

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
	INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Página: 1 de 5
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

Proceso:	Soporte a Procesos Misionales	Auditoría N°:	13
Subproceso:	Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones.		
Fecha:	03-03-2025	Lugar:	Sala de juntas SIIT

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

AUDITOR (ES):	
NOMBRE	CARGO
Gloria Amparo Thomé Ponce	Auditora Líder Oficina de Control Interno
Daniela Rosero Enciso	Auditora Observadora

AUDITADO(S):	
NOMBRE	CARGO
Donovan Quintero	Técnico SIIT
Yessenith Camila Yela Cabrera	Técnico SIIT
Pablo Andrés Vaca	Profesional SIIT
Jhon Freddy Montenegro	Administrador SIIT
José María Muñoz Botina	Subdirector Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones
Bryan Betancourth	Profesional SIIT
Ader Burbano	Administrador Redes SIIT

FORTALEZAS		
<p>La iniciativa de aunar esfuerzos interdependencias, en materia de recursos financieros, con el fin de llevar a buen término los proyectos de la Subdirección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones - SIIT, conduce a cumplir con la eficiencia del uso de recursos en la conectividad, la cobertura y la prestación de los servicios en la Universidad de Nariño.</p> <p>La ejecución de 22 proyectos en 2024 con un equipo de trabajo reducido y recursos compartidos con otras dependencias logró elevar el valor de la institución mediante la mejora de los servicios de conectividad planteados en el plan de mejora:</p>		
Nombre proyecto	Fecha	Objetivo
Conectividad Bloque Administrativo piso 2	13/01/2024-03/02/2024	Instalación de 120 puntos de datos convergen en 48 puertos ubicados en 2 rack.
Conectividad Bloque 1 sur Oficinas de Almacén y suministros	21/10/2024-23/10/2024	Instalación de 12 tomacorrientes distribuidos en 5 circuitos del tablero eléctrico. 23 puntos de datos conectados a un switch de 24 puertos en el rack.



