Proceso:	Gestión de información y tecnología	**Auditoría N°:**	11
Sub Proceso:	Sección de sistemas de información		
Fecha:	2023-04-28	**Lugar :**	Bloque tecnológico – Sección de sistemas de información

Objetivos:	1. Realizar seguimiento al cumplimiento del requisito de las Norma NTC ISO 9001:2015, en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño. 2. Determinar la conformidad del sistema de gestión de calidad de la Universidad de Nariño con los requisitos de la norma de sistema de gestión. 3. Identificar unidades académicas y administrativas para la implementación de acciones de mejora. 4. Establecer el porcentaje de avance del Plan de mejoramiento Institucional.
Criterio:	Norma técnica NTC ISO 9001: 2015 Procedimientos Auditorias anteriores Realizar seguimiento a los numerales 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, 9.1.2 Satisfacción del Cliente, 10 Mejora, 10.1 Generalidades, 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva, 10.3 Mejora Continua, de la norma NTC ISO 9001: 2015
Alcance:	Proceso de apoyo Gestión de Información y Tecnología.

AUDITOR (ES):	
NOMBRE	**CARGO**
María Constanza Cabrera	Profesional Departamento de Compras
Jose Henrry Matituy	Técnico VIIS
Manuel Burgos	Técnico VIIS

AUDITADO (S):	
NOMBRE	**CARGO**
Oscar Andrés Basante Castro	Director Sección de Sistemas de Información
Carol Nayibe Benavides Tecan	Secretaria
Hamilton Fernando Arce Rodríguez	Desarrollador Subsistema Académico
Freddy Portilla Ortiz	Desarrollador Subsistema Académico
Mario Viveros	Desarrollador Subsistema Académico
Wilmer Jonnathan Pérez Beltrán	Desarrollador Subsistema Académico
Aldiany Karina Dorado Aroca	Desarrolladora Subsistema Académico
Anderson Nuñez Lugo	Desarrollador Subsistema Académico
Andrea Lorena Bravo Suárez	Ingeniera de Infraestructura
Fausto Alirio Jojoa Ortíz	Desarrollador Subsistema Financiero

FORTALEZAS

1. Se resalta la capacidad de gestión del personal de la Oficina de Sistemas de Información, dada la gran cantidad de requerimientos que deben atender y el poco personal con el que cuentan. De Igual manera, la buena disposición del personal para atender solicitudes no planificadas que realizan otras dependencias y que son de vital importancia para dar soporte operativo a los diferentes procesos que se llevan en la Universidad.

2. Cuentan con espacios físicos adecuados y ordenadores apropiados para desarrollar las labores de la Oficina, así como buen ambiente laboral.

3. En cuanto a las copias de seguridad de las bases de datos, se ha implementado el apoyo de herramientas tecnológicas como la SAN "Storage Área Network", en el centro de datos, lo cual permite realizar el procedimiento con mayor eficiencia.

4. Se utiliza software libre para el desarrollo y otras funciones que tiene la dependencia.

FORTALEZAS

5. Se resalta la gestión para crear mecanismos en pro de avanzar el proceso de desarrollo de módulos del sistema SAPIENS, como la contratación de servicios tercerizados de desarrollo de software y suplir de alguna forma el déficit de personal calificado de la dependencia.

6. La encuesta de satisfacción, permite evidenciar un grado alto de satisfacción por parte de los usuarios.

7. Se realizaron talleres, capacitaciones, respecto a los servicios y funcionalidades de los subsistemas de información y cuentan con material de apoyo como manuales y videos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se recomienda elaborar el plan de acción de acuerdo a los formatos establecidos en el sistema de gestión de calidad. Lo anterior, con el fin de realizar una mejor planificación de las tareas y procedimientos de la oficina y tener una trazabilidad de los avances y los imprevistos o problemas que dificultan el normal desarrollo de las actividades.

2. En el mismo orden de ideas y de acuerdo a la orientación brindada por las Asesoras de la Oficina de Planeación y Desarrollo de la universidad de Nariño, se recomienda fortalecer el plan de acción del Proceso, bajo la revisión y priorización de actividades en observancia del Plan de Desarrollo 2021-2032 “Pensar la Universidad y la Región”

3. Continuar con el proceso de actualización de procedimientos e indicadores del sistema de gestión de calidad.

4. Propender por la articulación con las decisiones de la alta dirección, dado que muchas veces se generan situaciones y requerimientos de último momento, que deben ser atendidos de forma urgente, provocando alta carga laboral, reprocesos y retrasos que afectan el normal desarrollo de las actividades de la unidad.

5. Se recomienda gestionar con la administración central, un plan de capacitaciones para el personal del área tecnología, de acuerdo con las necesidades y prioridades que defina el director de la Oficina de Sistemas de Información.

6. Las copias de las bases de datos se están guardando únicamente de forma local, dado que, no está funcionando el servicio en la nube. Lo anterior, implica un alto riesgo de pérdida de información. Se recomienda, coordinar con la oficina de infraestructura la forma de restablecer dicho servicio e incorporar este riesgo a la matriz de riesgos con los controles pertinentes.

7. Gestionar la contratación de nuevo personal para evitar la sobrecarga de trabajo y hacer una mejor distribución de funciones, por ejemplo, para desarrollar pruebas de software.

NO CONFORMIDADES

Requisito Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoria combinada o integrada indicar la designación de la Norma		**Tipo de Hallazgo**		**Descripción de la No Conformidad/Evidencia**
Norma	Numeral	No Conformidad Mayor	No Conformidad Menor	

ELABORADO POR:	
CARGO:	Auditor Interno
NOMBRE:	María Constanza Cabrera
FIRMA:	
FECHA:	2023-05-08
CARGO:	Auditor Interno
NOMBRE:	José Henrry Matituy Manchabajoy
FIRMA:	
FECHA:	2023-04-28
CARGO:	Auditor Interno
NOMBRE:	Manuel Esteban Burgos Erazo
FIRMA:	
FECHA:	2023-04-28

REVISADO POR:	
CARGO:	Jefe de Control Interno de Gestión y Calidad
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	
FECHA:	2023-05-08

APROBADO POR:	
CARGO :	Director Oficina de Sistemas de Información
NOMBRE:	Oscar Andrés Basante Castro
FIRMA:	
FECHA:	2023-05-09

SEGUIMIENTO DESPUÉS DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA.

Se informa que las actuaciones del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, están orientadas a la prevención y mejoramiento de todos los procesos y procedimientos institucionales. Así mismo resultado del anterior ejercicio de auditoría y una vez notificado el respectivo informe, el responsable de la Unidad Académico-Administrativa dispone de 10 días hábiles para suscribir el plan de mejoramiento respectivo, para ello se sugiere el diligenciamiento del Formato Institucional **“Plan de Mejoramiento, código SGC-FR-09”** en el módulo creado en el Sistema Integrado de Información SAPIENS.

Una vez levantado el Plan de Mejoramiento, se solicita enviar el documento en medio digital a la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación con copia a la Oficina de Control Interno de Gestión, a los correos acreditacioninstitucional@udenar.edu.co; cinterno@udenar.edu.co para posteriormente realizar su seguimiento.

Finalmente, la Oficina de Control Interno velará por el cumplimiento de los acuerdos o actividades señaladas en el Plan de Mejoramiento.