Proceso:	Soporte a Procesos Misionales	**Auditoría N°:**	11
Sub Proceso:	Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones		
Fecha:	2023-05-2	**Lugar :**	Bloque tecnológico – Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones

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
Alcance:	Soporte a procesos misionales. Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones

AUDITOR (ES):	
NOMBRE	**CARGO**
Jose Henrry Matituy Machabajoy	Técnico VIIS
Manuel Esteban Burgos Erazo	Técnico VIIS

AUDITADO (S):	
NOMBRE	**CARGO**
José María Muñoz	Subdirector SIIT
Gloria Hurtado	Secretaria SIIT
Bryan Betancourth	Profesional SIIT
Jhon Fredy Montenegro	Profesional SIIT
Donovan Quintero	Subidrector SIIT
Pablo Andrés Vaca	Profesional SIIT
Ander Burbano	Técnico SIIT

FORTALEZAS

1. Se resalta los programas de mantenimientos preventivo que se tiene planificados de forma mensual para preservar las adecuadas condiciones técnicas de los equipos.

2. En cuanto al prepuesto, de forma anual se planifican la compra de equipos, refacciones y contratación de servicios de mantenimiento, a fin de realizar el soporte adecuado a la infraestructura tecnológica.

3. Para solventar, en parte, las dificultades presupuestales se realizan propuestas de proyectos de financiación tecnológica, las cuales se presentan al Ministerio de Educación Nacional en el marco del programa de Planes de Fomento a la Calidad.

4. Desde la unidad se han desarrollado sistemas de información propios, que apoyan los procedimientos de gestión de préstamos de equipos, generación de diplomas, control mantenimientos, entre otros.

5. Para contrarrestar la falta de personal, se gestionaron alrededor de 33 de monitorias de apoyo, que permiten a la unidad cumplir con sus funciones.

6. Matriz de riesgos con un plan de contingencia para el riesgo bien estructurado.

7. Se tienen contratados servicios de correo electrónico y licencias OVS con Microsoft, los cuales brindan servicios fundamentales de apoyo académico a estudiantes y docentes.

FORTALEZAS

8. Se contrató un sistema de seguridad perimetral – firewall para mejorar la protección de la infraestructura de red de toda la Universidad.

9. Están en proceso de actualización de procedimientos, indicadores y otros elementos del sistema de gestión de calidad, permitirán evidenciar de una mejor manera el trabajo que se adelanta de la dependencia.

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

4. Difundir mediante videos tutoriales, capaciones u otras estrategias, los servicios tecnológicos que ofrecen las licencias OVS.

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 Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones.

6. Se debe realizar un seguimiento continuo y de ser necesario buscar apoyo en otras dependencias, para lograr la devolución de los equipos entregados en comodato en el tiempo de pandemia.

7. Gestionar la contratación de nuevo personal para evitar la sobrecarga de trabajo y hacer una mejor distribución de funciones evitando la sobrecarga laboral

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**	**No Conformidad Menor**	

ELABORADO POR:	
CARGO:	Auditor Interno
NOMBRE:	José Henry Matituy Manchabajoy
FIRMA:	
FECHA:	2023-05-02
CARGO:	Auditor Interno
NOMBRE:	Manuel Esteban Burgos Erazo
FIRMA:	
FECHA:	2023-05-02

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 Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones
NOMBRE:	José María Muñoz
FIRMA:	
FECHA:	2023-05-08

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.