

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 16 de 17

1. Fecha		
Día	Mes	Año
21	08	2020

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 AUDITORIA.		
3. Proceso y/o procedimiento / componente Auditado:	1. Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica (C-12). 2. Estrategia del Servicio (P-12-1). 3. Administración de las SubPlataformas del Campus Virtual (P-12-2). 4. Transición del Servicio (P-12-3). 5. Operación del Servicio (P-12-4). 6. Desarrollo de Software (P-12-5)	
4. Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor (Quien consolidó el informe nacional por proceso y/o procedimiento; no aplica si es informe in situ):	Nombre completo y correo electrónico institucional.	Número de cédula
	Alexandra Roa Torres alexandra.roa@unad.edu.co	52.493.905
5. Equipos auditores participantes:	Nombres completos y correo(s) electrónico(s) institucional(es).	Centro – Sede auditado(a)
	<i>Auditor Líder o Líder de Equipo Auditor.</i> Alexandra Roa Torres alexandra.roa@unad.edu.co	Sede Nacional José Celestino Mutis.

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

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 16 de 17

	<i>Auditor(es) interno(s).</i> Claudia Patricia Piñarete Piñarete claudia.pinarete@unad.edu.co <i>Auditor interno acompañante.</i> William Javier Cáceres Gómez william.caceres@unad.edu.co Sandra Milena Izquierdo Marín Sandra.izquierdo@nad.edu.co	

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 16 de 17

6. Criterios de auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	<p> <i>Plan de Desarrollo 2019-2023</i> <i>Estatuto Organizacional</i> <i>Manual de Calidad</i> <i>Planes de mejoramiento (SSAM)</i> <i>Mapa de riesgos del proceso</i> <i>Informe de PQRS del proceso</i> <i>Indicadores del Proceso</i> <i>Planes operativos</i> <i>Norma ISO 9001:2015</i> <i>Directiva presidencial 04 de 2012</i> <i>Documentación registrada en el SIG</i> <i>Mediciones de percepción del servicio</i> <i>Manuales de contratación y presupuestal</i> <i>Aplicaciones utilizadas para la gestión del proceso</i> <i>Demás normatividad y documentos aplicable</i> </p>
7. Participantes auditados (Nombres y correos electrónicos):	<p> <i>Ing. Andrés Ernesto Salinas Duarte</i> <i>Gerente de innovación y Desarrollo Tecnológico</i> </p> <p> <i>Equipo de Trabajo de Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico:</i> <i>Ivonne Faride Acero Palomares ivonne.acero@unad.edu.co</i> <i>Ernesto Moreno González ernesto.moreno@unad.edu.co</i> <i>Carlos Mario Mendoza Rodríguez carlos.mendoza@unad.edu.co</i> <i>Tatiana Herazo Usta tatiana.herazo@hotmail.com</i> <i>Andrés Camilo Conde Gómez andres.conde@unad.edu.co</i> <i>José Manuel Payares jose.payares@unad.edu.co</i> <i>Daniel Ricardo Cuellar daniel.cuellar@unad.edu.co</i> <i>Carlos Andrés Materon Serrano carlos.materon@unad.edu.co</i> <i>Farid Enrique Carmona Ávila farid.carmona@unad.edu.co</i> <i>Luisa Fernanda Ramírez Blandón luisa.ramirez@unad.edu.co</i> <i>Yeimy Forero Peña yeimy.forero@unad.edu.co</i> <i>Saúl Alexander Hernándezsaul.hernandez@unad.edu.co</i> <i>Juan Carlos Orjuela juan.orjuela@unad.edu.co</i> <i>Ángel Mauro Avellaneda Barreto angel.avellaneda@unad.edu.co</i> <i>William Jammirthey Rico Ruiz william.rico@unad.edu.co</i> <i>Jaqueline Delgado jaqueline.degado@unad.edu.co</i> </p>

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES		VERSIÓN: 4-03-07-2019
			PÁGINAS: 16 de 17

8. Objetivo de la auditoría (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	Evaluar la conformidad 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.		
9. Alcance (Retomado del(los) plan(es) de auditoría):	Los procesos contenidos en el Sistema Integrado de Gestión de la UNAD bajo los requisitos definidos en los referenciales del Componente de Gestión de la Calidad -CGC- regido bajo 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		
10. Fecha de apertura:	19 agosto de 2020	11. Fecha de cierre:	19 agosto de 2020

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 16 de 17

II. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

12. Descripción General de la Auditoría

Descripción concreta de la auditoría (aspectos más sobresalientes):

1. Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica (C-12).

