



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL

FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

Código: FOR007GCE

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 06-11-2015

Página 1 de 5

Marcar con X el tipo de Auditoría realizada

Auditoría de Calidad:

Auditoría de Control Interno:


<b>Auditor Responsable:</b>	Jenny Patricia Vélez Mejía
	Katherine Gómez Insignares
	Ing. Cesar Mauricio Beltrán López
	Gestión de Sistemas de Información
	NTGCP 1000:2009, Manual de Calidad, Manual de Procesos y Procedimientos, Ficha de Caracterización, Nomograma: Resolución 696 de 2005 "Manual de Políticas, Normas y Procedimientos para la Administración de Recursos Computacionales, Informáticos y Multimediales y de Comunicaciones de propiedad de la UPN", Resolución 966 de 2000 "Comité Técnico de Informática Comunicaciones", Resolución 0582 de 2011 "Comité de Tecnologías de Información y la Comunicación TIC".
	3 de abril de 2017
	30 de Junio de 2017

**1. Hallazgos**

- Se resalta la disposición, compromiso y cordialidad de los funcionarios de la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información - SGSI, facilitando la accesibilidad y entrega de la información requerida.
- El líder del proceso mostró compromiso y liderazgo durante el desarrollo de la auditoría.
- El Líder del proceso reconoce y acepta las debilidades del proceso informadas en la auditoría, y mostró disposición para acogerlas e implementar un plan de mejora continua.
- Se contó con el apoyo y acompañamiento del facilitador y de los funcionarios asignados por el Subdirector, para trabajar con los equipos de trabajo de la SGSI en el transcurso de la auditoría.
- La información solicitada a la Subdirección, fue entregada de forma clara y oportuna, en medio magnético, correo electrónico e impresos.
- La SGSI cuenta con los registros físicos debidamente archivados y los funcionarios conocen el funcionamiento de los diferentes comités, como lo son Comité Técnico de Informática Comunicaciones, y Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC.
- Los funcionarios de la SGSI, brindan atención oportuna al usuario funcional en cuanto a soporte y apoyo a las diferentes aplicaciones que administra la SGSI.
- La Subdirección de Gestión de Sistemas de Información cuenta con un aplicativo GLPI "Gestionnaire Libre de Parc Informatique", en el cual se registran todos los requerimientos que recibe el grupo de mesa de ayuda y son reasignados a la persona responsable de cada uno de los temas, lo cual se constituye en control fundamental sobre los requerimientos que demanda los usuarios.
- Se observa buena comunicación entre los funcionarios de la Subdirección y se percibió un ambiente laboral agradable.

**2. Aspectos por mejorar**

- Se requiere que los funcionarios reciban capacitación sobre el Sistema de Gestión de Calidad, de forma más continua; debido a que se determinó que el 80% de los funcionarios de la Subdirección presentan falencias en el conocimiento sobre este tema.
- La actualización de los procedimientos del proceso, se debe socializar al interior del equipo, con el fin de unificar criterios y ejercer dominio de su aplicación.


	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>
Código: FOR007GCE	Versión: 04
Fecha de Aprobación: 06-11-2015	Página 2 de 5

- Es conveniente que se revise las condiciones ergonómicas requeridas laboralmente y el orden en los escritorios, por cuanto se evidencio que el 80% de los muebles presentan deficiencias y los escritorios permanecen llenos de carpetas, lo cual limita los espacios para el manejo de documentación.
- Se observó que las planillas de asistencia a reuniones efectuadas no se cierran trazando una línea diagonal, con el fin de evitar que se puedan registrar firmas en forma posterior.
- Se sugiere revisar la parametrización del aplicativo GLPI, por sede, categorías y los ANS (Acuerdos de nivel de servicio); con el fin de generar indicadores por estos conceptos y evaluar el cubrimiento y calidad del servicio de soporte.
- Para la instalación de aplicativos free y licenciados en el parque informático de la Universidad, es aconsejable la implementación de controles para evitar instalaciones no autorizadas.
- En vista que en los inventarios asignados a los funcionarios de la Subdirección, se encuentran bienes intangibles, como lo son licencias de software y según el manual de bienes, estos no son inventariables, se recomienda efectuar la gestión en la parametrización en el aplicativo SIAFI a categoría 2, que corresponde a servicios. En cuanto al software antiguo que perdió vigencia se recomienda entregar dicha información al grupo de almacén e inventarios para realizar las bajas respectivas.
- Se sugiere centralizar los servicios de soporte al aplicativo Orfeo e impresoras; teniendo en cuenta que estas labores las viene desempeñando la mesa de ayuda de forma parcial.
- Se recomienda fortalecer la labor del facilitador del proceso de Gestión de Sistemas Informáticos, con la asignación de personal adicional; debido a que existen actividades que no se han realizado por falta de tiempo y/o carga laboral.
- Es conveniente que la Subdirección formalice los formatos utilizados para el desarrollo de las actividades de elaboración, recepción y entrega de cintas y de copias de respaldo; checklist de seguimiento a las mismas; manual de operaciones de Oracle; plan de mantenimiento preventivo a bases de datos; procesos de implementación, actualización o eliminación de aplicaciones, debido a que estos no están documentados en el Manual de Procesos y Procedimientos.
- Incumpliendo aspectos referentes al numeral 4.2.3 Control de Registros.
- De los 40 sistemas de información reportados como implementados por la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información, se tomó una muestra de 16 aplicativos, que fueron evaluados, producto de lo cual se recomienda:
  - Actualizar el listado de aplicativos, incluyendo los nuevos desarrollos y retirando los que no se están utilizando o que nunca fueron implementados.
  - Efectuar asignación de responsable de soporte de los aplicativos que no lo tienen
  - Efectuar seguimiento a los aplicativos que están contratados por horas de desarrollo
  - Revisar la funcionalidad de los aplicativos desarrollados por la SGSI, solicitados por las áreas y que no han sido puestos en producción.
  - De los 16 aplicativos que se tomaron dentro de la muestra, no fue posible efectuar la revisión del aplicativo de Talento Humano por limitaciones en la entrega de la información por parte del proceso.

