

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS		CÓDIGO: FO-ESC-04	
	PROCESO DE EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		VERSIÓN: 04	PAGINA: 1 de 3
			FECHA: 22/02/2017	
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA		VIGENCIA: 2017	

INFORME No: 001	FECHA: 27/06/2017
AREA(S) O PROCESO(S) AUDITADO(S): Gestión de TIC	
RESPONSABLE(S) DEL(LOS) PROCESO(S): Olga Lucia Balaguera - Jefe Oficina de Sistemas	

REUNIÓN DE APERTURA			EJECUCIÓN DE AUDITORIA			REUNIÓN DE CIERRE		
Día:	Mes:	Año:	Desde:	Hasta:	Día:	Mes:	Año:	
22	06	2017	22/06/2017	22/06/2017	28	06	2017	

EQUIPO AUDITOR
Adriana Ramos Aya – Auditor Lider

OBJETIVO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar la conformidad de los requisitos del proceso de Gestión de TIC frente al Sistema de Gestión. 2. Revisar la capacidad de gestión del proceso para dar cumplimiento a los planes estratégicos, operativos y de mejoramiento propios del proceso. 3. Identificar oportunidades de mejora orientadas a aportar al proceso de actualización del Sistema de Gestión a la versión 2015 de la NTC ISO 9001.

ALCANCE DE LA AUDITORIA
Todas las actividades y planes definidos en el proceso de Gestión de TIC para la vigencia 2016

RELACIÓN DE HALLAZGOS					
Nº DE HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA	CRITERIO	NOMBRE DEL AUDITOR
	No conformidad	Si bien la oficina de sistemas cuenta con un inventario de equipos y con un formato de hoja de vida de equipos, estos no están actualizados.	Al revisar las hojas de vida de los equipos, se evidencia que no se han registrado los mantenimientos correctivos o preventivos que se han realizados durante la vigencia 2016.	NTC ISO 9001:2008 Num. 4.2.1 d) NTGCP 1000:2009 Num. 4.2.1 d)	Adriana Ramos
	No conformidad	El proceso no realiza la eliminación de las cuentas de dominio de los funcionarios que ya no se encuentran activos en la Universidad.	Al verificar los equipos de cómputo de la oficina coordinadora del SIG, se evidencia que existen cuentas de usuario activas que corresponden a personas que ya no se encuentran vinculados a la universidad	NTC ISO 9001:2008 Num. 4.2.1 d) NTGCP 1000:2009 Num. 4.2.1 d)	Adriana Ramos

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FO-ESC-04	
	PROCESO DE EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 04	PAGINA: 2 de 3
		FECHA: 22/02/2017	
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	VIGENCIA: 2017	

RELACION DE HALLAZGOS					
Nº DE HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA	CRITERIO	NOMBRE DEL AUDITOR
	Observación	Si bien la oficina de Sistemas cuenta con una herramienta para las solicitudes de servicio técnico por parte de los usuarios, su uso no está difundido y la información que recolecta, no permite la identificación de los equipos a los cuales se les presta el servicio.	<p>La mayoría de las solicitudes de servicio técnico no se realizan a través de la mesa de ayudas, deben ser registradas en dicha herramienta por el funcionario de la oficina de sistemas.</p> <p>A pesar de que se registran todos los servicios técnicos que se prestan desde la oficina de sistemas en la mesa de ayudas, esta herramienta no permite que se identifique el equipo al cual se le presta el servicio técnico, y por lo tanto es necesaria la actualización manual de las hojas de vida de los equipos.</p>		

VERIFICACION DE INDICADORES DEL PROCESO AUDITADO
Al realizar la verificación de los indicadores de gestión, se evidencia que el proceso ha realizado la medición de dichos indicadores de acuerdo a los cortes correspondientes, sin embargo en el indicador 1 es necesario fortalecer el análisis, adicionalmente, se evidencia que los indicadores 2 al 6 no están aportando de manera significativa a la toma de decisiones del proceso, por lo que se sugiere una revisión y ajuste de los mismos.

VERIFICACIÓN AL MAPA RIESGOS DEL PROCESO AUDITADO
Al realizar la verificación del mapa de riesgos se evidencia que el proceso ha identificado sus riesgos de gestión y se han ejecutado actividades tendientes a mitigarlos, sin embargo para el riesgo "Deterioro de infraestructura tecnológica institucional" se propone la elaboración y ejecución del "Plan de mantenimiento preventivo anual a equipos de cómputo, de comunicaciones y redes", pero no existe el "Plan de mantenimiento preventivo de comunicaciones y redes" o un documento equivalente.

VERIFICACION PLAN DE MEJORAMIENTO DE VIGENCIAS ANTERIORES
Se evidencia que se han ejecutado la totalidad de las actividades propuestas en el plan de mejoramiento de la vigencia correspondiente, el cual se derivó de la auditoría realizada por ICONTEC, las cuales han sido cerradas por parte de la oficina de Control Interno.

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FO-ESC-04
	PROCESO DE EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 04 PAGINA: 3 de 3
		FECHA: 22/02/2017
		VIGENCIA: 2017
FORMATO INFORME DE AUDITORÍA		

FORTALEZAS DEL PROCESO AUDITADO

- La participación y colaboración de las personas del proceso durante el ejercicio de auditoría, lo que se evidencia en la buena disposición y la receptividad hacia las observaciones realizadas. Esto permite orientar el proceso de Gestión de TIC hacia la mejora.
- Se están realizando de manera oportuna las copias de seguridad para resguardo de la información.
- La atención a las solicitudes de servicio técnico se está realizando dentro de los plazos establecidos.

DEBILIDADES DEL PROCESO AUDITADO

- A pesar de tener indicadores definidos, éstos no están apoyando en la toma de decisiones al líder del proceso.
- El proceso no ha realizado revisión de sus documentos, por lo que se encuentran desactualizados.

CONCLUSIÓN GENERAL

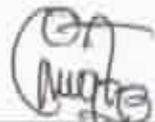
- El proceso de Gestión de TIC en términos generales tiene conformidad con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, a pesar de ello cuenta con documentos que establecen actividades cuya ejecución no se ha podido evidenciar durante la auditoría, por lo que se hace necesario la revisión de los mismos.

ANEXOS

N/A


AUDITOR LIDER
PROFESIONAL DE APOYO


AUDITADO


OFICINA ASESORA
DE CONTROL INTERNO