Compromiso, apoyo y aportes.

Gestión del Cambio

Se está trabajando en cambios referentes a la nueva Vicerrectoría y se han adelantado varios documentos. Los cambios adelantados hasta el momento son:

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 16 de 17

Caracterización (Datos Generales, Entradas, Descripción del proceso, salidas y Normatividad y Documentos de Referencia)

Con respecto a los Nuevos procedimientos se tiene:

- *Procedimiento de Gestión de derechos de autor*
- *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 de Desarrollo Tecnológico, Innovación y Emprendimiento*

Dentro de cada uno se encuentra descripción del procedimiento, Definiciones, Condiciones generales, Descripción y Normatividad.

De acuerdo con los análisis realizados hasta el momento y de acuerdo a los avances presentados el cambio al proceso implica: Contexto (Grupos de Semilleros de Investigación)

Matriz partes Interesadas

Matriz de Stakeholders (partes interesadas) y requisitos

Documentación Interna (Revisar y actualizar) Tener en cuenta Aplicación ACUERDO NÚMERO 006 DEL 26 DE AGOSTO DE 2008 por el cual se aprueba el Estatuto de Propiedad Intelectual de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) dentro de la Caracterización Proceso Gestión de Innovación y Emprendimiento.

Con respecto al cambio del proceso (de Gerencia a Vicerrectoría) tener en cuenta que todo cambio debe documentarse y actualizarse dando lugar a la revisión de: Objetivos, Instructivos, Matriz de comunicaciones, Matriz de Salidas No Conformes, Matriz Partes Interesadas e Incluir los documentos legales internos aplicables.

Se tiene en cuenta los cambios que surgen en la prestación del servicio, para este año

(18-08-2020) Se Modificó: Procedimiento Desarrollo de Software e Instructivo Metodología de Desarrollo de Software

(05-08-2020) Se Modificó: Caracterización Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica

Los riesgos del proceso se conservan porque no hubo ajustes. Se realiza seguimiento a través del mapa de riesgos unos de manera semestral y otros trimestral

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 16 de 17

Los riesgos permiten controlar las posibles fallas que se puedan presentar en los diferentes servicios y de acorde al riesgo generar controles y aplicar acciones de mitigación.

Se revisan los siguientes riesgos:

RIESGO 3261

Acción de mitigación: Trimestral

Fecha último reporte: 18/08/2020

Avance Indicador 100%

Avance No aceptado, pendiente por revisar y aprobar por Gerencia de Calidad

RIESGO 3908

Acción de mitigación: Semestral

Fecha último reporte: 18/08/2020

Avance Indicador 100%

Avance No aceptado, pendiente por revisar y aprobar por Gerencia de Calidad

Se evidencia conocimiento de la matriz de salidas no conformes, no se reportan casos hasta la fecha

Se solicita Nivel de satisfacción de los clientes a través de Reporte de PQRS año 2019: análisis de las situaciones, análisis de tiempos de respuesta y plan de mejoramiento.

Al solicitar el análisis de PQRS del año 2020, informan que no se ha realizado, se les recomienda realizarlo antes de las auditorías externas para evitar no conformidades.