<b>3. Hallazgos auditoria de Calidad</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Requisito</b>	<b>Descripción</b>
No conformidad 2015	4.2.3 Control de Documentos	Aunque de los siete (7) procedimientos del proceso se encuentran documentados en MPP, se evidencia que tres se encuentran actualizados y el 28 de julio de 2015, se solicitó la anulación del PRO001GSI, tres datan del año 2008, incumpliendo con el numeral 4.2.3 Control de Documentos. <b>Observación:</b> Esta no conformidad es derivada de la auditoria de



No Conformidad 2016	4.2.3 Control de Documentos	<p>calidad vigencia 2015 y a la fecha se sigue presentando.</p> <p>Se evidencio incumplimiento del numeral 4.2.3 literal b en consideración a los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De los siete (7) procedimientos definidos por el proceso de gestión de Sistemas informáticos, tres (3) se encuentran desactualizados con fecha de 2008, por cuanto no se puede evidencia realmente las actividades a realizar por parte del proceso de GSI; contraviniendo lo dispuesto en el instructivo INS001GDC Elaboración de Documentos (flujograma), lo que permite identificar claramente el incumplimiento de los controles establecidos, además de ser una NC evidenciada en la auditoria del 04 de agosto de 2015, produciendo que no se cierran los ciclos auditores .</li> <li>- De los cuatro (4) formatos definidos en el proceso, se encuentran dos (2) actualizados, se evidencia que los otros dos ("), no están siendo utilizados en la actualidad debido a que se han implementado herramientas que suplen la tarea que hacían dichos formatos; dos de estos tienen fecha del años 20110 y el otro de 2011.</li> </ul> <p>Aspectos que incumplen con el numeral 4.2.3 Control de Registros. <b>Observación:</b> Esta no conformidad es derivada de la auditoria de calidad vigencia 2015, reincide en la auditoria vigencia 2016 y a la fecha se sigue presentando.</p>
No conformidad 2017	4.2.3 Control de Documentos	<p>Desde las vigencia 2015 y 2016, los procedimientos no han sido actualizados, a pesar de estar planteados en los planes de mejoramiento de anteriores auditorias.</p> <p>De los 8 procedimientos publicados en el Manual de Procesos y Procedimientos se evidencio que 6 están desactualizados según el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tres procedimientos PRO007GSI, PRO010GSly PRO015GSI, se encuentran con formato antiguo y sin flujograma, Incumpliendo lo dispuesto en el instructivo INS001GDC Elaboración de Documentos - Flujograma.</li> <li>- Tres procedimientos PRO004GSI, PRO017GSI y PRO018GSI, cuentan con flujograma, pero hay actividades que no se realizan en el orden planteado y el responsable se encuentra como División y no como Subdirección, que es el nombre actual de la dependencia.</li> </ul> <p>Siendo un aspecto reiterativo que incumple con el numeral 4.2.3 - Control de Documentos de la NTCGP 1000:2009.</p>
No Conformidad 2017	4.2.4 - Control de Registros	<p>Al revisar el archivo de la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información se evidencio lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la AZ 19, correspondiente a la Subserie Informes de Gestión, no se encuentran archivados los Informes de Gestión de las vigencias 2015 y 2016, los cuales deben reposar en dichas AZ.</li> <li>- En las AZ 20 Subserie Mantenimiento y soporte técnico de equipos no se encuentran archivadas las hojas de control de la vigencia 2016 y a la fecha no existe AZ vigencia 2017.</li> <li>- En la AZ22, de la Subserie Planos no se encuentra</li> </ul>


	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>
Código: FOR007GCE	Versión: 04
Fecha de Aprobación: 06-11-2015	Página 4 de 5

