores para deslizar al proceso, identificar necesidades de recursos y optimizar la respuesta de TI a los ANS definidos	<b> Requiere Análisis de Causas:</b> No <b> Análisis:</b>	<b> Requiere Corrección:</b> No

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

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	F-3-5-5	
<b>VERSIÓN:</b>	4-03-07-2019	
<b>PÁGINAS:</b>	11 de 20	

**I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**  
**12. Descripción General de la Auditoría**  
Lo cual se atendió evaluando alternativas a partir del análisis de los tiempos de atención.

**ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
**PROCESO C-12 - GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Los Acuerdos de Nivel de Servicios establecidos por el proceso, para la prestación del servicio, actualmente corresponden a:  
**Atención Incidentes: 1.440 minutos (3 días hábiles) 2 días**, para la atención del Incidentes y 1 día que se deja para que el usuario final acepte, califique y cierre el ticket.  
**Atención requerimientos: 3.840 minutos (8 días hábiles) 7 días** para la atención del requerimiento y 1 día que se deja para que el usuario final acepte, califique y cierre el ticket.  
Los indicadores del proceso fueron establecidos en el 2015 con su respectiva meta del indicador.

**INDICADORES DE EFICACIA**

- **IND-C12-001** Solución de requerimientos tecnológicos  
Meta del indicador: 98%

Dicho ajuste fue incluido en el procedimiento y se hizo difusión a través de pildoras y correos electrónicos.

“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: AUDITORIAS INTEGRALES</b>		<b>VERSIÓN:</b>	4-03-07-2019
		<b>PÁGINAS:</b>	12 de 20

<b>1. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA</b>	
<b>12. Descripción General de la Auditoría</b>	
3.2 Todos los incidentes y requerimientos deben ser solicitados a través de la aplicación de mesa de ayuda. En los casos donde se presenten dificultades de acceso a la aplicación, la solicitud podrá realizarse a través del correo electrónico <a href="mailto:sopORTE.tecnico@unad.edu.co">sopORTE.tecnico@unad.edu.co</a> .	
3.3 Los acuerdos de nivel de servicio para la atención de los tickets, están dados de la siguiente manera:	<ul style="list-style-type: none"><li>• El tiempo máximo de respuesta para un incidente Tecnológico, corresponde a 1.440 minutos, es decir 3 días hábiles.</li><li>• El tiempo máximo de respuesta para un requerimiento tecnológico, corresponde a 2.880 minutos, es decir 6 días hábiles.</li></ul>

De forma simultánea se modificó la meta del indicador de eficacia IND-C12-008 “Tiempo promedio empleado para la atención de un requerimiento tecnológico”, la cual estaba en 960 minutos, pasando a 864 minutos, desde agosto de 2021 se les hará un seguimiento a los 3 meses para validar si se puede mantener con un comportamiento positivo.

“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:** 4-03-07-2019

**PÁGINAS:** 13 de 20

**PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES**

**I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

**12. Descripción General de la Auditoría**

- **IND-C12-008** Tiempo promedio empleado para la atención de un requerimiento tecnológico

**Meta del indicador: 864 minutos**



	2016	2017	2018	2019	2020
ZAO	836	604	816	433	471
ZCAR	930	696	1016	618	926
ZCBO6	423	475	1019	548	375
ZCBOY	418	230	660	477	42
ZCONB	1820	836	1386	726	699
ZCSUR	757	506	822	493	305
ZOCC	305	639	788	697	908
ZSUR	661	638	893	511	391
JCM	695	631	1153	994	1106

La acción 10125-GIDT está relacionada con optimizar la repuestas ante la identificación de riesgos asociados a incumplimientos en el plan de mantenimiento, ataque cibernético, falta de licenciamiento de equipos u aplicaciones y otras que podrían generar riesgos para el desarrollo de las actividades de la entidad.