Auditoría Interna 2019: Se estableció Plan de mejoramiento PLAN C-12 Acciones 8496-GIDT y 8497-GIDT

Auditoría Externa 2019 :2 No Conformidades menores, para las cuales se estableció el plan de mejoramiento PLAN-(C-12)-807(acciones 8820-GIDT, 8821-GIDT, 8822-GIDT y 8823-GIDT)

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 16 de 17

2. Estrategia del Servicio (P-12-1).

Gestión de Leasing:

Debido a la contingencia, varias dependencias solicitaron préstamo de equipos de cómputo para llevar a sus casas la solicitud de préstamo es realizada por el jefe de la dependencia a través de correo electrónico y se adjunta el Formato de Autorización Salida de Elementos F-4-8-3.

Solicitud de autorización por parte de la VISAE a través de correo 14 jul. 2020, Equipo ALL IN ONE Marca HP con placa L11012874 y serial MXL7411YBP a nombre de la Doctora Ana Bolena Rodríguez.

Equipo ALL IN ONE Marca HP con placa L11010835 y serial MXL74022ZZ a nombre del Doctor Javier Julián Pulgarín.

Se revisan los formatos, está la firma digital por parte de GIDT y las firmas del jefe inmediato, grupo de infraestructura y mantenimiento y Adquisiciones e Inventarios no se encuentran, pero se envía correo a ellos informando de la salida.

Es obligación de los funcionarios que tienen a cargo los equipos leasing responder por su estado y buen funcionamiento, cualquier daño es asumido por la persona a cargo.

Para el caso de adquisición de repuestos, solicitud y manejo de garantías se toma el caso reportado por el CEAD de Sogamoso La solicitud al proveedor se realiza a través del correo y se genera un ticket para su seguimiento.

Cambio de equipo Switch de Red en el CEAD Sogamoso.

Equipo Entregado: Aruba 2930F 48G 4SFP+ Switch

Número de producto: JL254A

Número de serie: CN77HKV00Z

13 de abril de 2018

Equipo Recibido: Aruba 2930F 48G 4SFP+ Switch

Número de producto: JL254A

Número de serie: CN73HKV0GK

Con respecto a la asignación de equipos leasing se entrega al funcionario y se carga en el Inventario Tecnológico, si se devuelve el equipo el aplicativo presenta formato, y da opción de reasignación para que quede cargado a la persona, se revisa el caso:

Devolución de equipos Iván Arturo Domínguez Recibe: Carmen Helena Caicedo

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 16 de 17

Se recomienda que el formato sea diligenciado con Ciudad y fecha, ya que el aplicativo lo genera y estos datos son diligenciados por el funcionario. Se evidencia en el aplicativo el cargue al nuevo funcionario 30 de abril del 2020

Respaldo de Información:

Con el fin de realizar la revisión de las políticas de copias de seguridad de servidores, aplicaciones y bases de datos, pertenecientes a cada unidad, la última reunión se llevó a cabo 23 de enero de 2019 y hasta la fecha indican que no ha habido cambios en las políticas.

Los Backus se realizan de acuerdo con la política definida, puede ser diaria, semanal. Y se realiza en horarios acordados. Respaldos diarios equipos críticos y BD, aplicaciones. Para el reporte de novedades son solicitadas por el encargado de la administración.

Los casos más solicitados son de restauración de copias, o porque hacen cambios o borrado accidentales por parte del encargado de la administración. Cada usuario es responsable de la información.

Se revisa documento de Arquitectura Políticas de Respaldo fecha 23 de enero de 2019, se evidencia datos JCM y Zona Franca (datos externos).

Se revisa formato bitácora de Seguimiento de Backus del mes de julio iniciando del 7 de julio al 30 de julio 2020.