FORTALEZAS

Conectividad Bloque de Ingeniería Aula 102	25/01/2024-23/02/2024	12 tomacorrientes distribuidos en 6 circuitos del tablero eléctrico. 25 puntos de datos convergen en switch de 24 puertos ubicados en el rack.
Conectividad Bloque Tecnológico Aula 103	05/02/2024-08/03/2024	2 tomacorrientes, distribuidos en 6 circuitos del tablero eléctrico. 25 puntos de datos que convergen a 1 switch de 24 puertos ubicado en el rack.
Conectividad Bloque de Ingeniería Aula 204	11/11/2024-26/11/2024	13 tomacorrientes, distribuidos en 5 circuitos del tablero eléctrico. 24 puntos de datos que convergen en 1 switch de 24 puertos ubicado en el rack.
Conectividad Facultad de Educación Bloque de Docencia aula de informática	25/10/2024	Reemplazo de los patchcords en los equipos de los usuarios.
Conectividad Bloque Música Laboratorio de Informática musical Aula 101	11/07/2024-14/08/2024	16 tomacorrientes, distribuidos en 5 circuitos del tablero eléctrico. 32 puntos de datos que convergen en 2 switches de 24 puertos ubicado en el rack.
Conectividad Bloque Tecnológico Aula 104	01/11/2024-19/02/2024	10 tomacorrientes, distribuidos en 4 circuitos del tablero eléctrico. 25 puntos de datos, los cuales convergen en un switch de 24 puertos ubicado en el rack.
Conectividad Sede Ciudadela Tumaco	22/07/2024-26/07/2024	31 tomacorrientes, distribuidos en 10 circuitos del tablero eléctrico. Además, 53 puntos de datos, los cuales convergen en 2 switches Huawei S5735 de 24 puertos cada uno, ubicados en racks de 9U.
Conectividad Bloque de Ingeniería	22/01/2024-25/03/2024	Instalación de 20 tomacorrientes, distribuidos en 5 circuitos eléctricos provenientes del tablero general. Cada una de las cuatro oficinas cuenta con su propio tablero eléctrico. 65 puntos de datos, los cuales convergerán en tres switches distribuidos en el rack de comunicaciones.
Conectividad Centro de Estudios de Desarrollo Regional y Empresarial - CEDRE	12/08/2024-30/08/2024	Instalación de 16 tomacorrientes, distribuidos en 4 circuitos del tablero eléctrico. 18 dieciocho puntos de datos, los cuales convergerán en 1 switch de 24 puertos ubicado en el rack.
Conectividad Sede Centro CIESJU, Consultorios Jurídicos, CEILAT, Bodega Archivo.	04/03/2024-12/04/2024	instalación de setenta y ocho tomacorrientes, distribuidos en circuitos del tablero eléctrico. Además, se instalarán ochenta puntos de datos, los cuales convergerán en seis switches de veinticuatro puertos ubicado en el rack.
Conectividad Sede Centro aulas y oficinas	01/11/2023-11/05/2024	instalación de fibra óptica drop de 2 hilos, conectando puntos clave de la red mediante rosetas y enfrentadores. Para cada punto de conexión se utilizaron patch cords de 2 metros, y los enlaces fueron gestionados mediante transceivers 1G o 10G.
Conectividad Sede Torobajo edificios y laboratorios	01/11/2024-30/04/2024	Instalación de fibra óptica aérea para conectar el Data Center con diversos destinos en el campus.
Conectividad Fondo de Seguridad Social en Salud	07/12/2024-15/12/2024	instalación de 34 tomacorrientes, distribuidos en 8 circuitos de dos tableros eléctricos regulados. 70 de datos, los cuales convergerán en 2 switches, uno de ellos de 48 puertos y el otro de 24 puertos, ubicados en el rack.
Conectividad Bloque Tecnológico Formación Humanística	18/03/2024-22/03/2024	Instalación de varios puntos de red y tomacorrientes, puntos de red que convergen en 1 switch de múltiples puertos ubicado en el rack,
Conectividad Bloque Tecnológico Aula 303	11/03/2024-25/03/2024	Instalación de 12 tomacorrientes, distribuidos en 6 circuitos del tablero eléctrico. 24 puntos de datos, los cuales convergerán en 1 switch de 24 puertos ubicado en el rack. En la instalación se incluyó un Access Point y 3 cámaras.
Conectividad Sede Túquerres Aula Informática	23/01/2023-15/02/2024	Instalación de 12 tomacorrientes, distribuidos en 5 circuitos del tablero eléctrico. 21 puntos de datos que convergerán en 1 switch de 24 puertos ubicado en el rack.
Conectividad Bloque de Derecho – Sede Torobajo	26/09/2024-27/09/2024	instalación de la fibra óptica que sale directamente del DataCenter hacia el Rack de Biblioteca para luego dirigirlo al Rack de la facultad de derecho. Para la instalación de la fibra óptica se usó la red existente de la universidad.
Conectividad Laboratorio de Ingeniería	10/01/2024-15/02/2024	En el primer piso del bloque de laboratorios de ingeniería, se ha planificado la instalación de 12 puntos de datos, los cuales convergerán en 1 switch de 48 puertos ubicado en el rack.



FORTALEZAS

Conectividad Laboratorio de Informática VIIS – Bloque de Idiomas	25/09/2024-24/10/2024	Se ha planificado la instalación de 18 tomacorrientes, distribuidos en 4 circuitos del tablero eléctrico. 32 puntos de datos dejando inhabilitados los puntos centrales, los cuales convergerán en 1 switch de 24 puertos ubicado en el rack.
Conectividad Planta Piloto	02/02/2024-17/02/2024	Instalación 21 puntos de datos, los cuales convergerán en un switch de 24 puertos ubicados en el rack.

Fuente: Subdirección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones Universidad de Nariño 2024.

El proceso de construcción del Reglamento TIC de la Universidad de Nariño, en el que la SIIT participa coordinadamente con la Subdirección de Sistemas de Información, Asamblea Universitaria, Dirección TIC, entre otros, cobra importancia en la implementación del gobierno TI para la consecución de los objetivos institucionales:



Fuente: Asamblea Universitaria Universidad de Nariño 2024.

Los resultados de las encuestas de satisfacción de la prestación de servicios y soporte técnico a los diferentes stakeholders supera el 99%, los tiempos de atención a las solicitudes tiene un promedio de un 1.64 días, cuando la meta fue trazada entre 3 y 4 días, esto ha permitido generar confianza y empatía en la atención de incidentes de soporte técnico en servicios de conectividad en red de datos en 2024, además, se encuentra que la revisión de conexión a internet fue la consulta que más servicios generó, no obstante, la calificación de la asistencia fue excelente (con un desempeño: muy adecuado).