“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> 14 de 20

**I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**  
**12. Descripción General de la Auditoría**

CONSULTANDO ACCIÓN 10125-GIDT CON CORTE A 12/08/2021

Estado acción	Código acción	Código plan	Fuente de auditorías externas	Tipo de acción	Detalle de la acción	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Logro de acción	Días de mora	Puntos restados	Seguimiento y cierre por Sede, JCM - Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional	Fecha de cierre	Nombre del responsable	Depende de respons. GDI
En curso	10125-GIDT	PLANHC-12-958	Resultados de auditorías externas	Acción de mejoría	Evaluar los factores asociados a la infraestructura tecnológica 3105/2021 que puedan generar riesgos para la operación y disponibilidad de los servicios de IT	31/05/2021	28/08/2021	5%	0	0			Andrés Espinoza Salinas Duarte	
					Producto final: Informe de evaluación de factores									

Hallazgos relacionados: Registro de avance

Código Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Análisis de Causas	Requiere Corrección: No	Corrección aplicada
5081-H	Fuente: Resultados de auditorías externas Tipo: Oportunidad de Mejora Fecha de detección: 19/10/2020 Descripción: Fortificar la identificación de riesgos para el proceso asociados a la infraestructura tecnológica en el programa de mantenimiento, recursos operativos, falta de licencias de software, equipos que no cuentan con soporte técnico y riesgos para el desarrollo de las actividades de la entidad.	Requiere Análisis de Causas: No Análisis:	Requiere Corrección: No	

Actualmente el proceso tiene identificados 7 riesgos asociados con la operación, disponibilidad de los servicios de IT y seguridad de la información:

- ✓ 2083 Instalación o desinstalación no autorizada de software (Instalación no autorizada de programas en los equipos de cómputo, servidores y estaciones de trabajo)
- ✓ 2195 Uso indebido de la información (Posibilidad de que se acceda, manipule o divulgue sin autorización la información privilegiada o reservada que se origina, suministre o custodie en los sistemas de información de la universidad)
- ✓ 3261 Fallas en la infraestructura de comunicaciones del proveedor de conectividad en Colombia
- ✓ 3628 Indisponibilidad de la Plataforma Tecnológica.
- ✓ 3906 Virus informático
- ✓ 3907 indisponibilidad de las aplicaciones de misión crítica de la UNAD.
- ✓ 3908 suplantación de identidad

“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>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-5-5 <b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019 <b>PÁGINAS:</b> 15 de 20

**I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

**12. Descripción General de la Auditoría**

Para desarrollar esta acción se identifica un riesgo el cual se consolida a través de un informe de evaluación de factores, en dicho informe se establece que el mantenimiento no se considerara un riesgo por ser realizado por un externo de igual forma se hace con el licenciamiento de equipos los cual corresponde a terceros a través de contratos y un convenio con Microsoft.

El riesgo por ataque cibernético no se había considerado, por lo cual se incluye al aumentar la posibilidad de que ocurra en pandemia debido a las posibles debilidades de los equipos propios de los usuarios usados para trabajo en casa, este riesgo se incluye desde dos perspectivas la una del virus informático y la otra de la suplantación de identidad.

Sobre los productos no conformes, para este caso el área expuso como producto no conforme el desarrollo de los aplicativos tecnológicos, indicándonos que al desarrollar un aplicativo grande como el SAI el cual puede llegar a tener de 20 a 30 módulos o funcionalidades diferentes, se testea con el cliente uno de los módulos, como resultado de ese ejercicio pueden haber 3 resultados, aprobado, rechazado y oportunidades de mejora, en el caso del rechazo y la oportunidad de mejora el aplicativo regresa al área de programación hasta que funcione conforme a los solicitado. Dichos cambios o ajustes son documentados en la bitácora de desarrollo.