Se evidencia que utilizan otro formato diferente al que se encuentra estandarizado en la página web

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

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

BITACORA DE SEGUIMIENTO DE BACKUP'S					
PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ESTRATEGIA DEL SERVICIO					
1. FECHA	2. POLITICA DE BACKUP	3. ESTADO	4. MODO	5. TAMAÑO DB	6. ID SESION
1/7/2020	JCM_BKProx2	Completed	full	5418.03	2020/07/01-1
1/7/2020	ZF_BKProx2	Completed	full	3343.23	2020/07/01-2
1/7/2020	IOB_IOB_Diario	Completed	full	17.38	2020/07/01-5
1/7/2020	OldCampus_Bmanga_BTA_2013-1_0_0	Completed	full	41.17	2020/07/01-11
1/7/2020	OldCampus_Bmanga_BTA_2013-1_4	Completed	full	68.94	2020/07/01-12
1/7/2020	OldCampus_Bmanga_BTA_2013-1_5	Completed	full	14.54	2020/07/01-13
1/7/2020	OldCampus_Bmanga_BTA_2013-1	Completed	full	33.89	2020/07/01-14
1/7/2020	OldCampus_Bmanga_BTA_2013-1_0	Completed	full	40.02	2020/07/01-15
1/7/2020	OldCampus_Bmanga_BTA_2013-1_6	Completed	full	52.83	2020/07/01-16
1/7/2020	OldCampus_Bmanga_BTA_2013-1_7	Completed	full	20.11	2020/07/01-17
1/7/2020	OldCampus_Bmanga_BTA_2013-1_8	Completed	full	402.94	2020/07/01-18
1/7/2020	OldCampus_Bmanga_BTA_2013-1_9	Completed	full	6.19	2020/07/01-19
1/7/2020	OldCampus_Bmanga_BTA_2013-1_10	Completed	full	1.33	2020/07/01-20
1/7/2020	OldCampus_Bmanga_BTA_2013-1_11	Completed	full	1.04	2020/07/01-21
1/7/2020	OldCampus_Bmanga_BTA_2013-1_12	Completed	full	3.63	2020/07/01-22

y el que está en la página del SIG Formatos es el siguiente:

P-12-1 Estrategia del Servicio	Formato Bitácora de Seguimiento de Backups	F-12-1-2	0-06-12-2016	Público
--------------------------------	--	----------	--------------	---------

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 16 de 17

Se recomienda indicar a los funcionarios que las solicitudes se realicen por correo electrónico con el fin de documentar las solicitudes y llevar un control operacional de las mismas.

Administración de Servidores

Se realiza monitoreo diario en las mañanas a través de los Data centers y servicios de operaciones no se presenten inconvenientes y evitar errores de conexiones de los usuarios.

Se manejan las bitácoras y se reportan las novedades o tareas a realizar, se manejan herramientas como teamviewer para conexión remota y se revisan los estados de los servidores. Bitácoras con reportes semanales, a diario se toman medidas cuando se presentan incidentes y se reportan en un documento en drive. No hay cambios significativos.

Bitácora ZCBC 2019-2020 Revisan servidor, notifican y toman acciones, seguimiento diario

Cambios para robustecer y actualizar la administración de los servidores a través de aplicación Operation Manager Monitoreo solicitud previa, paquete de adquisición de licencias para el proyecto necesidades de requerimientos a través de servicios con Microsoft (renovación de paquete de licencias de software) y está en proceso de implantación y habilitación. Se encuentra en proceso de prueba, ha demostrado buena acogida por lo que se va fortalecer con la adquisición en cuanto a renovación de la licencia actual. Se está realizando una prueba piloto en sede nacional y JAG el proyecto es montar por zonas y que cada líder zonal de GIDT realice monitoreo y conexión, así como reporte de datos de estado de servidores y generación de alertas para seguir implementando el servicio de administración de servidores

Se recomienda Documentar el seguimiento del estado de transición de traslado de los servidores del aplicativo anterior al nuevo.

Conectividad

El monitoreo se hace remotamente y de manera presencial en la sede nacional y dispositivos móviles.

La conectividad es permanente a través de aplicación y el seguimiento del monitoreo del canal del proveedor de internet Telefónica Movistar. Se cuenta con acceso al firewall central que permite visualizar el estado del canal, el aplicativo permite histórico del internet por 30 días. Monitoreo en tiempo real. Aplica para la red institucional.

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 16 de 17

La novedad se inicia con el Reporte del líder de GIDT al espejo ZCBC y este reporta al operador se genera número de caso para hacer la trazabilidad.

