

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA	
Código: FOR007GCE	Versión: 03	
Fecha de Aprobación: 16-06-2014	Página 1 de 4	

Marcar con X el tipo de Auditoría realizada

Auditoría de Calidad: <input checked="" type="checkbox"/>	Auditoría de Control Interno: <input type="checkbox"/>
---	--

Auditor Responsable:	Sandra Dolly Palacios García
Equipo Auditor:	Alexandra Gutiérrez Mavesoy
Nombre y Cargo de los Auditado (s): (Solo aplica para auditoría de Calidad)	José Ricardo Rodríguez Mesa. Subdirector de Gestión de Sistemas de Información William Rafael Crespo Arzuza. Profesional Universitario Luís Alexander Murillo García. Supernumerario Ana María Lozano Cardona. Supernumeraria Henry Augusto Córdoba Sánchez. Profesional Especializado Wilsón Alejandro Villarruel Rincón. Contratista Luz Andrea Gómez Ramos. Secretaria Ejecutiva
Proceso / Dependencia Auditado(a):	GESTIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
Documentos de referencia:	NTCGP 1000:2009, Manual de Calidad, Manual de Procesos y Procedimientos de la Universidad y Normatividad que aplique a los procedimientos: Resolución N° 0696 de 2005 y N° 0582 de 2011.
Fecha de inicio:	Agosto 4 de 2015 8:00 a.m.
Fecha de cierre:	Agosto 4 de 2015 12:00 m.

I. Fortalezas

- ❖ Se evidenció el compromiso del líder del proceso con el desarrollo de la auditoría.
- ❖ Se pudo constatar que hay conciencia en el líder acerca de las debilidades del proceso y la necesidad perentoria de mejorarlo.
- ❖ A pesar de llevar 2 meses en el cargo, el líder identifica y navega correctamente en el Manual de Procesos y Procedimientos.
- ❖ Se observó que el líder del proceso junto con su equipo de trabajo se encuentra realizando un diagnóstico del estado actual del proceso.
- ❖ El líder reconoce las fortalezas de su equipo de trabajo.
- ❖ Durante la realización de la auditoría se evidenció que para el líder, la premisa en su diario quehacer es la planeación, lo cual le facilitará avanzar en su propósito de mejorar el proceso.
- ❖ Se pudo evidenciar que el líder controla y evalúa cotidianamente las actividades de su equipo de trabajo, aspecto que también contribuirá a la mejora del proceso.
- ❖ Se percibió un clima laboral agradable.

2. Aspectos por mejorar

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

Código: FOR007GCE

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 16-06-2014

Página 2 de 4

- ❖ Socializar el Manual de Procesos y Procedimientos entre los miembros del equipo de trabajo.
- ❖ Se sugiere revisar y contemplar la posibilidad de mejorar o cambiar el vínculo de los contratistas con la UPN, para dar continuidad a los planes establecidos e incentivar su compromiso institucional.
- ❖ Sensibilizar al equipo de trabajo sobre la importancia de documentar y actualizar el proceso.
- ❖ Dado que el procedimiento *Mesa de Ayuda* recibe solicitudes por distintos medios, se recomienda consolidarlas para obtener un panorama real de cobertura y a la vez, servir de base para la medición de indicadores.
- ❖ Implementar la cultura de documentar el resultado de las reuniones de equipo de trabajo, mediante actas, en las que se consignen los compromisos para realizar en control correspondiente.

3. Hallazgos auditoría de Calidad

Tipo	Requisito	Descripción
N.C.	4.1. Requisitos Generales	A pesar de haber recibido en diciembre 11 de 2014, por parte de la Oficina de Desarrollo y Planeación – ODP, las recomendaciones para actualizar el Mapa de Riesgos del proceso, se evidencia que a la fecha esta actividad no ha iniciado, por lo que continúa publicado en el Manual de Procesos y procedimientos – MPP, la versión 2 del documento que data del 8 de marzo de 2011, aspecto que incumple con el número 4.1.Requisitos generales.
N.C.	4.1 Requisitos Generales	A pesar que la Resolución N° 0582 de 2011, establece que el Comité de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, se debe reunir cuatro veces al año, se evidencia que en lo corrido del 2015, no se ha realizado la primera, sesión, aspecto que incumple con el numeral 4.1.Requisitos Generales.
N.C.	4.2.3 Control de Documentos	Aunque de los siete (7) procedimientos del proceso que se encuentran documentados en el MPP, se evidencia que tres se encuentran actualizados y el 28 de julio de 2015, se solicitó la anulación del PRO001GSI, tres datan del año 2008, incumpliendo con el numeral 4.2.3. Control de Documentos.