“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>	16 de 20

I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA					
12. Descripción General de la Auditoría					
<b>Resultado Bitácora.</b>					
<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	<b>TAREA DE INGENIERIA</b>	<b>PRUEBA DE ACEPTACION</b>	<b>OTROS</b>		
		X			
<b>Momento de desarrollo</b>					
<b>Inicio</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Cambio diseño</b>	<b>Adición</b>	<b>Pruebas</b>	<b>Entrega</b>
				X	
<b>Nombre Completo</b>					
Ing. Andrés Salinas Doc., Edgar Guillermo Rodríguez Ing. Cristian Mancilla Ing. Enyar Jamilton Cardenas Alexander Torres Nyced Ceraida Cortes Adriana Tarazona. Ing. Miguel Pinto Ing. Angel Mauro Avellaneda Ing. Sauli Alexander Hernandez Jaqueline Delgado Belarano.					
<b>Cargo</b>					
Vicerrector VIEM Vicerrector VISAE Gerente GCMO GCMO Coordinador Jaqueline GCM SC - Contact Center Administrador - VISAE GPT-SPI VIEM-CDT VIEM-CDT VIEM-CDT					
- Se inicia la planeación del proyecto definiendo los roles de las personas que participaran en el mismo, asignando las tareas correspondientes a cada rol: - Programador: Ing. Angel Mauro Avellaneda. - Encargado de seguimiento: Ing. Jaqueline Delgado B. - Entregador: Ing. Sauli Hernandez. - Consultor: Ing. Adriana Tarazona. (VISAE) - Gestor: Ing. Miguel Pinto. - Se inicia con la planeación de proyección de trabajo de desarrollo: inicio el 29 de junio de 2020, levantamiento nuevos requerimientos 1 semana (6 julio) Diseños 2 semanas (21 julio) primeras entregas: pruebas VISAE - consejera 1 semana (28 julio) pruebas GCMO-Contact center 4 semana (25 agosto) culminación tareas de Ingeniería de segunda iteración 30 de agosto de 2020.					
<b>HISTORIA DE USUARIO</b>	<b>TAREA DE INGENIERIA</b>	<b>PRUEBA DE ACEPTACION</b>	<b>OTROS</b>		
		X			
<b>Momento de desarrollo</b>					
<b>Inicio</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Cambio diseño</b>	<b>Adición</b>	<b>Pruebas</b>	<b>Entrega</b>
		X			
<b>Nombre Completo</b>					
<b>Cargo</b>					

## 2. Administración de las SubPlataformas del Campus Virtual (P-12-2).

Se presentan las actividades del procedimiento Administración de las Sub Plataformas del Campus Virtual (P-12-2). Se menciona que no se presentaron cambios en el procedimiento por motivos de la pandemia del COVID-19, debido a que todo el procedimiento se lleva a cabo de forma virtual.

Entre las novedades que se están implementando se sigue trabajando en el módulo de preoferta, que se mencionó en la auditoría interna del año 2020. En la implementación de las versiones más recientes de Moodle, en la estandarización de las bases de datos se ha incrementado la seguridad bajo criterios de seguridad tipo Hardening. Se han renovado las máquinas virtuales y se hace un seguimiento continuo a través de los chats de soporte. Adicionalmente se trabaja en el análisis de lenguajes naturales o de Inteligencia Artificial (IA) para analizar el comportamiento de los usuarios.

“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 20

**1. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**  
**12. Descripción General de la Auditoría**

Se analiza el proceso de acceso a la plataforma Moodle, mencionando el proceso de seguridad como el doble chequeo para evitar ataques de hackers.

**3. Atención de incidentes y Requerimientos Tecnológicos (P-12-4)**

Se explica el procedimiento (P-12-4) Atención de Incidentes y Requerimientos Tecnológicos. Se muestra un ejemplo de solicitud en mesa de ayuda. La funcionaria explica cómo categorizar las solicitudes recibidas. Se explica que algunas solicitudes dependen de externos como Telefónica, entonces se hace una documentación de seguimiento, el ticket de solicitud queda en espera mientras el proveedor gestiona la solución al requerimiento. Los funcionarios indican que desde el año pasado se cambió la plataforma y algunos de los servicios se quedan sin evaluar lo cual afecta la evaluación del desempeño de estos; para evitar que se siga presentando esta situación, se ha tomado la estrategia de enviar capsulas informativas a los correos institucionales.

Se hace seguimiento a 3 tickets: 1240, el 15681 y el 15742, los 3 están cerrados, uno aparece sin evaluación, el otro esta con una estrella y el otro con las 5 estrellas. Para el caso del ticket con baja calificación no se identifican las razones (Las evidencias quedan registradas en el drive: <https://drive.google.com/drive/folders/1wvmmflrDCBsGO4V7qT6349wJTVBCuPbA>)

**4. Desarrollo de Software (P-12-5)**

Se procede a explicar el procedimiento (P-12-5) Desarrollo de Software. En las entradas para el procedimiento, se reciben en las siguientes situaciones:

- Por solicitudes escritas a la GPT
- Por directriz rectoral
- Por metas estratégicas definidas dentro del plan de desarrollo institucional,

Se nos indica que se reciben más de 500 solicitudes anuales, a lo cual, se les recomienda que sería importante implementar una herramienta, procedimiento o instructivo para determinar la prioridad y orden en el cual se prioriza la planificación y desarrollo de las mismas. Se informa que cada vez que se recibe una solicitud relacionada con el procedimiento, se realiza una historia de usuario, para ver los riesgos, los requerimientos y las prioridades, finalmente se asigna un funcionario para la evaluación de esta historia de usuario.