Falla conectividad sede Facatativá

Fecha Reporte 19 agosto 2020

La falla presentada de caída del canal hasta ahora en la sede Facatativá y presenta estado de alarma y fuera de servicio contacto con CGP Telefónica, y realizar las validaciones correspondientes. Se reporta que en el centro no se han presentado fallas eléctricas y los equipos se encuentran encendidos. De acuerdo con lo reportado le confirmo que con apoyo de ingeniero de telefónica se descartaron fallas de primer nivel en sede y se genera caso INC000001628022 con el cual se inicia desplazamiento de personal técnico a la sede, el mismo llega sobre la 1:40 pm. En cuanto tenga los datos del personal técnico se remitirán para dar trámite a autorización de ingresos. El caso generado para atender la falla es *INC000001628022*, personal técnico está en desplazamiento.

3. Administración de las Sub Plataformas del Campus Virtual (P-12-2).

El proceso se realiza tal como está en el procedimiento y teniendo en cuenta las directrices de la VIMEP y la VIACI.

Con respecto a las mejoras de la plataforma Sistema Integrado se está trabajando en el proyecto de **Pre Oferta** con apoyo de la VIMEP y VIACI. El sistema permite la administración de los planes de estudio y permite el control de los cursos que ve un estudiante durante su vida académica de acuerdo con el plan de estudio por cada periodo académico y se ofertan los cursos de acuerdo a la cantidad de matriculados y posibles estudiantes que demanden el curso, el curso se va para alistamiento, no se requiere solicitud de datos de matrículas por parte de RyCA. El curso se puede retirar en caso de que no alcance la matrícula mínima necesaria para iniciar en el periodo respectivo, la escuela informa a los estudiantes que el curso se oferta para el siguiente periodo académico y se guarda el cupo del estudiante.

La fuente de datos de matriculados tiene un mejor control de los cursos dentro del sistema de información y no se depende de RYCA y el curso ya se encuentra acreditado y se obliga a su alistamiento y al inicio del periodo académico el curso se encuentre disponible. Se implementa a partir del periodo 16 04 de 2020.

Por ahora sólo se aplica a cursos con plan de estudio, para diplomados y/o cursos libres los cuales deben estar relacionados con un programa para estos aún no se aplica, se está revisando normatividad interna y se aplica al software.

La normatividad que se tiene en cuenta son los acuerdos de estudios de homologación, acuerdos con convenios como el SENA, acuerdos por convenio. Para el caso de Unad Florida se está revisando el acuerdo No 003 De 25 de febrero de 2015 por el cual se fija la política de

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 16 de 17

internacionalización de la UNAD, se fomenta el “Sistema UNAD Global” y se dictan otras disposiciones, que consiste en la articulación de cursos de Unad Florida con Unad Global con el fin de aplicar la Preoferta.

Este proyecto se controlará bajo los parámetros fijados por el sistema integrado teniendo en cuenta los requerimientos del Plan de estudio de cada programa que oferta la Unad. Un gran beneficio que obtendrá el estudiante con el sistema de Preoferta es que le permitirá seguir su plan de estudio, ver los cursos de manera organizada y teniendo en cuenta los prerrequisitos, control de Preoferta permite planificar de acuerdo a la demanda de estudiantes organizar por periodos académicos la oferta de cursos de mayor demanda, separación de cupos incentiva la contratación de docentes y su carga.

Otro proyecto importante en la Centralización de calificaciones el cual permite controlar el proceso y resguardo de las calificaciones obtenidas por los estudiantes y a la vez se generen las estadísticas que la VIACI requiere para los procesos académicos y procesos administrativos, teniendo en cuenta las necesidades, prototipos y propuesta de mejoras.

