 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Código: SGC-FR-30
		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>	14
<b>Sub Proceso:</b>	Sección de Sistemas de Información		
<b>Fecha:</b>	2026-03-05	<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
Luis Obeymar Estrada	Auditor líder
José Henry Matituy	Auditor acompañante

<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>En materia de gestión y seguridad de la información, se evidencia la implementación de autenticación multifactor (2FA) como medida correctiva frente a riesgos de seguridad. Se observa, adicionalmente, que módulos del Sistema SAPIENS —como Docente y Procesos Electorales— integran el uso del correo institucional para garantizar la autenticación confiable de usuarios, fortaleciendo así los procesos de auditoría y trazabilidad. También se introdujo la exigencia de contraseñas robustas, lo que reduce significativamente el riesgo de fuga o vulneración de datos.</li> <li>La seguridad de la base de datos institucional se encuentra a cargo de personal con acceso restringido y perfiles exclusivos, garantizando la integridad y confidencialidad de la información. Asimismo, se proyecta la implementación de un sistema de respaldo en la sede La Aurora, lo que permitirá mejorar la protección ante desastres físicos, mitigar ataques de ransomware, asegurar la continuidad operativa (24/7) y dar cumplimiento a estándares normativos y de calidad.</li> </ol>


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

### FORTALEZAS

3. Se evidencia una mejora notable en la prestación de servicios a usuarios. El indicador de satisfacción pasó de 3.98 en 2024 a 4.4 en 2025 (escala 0–5), reflejando un aumento significativo. De igual manera, la eficiencia en la atención mejoró de forma sobresaliente: durante 2025 se procesó el 100% de las solicitudes, alcanzando tiempos de respuesta mínimos de 4 minutos para trámites inmediatos como cambio de contraseña o anulación de PIN.
4. La Unidad avanzó en un proceso de modernización tecnológica sin precedentes, reduciendo su infraestructura física de 33 servidores en 2024 a 17 en 2025, todos de mayor capacidad de almacenamiento y procesamiento. Las tecnologías heredadas fueron virtualizadas en la nueva plataforma, manteniendo la continuidad total de los servicios (24/7) y optimizando los tiempos de respuesta del sistema.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. En el marco de la actualización de los estatutos —especialmente el Estatuto Administrativo— se identifica que bajo la Dirección TIC existe una propuesta de Política de Seguridad Informática pendiente de aprobación. Se recomienda avanzar en su validación y adopción una vez se oficialice el nuevo estatuto, para fortalecer el marco normativo en materia de seguridad digital.
2. Durante el proceso auditor se presentaron herramientas en formato Excel para la gestión de planes de acción y matrices de riesgo. Se sugiere promover el uso de herramientas institucionales o desarrollos propios, de forma que los equipos de programación puedan utilizar sus propios módulos y validar, desde la experiencia directa, su funcionalidad y usabilidad para el usuario final.
3. Persiste la necesidad de revisar y consolidar procedimientos internos que presentan similitudes, especialmente los relacionados con gestión de bases de datos y gestión de backup. Se recomienda actualizar y alinear estos procedimientos con las actividades realmente ejecutadas. En particular, se propone analizar nuevamente el procedimiento CNF-GIT-PR-01, el cual actualmente se centra más en la administración de credenciales y roles, que en la gestión integral de datos.
4. Se evidencia la necesidad de fortalecer el equipo de desarrollo mediante la vinculación de profesionales en programación, en atención al volumen y complejidad de los módulos bajo responsabilidad de la Sección, así como a los nuevos requerimientos derivados del contexto institucional. Como consecuencia de la capacidad instalada actual, el sistema financiero de la Universidad debió ser contratado externamente a una casa de desarrollo regional.
5. Se evidencia que algunos indicadores no disponen de su respectivo manual y se observa que los procedimientos CNF-GIT-PR-01 y CNF-GIT-PR-06 no cuentan con indicadores definidos, mientras que CNF-GIT-PR-03, CNF-GIT-PR-05 y CNF-GIT-PR-08 incluyen indicadores con denominaciones similares, como los relacionados con nivel de satisfacción del usuario y oportunidad en la atención de solicitudes. Por lo anterior, se sugiere revisar la pertinencia y coherencia de los indicadores asociados a los procedimientos del proceso, así como actualizar sus, respectivos, manuales, con el fin de estandarizarlos, facilitar su medición y evitar posibles duplicidades.

 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


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

<b>CONCLUSIONES</b> <b>(COMENTARIO GENERAL DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS A AUDITAR)</b>
<p>El proceso de auditoría permite concluir que la Sección de Sistemas de Información de la Universidad de Nariño se encuentra en una etapa de madurez tecnológica ascendente. La unidad ha demostrado una alta capacidad de resiliencia y adaptabilidad, logrando una modernización crítica de su infraestructura (pasando de un modelo físico disperso a uno virtualizado y eficiente) y fortaleciendo la seguridad lógica mediante la implementación del doble factor de autenticación.</p> <p>La Sección de Sistemas no solo cumple con su rol de soporte, sino que se ha convertido en un habilitador estratégico para la universidad. El éxito a mediano plazo dependerá de la estabilidad de su talento humano (programadores) y de la integración de sus procesos internos para garantizar la integridad y disponibilidad de la información ante cualquier contingencia.</p>

ELABORADO POR:		
<b>CARGO:</b>	Auditor Lider	Auditor acompañante
<b>NOMBRE:</b>	Luis Obeymar Estrada	José Henry Matituy
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	2026-03-09	2026-03-09

REVISADO POR:	
<b>CARGO:</b>	Jefe de Control Interno
<b>NOMBRE:</b>	María Angélica Insuasty Cuéllar
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	2026-03-16

APROBADO POR:	
<b>CARGO:</b>	Director Sección Sistemas de Información
<b>NOMBRE:</b>	Oscar Andrés Basante Castro
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	2026-03-27

 Universidad de Maricao 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.