

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
	<b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Página: 1 de 4
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

<b>Proceso:</b>	Gestión de Información y Tecnología	<b>Auditoría N°:</b>	13
<b>Sub Proceso:</b>	Sección de Sistemas de Información		
<b>Fecha:</b>	03-03-2025	<b>Lugar:</b>	Sala de juntas Sistemas de Información

<b>Objetivos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño.</li> <li>Evaluar que el Sistema de Gestión de Calidad se ha mantiene eficazmente.</li> <li>Identificar las acciones de mejora en las unidades académicas y administrativas.</li> </ol>
<b>Criterio:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015</li> <li>- Modelo Estándar de Control Interno, para el Estado Colombiano Decreto 943 de 2014</li> <li>- Manual de Calidad</li> <li>- Procedimientos</li> <li>- Normatividad interna y externa aplicada en Instituciones de Educación Superior.</li> </ul>
<b>Alcance:</b>	Aplica para los quince procesos del Sistema Integrado de Calidad la Universidad de Nariño, es decir estratégicos, apoyo, misionales y de control y evaluación.

<b>AUDITOR (ES):</b>	
NOMBRE	CARGO
Liseth Carolina Luna Bastidas	Auditora Líder
Allise Lopez Ceballos	Observadora

<b>AUDITADO (S):</b>	
NOMBRE	CARGO
Oscar Andrés Basante Castro	Líder Proceso
Verónica Jackeline Vera Prado	Gestora De Calidad
Karina Dorado	Gestora De Calidad

<b>FORTALEZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>La Universidad ha implementado sistemas de información adecuados, desarrollados internamente con herramientas gratuitas por personal interno, lo que permite optimizar recursos financieros, garantizando independencia tecnológica y adaptabilidad a las necesidades institucionales.</li> <li>Se cuenta con un programa interno para el registro y trazabilidad de solicitudes, que incluye un proceso de radicación documental eficiente, mejorando el seguimiento y el cumplimiento en la atención de requerimientos.</li> <li>Se han definido procesos estructurados para la gestión de solicitudes, donde la secretaria de la sección actúa como primer filtro, optimizando la asignación de tareas y mejorando los tiempos de respuesta a los usuarios.</li> <li>La reducción en el tiempo de atención de solicitudes ha sido significativa, pasando de 3 días/19 h/15 min en 2023 a 25 horas y 44 minutos en 2024, optimizando la eficiencia en la gestión y respuesta a los usuarios.</li> </ol>

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 2 de 4
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

<b>FORTALEZAS</b>
5. Se ha fortalecido la redundancia física mediante la adquisición de nuevos servidores y una adecuada gestión remota del centro de datos, optimizando la administración de los recursos tecnológicos y garantizando un entorno seguro y eficiente.

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
1. Es recomendable desagregar el indicador de oportunidad en la atención de solicitudes, diferenciando entre solicitudes estudiantiles y administrativas, para medir con mayor precisión el impacto en cada grupo de interés y tomar decisiones más acertadas para la mejora del proceso.
2. Es importante que en conjunto con la Dirección TIC, se consolide y gestione la aprobación por la alta dirección, de las políticas para el desarrollo de software y seguridad de la información esto permitirá garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y desarrollos institucionales.
3. Es conveniente definir una meta clara para el indicador "Número de módulos desarrollados" en el procedimiento de Desarrollo de Software, para contar con información precisa sobre el avance del proceso y facilitar la evaluación del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Universidad, que permita interpretar correctamente la gráfica presentada sobre el porcentaje de desarrollo de módulos y aplicaciones.
4. Se sugiere revisar y consolidar procedimientos similares como: CNF-GIT-PR-10 y CNF-GIT-PR-07 (Inducción y capacitación de desarrolladores de software). CNF-GIT-PR-01 y CNF-GIT-PR-06 (Gestión de Base de Datos y Generación y Restauración de Backups), para evitar la posible duplicidad de procedimientos, así como actualizar los procedimientos CNF-GIT-PR-02, CNF-GIT-PR-04 y CNF-GIT-PR-05 para reflejar la actual denominación de la unidad como Sistemas de Información, asegurando la alineación con la estructura organizativa vigente.
5. Se recomienda en conjunto con la Dirección TIC y con el apoyo de las unidades correspondientes, una socialización más amplia sobre las responsabilidades de cada unidad para evitar el direccionamiento de solicitudes erradas a la Sección de Sistemas de Información por desconocimiento por parte de los usuarios de las funciones de esta sección, lo que puede impactar en la mejora en la atención al usuario y evitar reprocesos administrativos.
6. Es importante el fortalecimiento de la redundancia física, gestionando ante la administración un presupuesto adecuado para mejorar la infraestructura que permita contar con servidores de respaldo en otro punto físico, con el fin de garantizar la continuidad del servicio y respaldo de la información.

<b>NO CONFORMIDAD(ES)</b>					
<b>Requisito</b> Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoria combinada o integrada indicar la designación de la Norma	<b>Descripción de la No Conformidad/Evidencia</b>				
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Norma</th> <th style="width: 50%;">Numeral</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Norma	Numeral			
Norma	Numeral				

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 3 de 4
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

<b>CONCLUSIONES</b> <b>(COMENTARIO GENERAL DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS A AUDITAR)</b>
<p>La auditoría realizada al proceso de Gestión de Información y Tecnología evidencia que se cumplen los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015. Se identificaron diversas fortalezas que aseguran la eficacia del proceso.</p> <p>No se identificaron no conformidades. Sin embargo, se han planteado oportunidades de mejora.</p> <p>La Universidad de Nariño ha logrado optimizar sus recursos y fortalecer su independencia tecnológica mediante la implementación de sistemas de información eficientes basados en software libre.</p> <p>Se refleja en las actividades ejecutadas que la unidad cuenta con un equipo de trabajo proactivo y comprometido, que es propositivo ante los requerimientos generando soluciones y mejoras constantes, lo cual se evidencia en la gestión de solicitudes, que ha mejorado significativamente, reduciendo los tiempos de respuesta.</p> <p>Se ha identificado la necesidad de establecer políticas claras para el desarrollo de software y la seguridad de la información. La Sección ha avanzado en la gestión de estos lineamientos con el fin de alinear los procesos con las necesidades institucionales y asegurar que los requerimientos de las partes interesadas sean atendidos de manera eficiente y conforme a los estándares técnicos y funcionales establecidos.</p>

ELABORADO POR:		
<b>CARGO:</b>	Asistente Vicerrectoría Académica	Técnico Almacén
<b>NOMBRE:</b>	Carolina Luna Bastidas	Alisse Lopez Ceballos
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	10-03-2025	10-03-2025

REVISADO POR:	
<b>CARGO:</b>	Jefe Control Interno y Gestión de Calidad
<b>NOMBRE:</b>	María Angélica Insuasty Cuéllar
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	30-03-2025

APROBADO POR:	
<b>CARGO:</b>	Subdirector Sección de Sistemas de Información
<b>NOMBRE:</b>	Oscar Andrés Basante Castro
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	03-04-2025

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 4 de 4
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

### 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 Sistema Integrado de Información SAPIENS y el formato “**Solicitud de Acciones de Mejora, Preventivas, Correctivas o Correctoras SGC-FR-08**” para dependencias que lo requieran.

Una vez levantado el Plan de Mejoramiento, el líder del proceso realizará el seguimiento respectivo para su cumplimiento.