Durante la cuarentena y teniendo en cuenta las circulares emitidas por las escuelas y las directrices de VIACI se implementan aulas paralelas para trabajar la parte de laboratorios. Se revisa trazabilidad del curso 100413 Física General periodo 16 02, solicitud por correo por parte de la escuela a VIMPEP, y a el equipo de administración de sub plataformas y dentro del sistema se verifica desde su acreditación hasta el cierre del curso y migración de notas a RYCA que se llevará a cabo el 26 de agosto.

Para curso normal se revisa 103003 Administración de Empresas constructoras e inmobiliarias de ECACEN.

4. Transición del Servicio (P-12-3) - Operación del Servicio (P-12-4)

Gestión y Control de acceso a usuarios a plataformas, aplicaciones y servicios

Los accesos a la intranet, dominio y correo de funcionarios Talento Humano remite listado del personal ya sea de creación de cuentas o reactivación el proceso se realiza a medida que van llegando las solicitudes. Se verifica caso docente Nydia Patricia Gutiérrez Domínguez y Marelvi Mora López.

Para el caso de los estudiantes nuevos se hace el proceso a través de la base de datos de RYCA que se reporta diariamente. Se verifica listado fecha 18/08/2020, cuentas creadas y usuarios activos.

Los ingresos al campus virtual son gestionados por el equipo PTI.

Mantenimiento Infraestructura Tecnológica

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 16 de 17
		PÁGINAS: 14 de 17

A través del arrendamiento de leasing se han realizado Mantenimientos están distribuidos por rutas donde se relacionan las zonas, se relaciona los técnicos que realizan el mantenimiento a cada centro y relación de equipos a los cuales se les realizará el mantenimiento en las fechas que se relacionan.

Se evidencia Cronograma Mantenimiento Preventivo año 2019 las actas reposan en físico en carpetas sede nacional. Revisar la posibilidad de tener las actas digitalizadas.

Cronograma Mantenimiento Preventivo para el año 2020 no se ha realizado por temas de contingencia ya que el ingreso de personal ajeno a la universidad el permiso no está permitido. Las fechas son tentativas y sujetas a cambio.

Mesa de Ayuda

Se actualiza la mesa de ayuda en lo referente a la interfaz, pero su funcionamiento se conserva. Los tickets llegan a la sede nacional y se redireccionan y se evidencia la alerta del estado de los tickets. El asesor indica la solución que se le debe dar y seguimiento del caso. Cuando está vencido el ticket se remite correo al personal que brinda el soporte técnico

Se revisa correo enviado al CEAD Sogamoso Fecha 21 de julio de 2020. Ticket 9722 y Ticket 9660.

Informe mensual mesa de Ayuda junio 2020 Sede Nacional se evidencia dentro del informe cantidad de incidentes y requerimientos se compara con el mes anterior, el informe análisis se toma en base a los 3 meses anteriores, nivel de cumplimiento y pendientes asignados del mes y finalmente Sugerencias y recomendaciones de mejoramiento.

Plantilla Calificación ticket

Calificación en la mesa de ayuda predeterminada está con 3 estrellas y es de baja valor por defecto. Se califica el servicio prestado y al mirar los comentarios hay una confusión de calificación por parte de los usuarios en la calificación. La acción de mejora es que la plantilla sea sencilla y clara Por ejemplo calificación regular y en los comentarios esta como excelente y en la encuesta dice que ellos no calificaron el servicio. Como oportunidad de mejora se debe realizar el análisis y modificar la plantilla para evitar contradicciones en la calificación del servicio.

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PAGINAS: 16 de 17

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

Aplicaciones que se han implementado y han surgido cambios

- appUNAgenDa
- **Preoferta académica**
- El Sistema de ayuda al estudiante en campus virtual -fase Chatbot miguelito –plus
- Planes de estudio individuales
- Sistema de Atención Integral-SAI
- Gestión de las prácticas profesionales

Proyecto Preoferta: requerimiento de rectoría se explica el proyecto desde su solicitud hasta los manuales de usuario, se genera un paso a pago como guía rápida para el usuario

Proyecto: Sistema de Atención Integral-SAI: cuenta con Documentación Técnica
Gestión de las prácticas profesionales: cuenta con Manual Técnico, Manual de Usuario.

