 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 4
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

Proceso:	Soporte a procesos Misionales	Auditoría N°:	14
Sub Proceso:	Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones.		
Fecha:	2026-03-06	Lugar:	Bloque tecnológico – Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones

Objetivos:	1. 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. 2. Evaluar que el Sistema de Gestión de Calidad se ha mantenido eficazmente. 3. Identificar las acciones de mejora en las unidades académicas y administrativas
Criterio:	- 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
Manuel Esteban Burgos Erazo	Auditor Líder
John Edisson Cerón Enríquez	Experto Técnico

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Bryan Betancourth	Profesional
Jesús Gabriel Jiménez Cerón	Técnico
Yessenih Camila Yela Cabrera	Técnico
Donovan Quintero	Profesional
Jesús David Guerrero	Técnico
José María Muñoz	Sub Director SIIT

FORTALEZAS
<ol style="list-style-type: none"> Se evidencia como fortaleza la gestión adelantada por la Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones para la consecución de recursos externos orientados al desarrollo de proyectos de infraestructura tecnológica. Esta gestión ha contribuido al fortalecimiento de la conectividad institucional, al incremento de la capacidad de cómputo y a la mejora en la disponibilidad de los servicios tecnológicos, especialmente en un contexto de limitaciones presupuestales. Se resalta igualmente la formulación y sustentación del proyecto “Sistema de Laboratorios Interdisciplinarios con Inteligencia Artificial para la Universidad de Nariño” presentado ante el Ministerio de Educación, mediante el cual se promovió la iniciativa para la implementación de laboratorios con tecnologías de Inteligencia Artificial. El proyecto evidencia la identificación de necesidades institucionales, así como el soporte técnico requerido para su viabilidad y futura implementación.



FORTALEZAS

3. De igual manera, se identifica como fortaleza el apoyo brindado al fortalecimiento de la seguridad institucional, a través de la instalación de sistemas de videovigilancia en articulación con la Oficina de Servicios Generales, lo cual ha permitido garantizar la ejecución, integración y puesta en funcionamiento de esta infraestructura en zonas con condiciones particulares de vigilancia y de difícil acceso, como lo son las granjas institucionales.
4. No se identifican no conformidades.

OPORTUNIDADES DE MEJORA


1. Se identifica la necesidad de actualizar y estandarizar los procedimientos del proceso, dado que se evidencian ajustes operativos que según nos informan no se encuentran plasmados en los soportes. Esta situación dificulta la trazabilidad de las actividades y limita la verificación objetiva del cumplimiento de los procedimientos establecidos.
2. Se recomienda revisar y ajustar las metas e indicadores del proceso, con el fin de que reflejen de manera más precisa el trabajo ejecutado y permitan realizar análisis comparativos en el tiempo. Los resultados reportados —Indicador MANTENIMIENTO PREVENTIVO, reporta el 60,24% del total de equipos que se encuentran en la universidad, Indicador SOLICITUDES tiempo promedio de respuesta correctiva de 1,13 días e incremento, Indicador PROMEDIO DE COBERTURA Wifi del 10,3%— requieren criterios de medición claramente definidos y metas coherentes con la capacidad instalada, la demanda real del servicio y las restricciones presupuestales, de modo que los indicadores contribuyan efectivamente a la toma de decisiones y a la priorización de acciones.
3. Se observa la necesidad de levantar, documentar y formalizar el proceso asociado al DATA CENTER, considerando su carácter crítico para la continuidad de los servicios institucionales. Si bien se evidencian avances técnicos —como la implementación de arquitectura en clúster, ampliación de almacenamiento, control de cuentas y procesos de virtualización.
4. Así mismo se requiere una muy necesaria inversión relacionados con la dependencia del suministro eléctrico y las condiciones de infraestructura física (planta de emergencia, optimización térmica mediante pasillo frío y disponibilidad de respaldo en una sede alterna). En este sentido, se recomienda definir actividades, responsables, controles, registros, mecanismos de seguimiento y la adopción de buenas prácticas o estándares internacionales aplicables a infraestructura y seguridad.
5. Igualmente, se sugiere designar formalmente el Gestor de Calidad de la dependencia, con el propósito de fortalecer la gestión documental, promover la estandarización de prácticas, realizar seguimiento a los planes de mejora y asegurar el cierre verificable de los hallazgos, evitando que las acciones queden sin control o sin evidencia de su eficacia.
6. Finalmente, se recomienda promover a la comunidad universitaria fortalecer y optimizar el uso del módulo del sistema Sapiens para la planificación y coordinación de adquisiciones tecnológicas, considerando que se mencionan adquisiciones realizadas desde otras dependencias sin una adecuada alineación con los estándares o arquitecturas tecnológicas institucionales. Esta situación puede generar riesgos de incompatibilidad, demoras en la instalación y subutilización de los recursos. Se sugiere establecer lineamientos técnicos mínimos y mecanismos de validación previa que permitan garantizar la coherencia y sostenibilidad de la infraestructura tecnológica institucional.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	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	

CONCLUSIONES
<p>Se evidencia un avance técnico en el Data Center consistente en la modernización de su arquitectura mediante la implementación de un clúster de servidores, junto con acciones asociadas a virtualización, ampliación de almacenamiento y control de cuentas, orientadas a mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios tecnológicos a la comunidad universitaria.</p> <p>La Dependencia demuestra capacidad técnica y de gestión para desarrollar proyectos de infraestructura tecnológica, incluyendo ampliación de cobertura de red, mejoras en el Data Center, actualización de aulas y laboratorios, así como gestión de recursos externos en un contexto de restricciones presupuestales.</p> <p>Sin embargo, se identifican brechas de madurez en el sistema de gestión de calidad, relacionadas con la estandarización de procedimientos, la formalización del proceso del Data Center y la planificación integrada, especialmente en adquisición de equipos en coordinación con las demás dependencias académico-administrativas.</p> <p>Adicionalmente, los indicadores y metas requieren un ajuste más técnico para reflejar la realidad operativa y soportar la toma de decisiones.</p> <p>Fortalecer la gestión de riesgos y oportunidades permitirá asegurar la continuidad, disponibilidad y confiabilidad de los servicios tecnológicos institucionales.</p>

ELABORADO POR:		
CARGO:	Auditor Líder	Experto Técnico
NOMBRE:	Manuel Esteban Burgos Erazo	John Edison Cerón Enríquez
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-10	2026-03-10

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 4 de 4
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

REVISADO POR:	
CARGO:	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-10

APROBADO POR:	
CARGO:	Sub Director SIIT
NOMBRE:	José María Muñoz
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-10

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.