		<p>documentación archivada, dicho archivo reposa en carpetas, folder, en un mueble de la Oficina del Subdirector, sin codificación de la TRD.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la AZ99, de la Subserie Seguimiento Proyectos de Tecnología de la Información y la Comunicación se encuentra documentación repetida en otras AZ y la información para cual está definida esa codificación en la TRD no se encuentra en dicha AZ.</li> </ul> <p>Los anteriores aspectos, incumplen con el numeral 4.2.4 - Control de Registros de la NTCGP 1000:2009. Por lo cual se recomienda efectuar las revisiones pertinentes y la actualización de la Tabla de Retención Documental TRD.</p>
--	--	--

<b>Hallazgos y Recomendaciones Auditoriales por ítem</b>	
<b>Hallazgo:</b>	1.2.5 Política de Operación – Asignación de inventarios
<b>Descripción:</b>	Para la revisión de los inventarios asignados a los funcionarios de la Subdirección en el aplicativo SIAFI, se tomó una muestra del 30%, que corresponde a 7 registros, de los cuales en el 100% se evidencio que los bienes están asignados parcialmente o no están asignados a los cuentadantes responsables, lo cual incumple con lo establecido en el Manual de Manejo de Bienes y en el numeral 1.2.5 Políticas de Operación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.
<b>Recomendaciones:</b>	Desde la Oficina de Control interno se recomienda formalizar la asignación de bienes a cada los funcionarios que se encuentran utilizándolos, esto con el fin de dar cumplimiento con el trámite administrativo establecido.

<b>Hallazgo:</b>	3 Eje Transversal Información y Comunicación - Correo Institucional
<b>Descripción:</b>	Se efectuó una revisión al mantenimiento de los correos institucionales, según la base de datos suministrada por el grupo de infraestructura y se encontró que existen usuarios que no reportan actividad desde la vigencias 2015 y 2016, lo cual conlleva a que se subutilice espacio en los buzones de correo de los servidores e incumple lo establecido en el capítulo X Uso de Correo Electrónico Institucional, numeral 9, del Manual de Políticas, Normas y Procedimientos para la Administración de Recursos Computacionales, Informativos, Multimediales y Comunicaciones de propiedad de la Universidad Pedagógica Nacional (Res. 0696 de 2005), y en el numeral 3 Eje Transversal Información y Comunicación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.
<b>Recomendaciones:</b>	Se sugiere efectuar las revisiones pertinentes y hacer efectivas las acciones en los casos de inactividad de los usuarios por los tiempos establecidos en la Resolución 0696 de 2005.

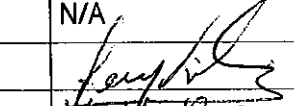
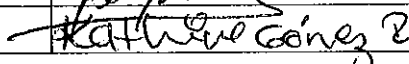
<b>Hallazgo:</b>	3 Eje Transversal Información y Comunicación - Documentación de Aplicaciones
<b>Descripción:</b>	Al verificar las aplicaciones implementadas en la Universidad, tanto las desarrolladas por ingenieros contratistas de la SGSI, como por proveedores externos no cuentan con la documentación correspondiente del desarrollo, lo cual afecta la funcionalidad de los aplicativos e incumple lo establecido en el capítulo XVII del Manual de Políticas, Normas y Procedimientos para la Administración de Recursos Computacionales, informativos, Multimediales y Comunicaciones de propiedad de la Universidad Pedagógica Nacional (Res. 0696 de 2005), y en el numeral 3 Eje Transversal Información y Comunicación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.

	<b>FORMATO</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	
Código: FOR007GCE	Versión: 04	
Fecha de Aprobación: 06-11-2015	Página 5 de 5	

**Recomendaciones:** Se sugiere recopilar la información por proyecto y archivarla en la AZ correspondiente, subserie Seguimiento Proyectos de Tecnología de la Información y la Comunicación TIC en donde repose la documentación de forma completa, para los desarrollos existentes y tenerlo en cuenta para los futuros, de conformidad con la resolución 0696 de 2005.

**5. Conclusiones**

- Se encontraban 14 no conformidades pendientes de cierre de las auditorías anteriores correspondientes a: vigencia 2013 4 No conformidades, vigencia 2015 6 No conformidades y vigencia 2016 4 No conformidades, de las cuales se procedió al cierre de 12 no conformidades equivalente al 85%, quedando por cerrar 2 no conformidades, 1 de vigencia 2015 y 1 de vigencia 2016.
- La SGSI está gestionando la modificación de la resolución 0582 de 2011 TIC en cuanto a la frecuencia de las reuniones.
- Producto de la auditoria realizada por el equipo auditor se establecieron 2 no conformidades de calidad y 3 hallazgos de control interno, relacionadas con deficiencias de Información y documentación

Responsabilidad	Nombre completo	Firma
*Líder de proceso	N/A	N/A
Auditor Responsable	Jenny Patricia Vélez Mejía	
	Katherine Gómez Insignares	

\* La firma del líder de proceso aplica solamente para las auditorías internas de calidad.