el proceso de planificación para saber si se cumple con los requerimientos solicitados, se trabaja con el usuario todo tiempo desde el inicio de los requerimientos y los cambios se van haciendo sobre la marcha todo el tiempo con el fin de reducir el número de fallas y se cambia de inmediato según solicitud. El cambio se documenta en la Bitácora.

las personas que apoyan o revisan esos cambios para la parte de diseño y cambio se reúnen a través de un grupo de integradores, que son usuarios selectos quienes aportan a las mejoras y revisiones. Hay otros integrantes de las dependencias implicadas con alto perfil.

Gestión del cambio Se realiza a través del registro en las bitácoras hasta cumplir con las nuevas expectativas y sobre todo su funcionalidad a los nuevos requerimientos. *Se recomienda documentar el proceso de todos los cambios que surgen desde el inicio de acuerdo con los requerimientos iniciales, con el fin de llevar un control.*

Instructivo Metodología desarrollo de software: el cual es de uso a nivel general con el fin de estandarizar y proporcionar a los estudiantes que deseen desarrollar proyectos de software para la universidad que permitan la mejora continua y sean integrados con mayor facilidad a los sistemas de información existentes.

Se recomienda fortalecer el registro de la verificación y validación de los requisitos del cliente y Socializar el instructivo a los usuarios para que realicen las solicitudes de nuevos requerimientos de acuerdo con el documento.

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PAGINAS: 16 de 17
6. Gestión de servicios de infraestructura tecnológica - ZCORI - Estrategia del Servicio De ese procedimiento se manifiesta que la única responsabilidad en la zona está relacionada con el seguimiento y monitoreo a la infraestructura tecnológica de los servicios existentes y general los requerimientos de los servicios de IT acorde con las necesidades zonales, informe que envían a la sede nacional, la cual fue remitida este año pero no han tenido respuesta sobre el tema. - Administración de las SubPlataformas del Campus Virtual Este procedimiento es de administración nacional, aspecto que es aclarado por la directora zonal; sin embargo, como la persona que lidera el tema se encuentra en la zona, se solicita entrevista con él ingeniero Wilson Pinto, quien informa de las actualizaciones que se están realizando a la plataforma y el nuevo diseño de sistema integrado de información que incluye no solo el tema de inscripción y matrícula, sino lo relacionado con opciones de grados y el desarrollo de los grados en sí mismo. -Operación del Servicio, Se realiza una revisión de la mesa de ayuda, donde no se encuentra ninguna vencida, de igual forma el ingeniero de GIDT zonal manifiesta que se ha bajado los requerimientos en razón de se está desarrollando el trabajo en casa; sin embargo, cuando algún servidor público o docentes de la zona necesita ayuda con el relación con instalación de alguna aplicación o acceso a una web, se le presta de inmediato para lo cual se comunican vía teléfono directamente con él se le brinda la solución de inmediato.		

	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: F-3-5-5
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: AUDITORÍAS INTEGRALES	VERSIÓN: 4-03-07-2019
		PÁGINAS: 16 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 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:

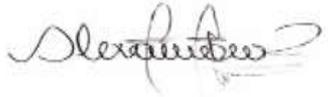
14.2 OBSERVACIONES:

Gestión de servicios de infraestructura tecnológica – ZCORI

Efectuada la revisión del proceso en la zona se evidencia que procedimientos como Estrategia del Servicio y Administración de las SubPlataformas del Campus Virtual son de administración desde la Sede nacional y su ejecución en zona no aplica, para lo cual es importante que se revise el alcance de los procedimientos de este proceso en el ámbito zonal y se deje claro la responsabilidad de las zonas dentro del desarrollo de los procedimientos y de esta manera facilitar la labor de auditoría.

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 Gerente de innovación y Desarrollo Tecnológico	Estrategia del Servicio P-12-1 Administración de las SubPlataformas del Campus Virtual P-12-2 Operación del Servicio P-12-4 Desarrollo de Software P-12-5	

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