“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: AUDITORIAS INTEGRALES</b>		<b>VERSIÓN:</b>	4-03-07-2019
			<b>PÁGINAS:</b>	18 de 20

**I. DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

**12. Descripción General de la Auditoría**

Se presenta el módulo de situaciones académicas. Se explica el nuevo módulo de plan de estudio individual y prematricula, aclarando que los aplicativos no pertenecen a la unidad auditada.

La documentación revisada se anexa en el drive <https://drive.google.com/drive/folders/1wvmmfLrDCBsGO4V7qIT6349wITvBCuPbA>

El equipo de trabajo indica que están trabajando en los siguientes proyectos:

- Situaciones académicas.
- Acompañamiento académico.
- Grados.
- Acompañamiento grados.
- Analítica.

**5. Gestión de elementos tecnológicos (P-12-6)**

El procedimiento (P-12-6) Gestión de Elementos Tecnológicos, es nuevo con fecha 5 de agosto de 2021, su fin es definir los lineamientos para la adquisición, gestión y disposición de los elementos tecnológicos necesarios para el normal funcionamiento de la universidad, en la presentación del mismo el representante de la GIDT expone en términos generales como se realiza las proyecciones de adquisición de equipos desde los requerimientos que se han consolidado en las zonas, los cuales son centralizados para perfeccionar los contratos de arrendamiento y hacer la adquisición, su posterior recepción, distribución y entrega. Los equipos están respaldados por el convenio 5x5x5 y una póliza todo riesgo, que los cubren en caso de daños relacionados con el normal uso de estos. La entrega de equipos se realiza a los líderes de GPTI de cada zona quienes realizan la asignación individual a los funcionarios dependiendo de los requerimientos previos a través del inventario tecnológico. Por ser un procedimiento nuevo no se procede a realizar una revisión documental a gran profundidad, concluyendo que es una importante evolución ajustada al funcionamiento de la gerencia que busca la mejora de servicio a los usuarios.

“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> 19 de 20

II. CONCLUSIONES DE AUDITORIA:						
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.						
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 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

**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 consideraran 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:**  
N.A

**14.2 OBSERVACIONES:**  
N.A

**14.3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:**  
Consideramos que se están desarrollando proyectos muy útiles para la mejora de la gestión del sistema en general, en función de prestar un mejor servicio al usuario final, especialmente a los estudiantes, en función de optimizar estos servicios se hacen las siguientes recomendaciones

- 1) Establecer canales de comunicación con los usuarios finales de los aplicativos en desarrollo como ya existentes para obtener un Feedback sobre el correcto funcionamiento de módulos y aplicativos, como es el caso del centralizador de notas y de laboratorios.
- 2) Se recomienda que en el centralizador de notas se integren conceptos de usabilidad desde la optimización del flujo de trabajo y el seguimiento de los movimientos de ojo para reducir al máximo tanto el número de clics como las horas de capacitación requeridas para su aprendizaje.

“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: AUDITORIAS INTEGRALES</b>		<b>VERSIÓN:</b> 4-03-07-2019
			<b>PÁGINAS:</b> 20 de 20

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

En próximas auditorías se recomienda revisar los procesos de retroalimentación de los canales de comunicación con los usuarios finales de los aplicativos desarrollados en la GPIT y las acciones desarrolladas para dar respuesta a estas inquietudes o sugerencias.

<b>NOMBRE COMPLETO</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>FIRMA</b>
Juan Carlos Medina López	AUDITOR LÍDER / LÍDER DE EQUIPO AUDITOR	Juan Carlos Medina L.
Andrés Ernesto Salinas Gerente de Plataformas e Infraestructura Tecnológica – GPIT	(si es informe In Situ) Director(a) Auditado(a) / Líder Procedimiento 1 (si es informe Consolidado)	