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Es conveniente el establecimiento de la revisión de viabilidad técnica de adquisiciones de elementos relacionados con la naturaleza de la SIIT, de manera que, con su asesoría se evite el riesgo de compra de elementos desde otras dependencias que pueden resultar no compatibles con las tecnologías que están en uso en la Universidad de Nariño.
2. La SIIT podría reducir el riesgo de pérdida de información y la falta de disponibilidad de servidores y equipos debido a fallas en la red eléctrica de la sede Torobajo, a través de la implementación de una consultoría sobre los requerimientos eléctricos, como se propone en la lista de acciones de seguimiento, con el fin de prevenir o reducir los efectos no deseados.
3. Continuar con el plan de capacitación en gestión del almacenamiento y seguridad informática dirigido a los stakeholders (estudiantes, docentes, investigadores, funcionarios) de la Universidad de Nariño, con el fin de optimizar el uso de los recursos contratados con los proveedores.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 4 de 5
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

OPORTUNIDADES DE MEJORA

4. Dar continuidad, a la ejecución de proyectos en la sede VIIS Panamericana, Túquerres y Torobajo, de acuerdo con el plan de mejoramiento derivado del análisis de la matriz de riesgos, a fin de lograr un mayor porcentaje de cubrimiento de la conectividad.
5. Es significativo que la SIIT participe en los proyectos de construcción de infraestructura física de manera conjunta con el Fondo de Construcciones y la Oficina de Planeación y Desarrollo de la Universidad de Nariño, a razón de complementar el diseño con las redes de datos cableadas, inalámbricas y el circuito eléctrico para facilitar la instalación de servicios de conectividad en nuevas edificaciones.
6. Analizar la viabilidad de aumentar el número de profesionales en la SIIT con el objetivo de expandir la cobertura en la producción y provisión de servicios de conectividad, especialmente considerando que la Universidad de Nariño se encuentra en pleno desarrollo y se prevé su presencia en nuevas sedes para cumplir con sus propósitos misionales.
7. Es conveniente que la Alta Dirección considere viabilizar la estandarización del sistema del Centro de datos (Datacenter) de acuerdo con la norma ISO IEC 22237:2018 para garantizar salidas conformes en temas de seguridad física y lógica, gestión de riesgos, gestión de la capacidad y rendimiento, gestión de la energía, adecuación del entorno, gestión de la información y el conocimiento.
8. La identificación de las necesidades de seguimiento y medición sobre el uso y la gestión de los productos y servicios que ofrece la Universidad de Nariño, tanto en los sistemas de información, el soporte técnico, la administración de la Webmaster, la SIIT, entre otros, permiten obtener la trazabilidad de las actividades y sirve como insumo para plantear la mejora bajo la norma NTC ISO 9001:2015.
9. Es fundamental continuar con la depuración del servicio de correo electrónico e incrementar los servicios contratados con el proveedor para la mejora de los servicios, así también la reasignación de las cuentas para para optimizar el uso y asegurar resultados confiables.

NO CONFORMIDAD(ES)

Requisito		Descripción de la No Conformidad/Evidencia
Norma	Numeral	
Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la Norma		

CONCLUSIONES

(COMENTARIO GENERAL DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS A AUDITAR)

El cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se refleja en los objetivos establecidos conforme a la norma NTC ISO 9001:2015. No obstante, cabe destacar que el avance del 50,91% en la revisión preventiva de software y hardware durante 2024, traza condiciones para dar continuidad a esta operación, la cual ya ha sido identificada por el equipo de trabajo de la SIIT.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 5 de 5
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

Con un presupuesto inicial de \$1.065.638.665 para el desarrollo de proyectos, la Subdirección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones SIIT termina el año 2024 con un presupuesto ejecutado de \$7.677.468.444. Este precedente subraya las oportunidades de gestión y la eficacia del trabajo colaborativo entre las diferentes dependencias.

ELABORADO POR:		
CARGO:	Auditora Líder Oficina de Control Interno	Auditora Observadora
NOMBRE:	Gloria Amparo Thomé Ponce	Raquel Daniela Rosero Enciso
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	12-03-2025	12-03-2025

REVISADO POR:	
CARGO:	Jefe de Control Interno y Gestión de Calidad
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	31-03-2025

APROBADO POR:	
CARGO:	Subdirector Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones
NOMBRE:	José María Muñoz Botina
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	03-04-2025

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 Subdirección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones 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.