<p>N.C.</p>	<p>4.2.4 Control de Registros</p>	<p>Revisando el AZ39, que correspondiente a la subserie Actas del Comité de Tecnologías de la Información y la Comunicación, se evidenció que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las actas del Comité no se encuentran organizadas correctamente (están ubicadas de abajo arriba y no de arriba abajo) para facilitar su lectura y control. - Varias de ellas no se encuentran firmadas, por lo que no se puede determinar si son originales, copias o borradores. - Algunas otras no fueron firmadas por los servidores públicos que intervinieron en la sesión. - A pesar de haber cambiado la sigla y el código de la dependencia, de acuerdo con la Resolución N° 0135 de 2015, en la unidad de conservación (AZ), aún no se ha registrado. - Hay duplicidad de documentos.
		<p>Aspectos que incumplen con el numeral 4.2.4. Control de Registros.</p>
<p>Observación</p>	<p>7.3. Planificación del Diseño y Desarrollo</p>	<p>Aunque el proceso formuló acciones correctivas en el plan de mejoramiento reportado a la Contraloría General de la República, relacionadas con el plan de mantenimiento, específicamente para realizar backups, no se tienen previstas acciones para proceso de migración de información por obsolescencia, que garanticen el buen funcionamiento de los servicios tecnológicos de la UPN, aspecto que genera riesgo de incumplir el numeral 7.3. Planificación del Diseño y Desarrollo.</p>
<p>Observación</p>	<p>8.2.1.Satisfacción del cliente</p>	<p>Aunque el proceso realiza una encuesta de satisfacción, una vez se clausura la incidencia del servicio solicitado a través de la Mesa de Ayuda, no se evidencia la realización de la misma acción con los servicios solicitados a través de comunicaciones escritas en medio físico o telefónicas, generando riesgo de incumplir el numeral 8.2.1 Satisfacción del Cliente.</p>
<p>N.C</p>	<p>8.4. Análisis de datos</p>	<p>A pesar de realizar medición de la satisfacción del cliente por los servicios recibidos a través de la Mesa de Ayuda, no se cuenta con los resultados y análisis de los mismos, incumpliendo con el numeral 8.4 Análisis de Datos.</p>

9



FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

Código: FOR007GCE

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 16-06-2014

Página 4 de 4

N.C.	8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio	Aunque el proceso menciona en su descripción, contar con una ficha técnica de indicador, no se evidencia en la matriz de indicadores de gestión de la UPN, además en el año 2014 ni en lo corrido del 2015 se ha realizado y/o publicado la medición, aspecto que incumple con el numeral 8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio.
Observación	8.5. Mejora	Actualmente el Proceso GSI, se encuentra en revisión y reingeniería, por lo que no ha formulado acciones preventivas, correctivas o de mejora, producto de la evaluación y autocontrol, aspecto que genera riesgo de incumplir con el numeral 8.5. Mejora.

4. Hallazgos y Recomendaciones auditoría de Control Interno

Hallazgo:	Descripción:
Recomendaciones:	

Hallazgo:	Descripción:
Recomendaciones:	

5. Conclusiones

El ejercicio de auditoria en el Proceso de Gestión de Sistemas Informáticos, permitió evidenciar que aunque el equipo de trabajo se encuentra realizando ajustes o modificaciones al proceso, estas no se han documentado y de acuerdo con lo que se visualiza en el MPP, instrumento fundamental de consulta para usuarios internos del Sistema de Gestión Integral, el proceso se encuentra desactualizado.

Responsabilidad	Nombre completo	Firma
Líder del proceso / Jefe de Dependencia Auditado	José Ricardo Rodríguez Mesa.	
Auditor Responsable	Sandra Dolly Palacios García	