

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20231100123453**

Página 1 de 1

Bogotá D.C., 13 de Octubre de 2023

PARA: **CESAR MAURICIO BELTRAN LOPEZ**
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Auditoría Interna Sistema Gestión Calidad - OTIC

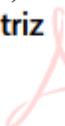
Respetado Doctor Cesar Beltrán

En cumplimiento de la Auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad bajo los parámetros de la Norma técnica Colombiana ISO 9001:2015, por medio de la presente se remite el informe de auditoría del proceso a su cargo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta auditoría, es necesario revisar las No Conformidades, Observaciones y Recomendaciones de tal manera que se suscriba el respectivo plan de mejoramiento que demuestre el Autocontrol, previo a la Auditoría de mantenimiento de certificación.

Para elaborar el plan de mejoramiento se deben seguir los parámetros establecidos en el procedimiento “ECM-PC-03 V10 Planes de mejoramiento” y remitirlo a la Oficina de Control Interno antes del 30 de octubre 2023. En caso de requerir apoyo para elaborar el plan de mejoramiento, el equipo auditor estará presto en orientar dicho proceso.

Cordialmente,

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
 Firmado digitalmente por
Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Fecha: 2023.10.13 17:55:48 -05'00'

SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO

Jefe Oficina de Control Interno

e-mail: sandra.alvarados@uaesp.gov.co

Anexos: Informe por proceso Auditoría Interna Sistema de Gestión de Calidad
Elaboró: Juan Antonio Gutiérrez Díaz – Contratista Oficina de Control Interno
Revisó y aprobó: Sandra Beatriz Alvarado Salcedo - Jefe Oficina de Control Interno

CONTENIDO

| | |
|---|---|
| 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA | 2 |
| 2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA | 3 |
| 3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS | 4 |
| 4. OBSERVACIONES..... | 5 |
| 5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS | 5 |
| 6. CONCLUSIONES | 5 |
| 7. RECOMENDACIONES..... | 6 |
| 8. APROBACIÓN..... | 6 |

Lista de Tablas

| | |
|---|---|
| Tabla 1- Información de la auditoria | 2 |
| Tabla 2 - Observaciones de la auditoría | 5 |
| Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas..... | 5 |
| Tabla 4 - Recomendaciones por proceso | 6 |

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA

Tabla 1- Información de la auditoria

| | |
|--|---|
| ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA | Sistema de Gestión de Calidad NTC ICO 9001:2015 Modelo Integrado de Planeación y Gestión Modelo Estándar de Control Interno |
| INFORME | Informe auditoría Gestión Tecnológica y de la Información |
| PROCESO, PROCEDIMIENTO | Gestión Tecnológica y de la Información - GTI |
| RESPONSABLE O AUDITADOS | Cesar Mauricio Beltrán López - Jefe Oficina Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Juan Sebastián Perdomo Méndez – Profesional Universitario |
| OBJETIVO | Verificar el cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e identificar oportunidades de mejora para fortalecer los procesos de la entidad. |
| ALCANCE | Comprende las actividades y documentos relacionados a todos los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Control de Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos. |
| PERIODO DE EJECUCIÓN | Septiembre y Octubre 2023 |
| EQUIPO AUDITOR | Brisa Julieth Salamanca BJS Javier Ramiro Álvarez JRA Diego Hernán Murillo DHM |
| DOCUMENTACIÓN ANALIZADA | Fue analizada la siguiente documentación durante el proceso de la auditoría: <ul style="list-style-type: none"> - Mapa de riesgos del proceso - Indicadores de gestión - GTI-PC-06 V3 Administración de servidores - GTI-PC-11 V3 Gestión de respaldos - GTI-PC-16 V2 Gestión de incidentes de seguridad de la información |

2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó la revisión de los numerales de la norma ISO 9001:2015 aplicables al proceso encontrando que:

- Se cuenta con la actualización de la caracterización del proceso teniendo en cuenta el ultimo formato definido en el SIG evidenciándose el cumplimiento del ciclo PHVA.
- El líder del proceso conoce la metodología con la que se identificaron las cuestiones internas y externas pertinentes al proceso y frente a esta identificación fueron definidos los riesgos y oportunidades. Además, se consideraron las necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso y así lograr los resultados previstos.
- El proceso cuenta con instrumentos de planeación tales como Plan Anual de Adquisiciones - PAA, Plan de Acción Institucional – PAI y Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI.
- Se evidenció que el proceso cuenta con los recursos físicos y humanos para el desarrollo de sus actividades y el logro del objetivo.
- Al realizar el seguimiento del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI, se evidenció un rezago que, de acuerdo con lo evidenciado, se está tramitando el ajuste para realizar la modificación de los porcentajes.
- Se evidenció el seguimiento y cumplimiento de los controles y acciones que se definieron para mitigar los riesgos identificados, esto fue posible con la revisión de contratos de OPS en las cláusulas de propiedad intelectual y los informes de los contratos de mantenimiento de los data center verificados.
- Se evidencia que los recursos que son definidos para el funcionamiento y el logro de los objetivos del proceso tienen correspondencia con los planes definidos por la oficina.

- Se evidencia que los indicadores de gestión dan cuenta de las actividades de la oficina permitiendo la medición de su desempeño.
- Se evidenció el cumplimiento de lo definido en la Resolución 313 de 2020 en las actas de comité primario, sin embargo, se observó que cuando se describe el comportamiento de los indicadores no es claro si el porcentaje de los indicadores reportados es bueno o malo, se recomendó durante el ejercicio de la auditoría mejorar el análisis del comportamiento de los indicadores descrito en el acta de reunión.
- Se cuenta con la herramienta GLPI para la percepción de la satisfacción.
- En las entrevistas se logró evidenciar el conocimiento y la apropiación sobre el sistema de gestión de calidad.
- En el muestreo de los procedimientos analizados se logró evidenciar la aplicación de los puntos de control y la documentación adecuada de los registros generados al aplicar los procedimientos.
- Se realizó el seguimiento de los procedimientos GTI-PC-06 V3 Administración de servidores, GTI-PC-11 V3 Gestión de respaldos, GTI-PC-16 V2 Gestión de incidentes de seguridad de la información controles y a los indicadores de gestión del proceso

3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS

- Fue posible evidenciar durante el desarrollo de la auditoría el compromiso del jefe de oficina y del equipo de trabajo con la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se evidencia que se cuenta con los controles y acciones a fin de dar cumplimiento al objetivo del proceso.
- Se evidenció la articulación de los instrumentos de planeación para la adecuada operatividad del sistema de gestión.
- Se cuenta con personal idóneo y competente para realizar las actividades del proceso.

4. OBSERVACIONES

Tabla 2 - Observaciones de la auditoría

| No. | PROCESO | DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN |
|-----|---------|-------------------------------|
| | | N/A |
| | | N/A |

5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS

Se evidenció conformidad en los requisitos verificados.

Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas

| No. | PROCESO | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | REQUISITO QUE INCUMPLE |
|-----|---------|----------------------------------|------------------------|
| | | N/A | |
| | | N/A | |

6. CONCLUSIONES

- El sistema de gestión de calidad es implementado y mantenido en el proceso de Gestión Tecnológica y de la Información.
- Se han establecido controles que han permitido el cumplimiento del objetivo del proceso.
- Se cumplen los requisitos de la norma asociados al proceso de Gestión Tecnológica y de la Información, aunque se presentan oportunidades de mejora que debe evaluar el proceso con el enfoque de mejora continua de la Norma ISO 9001:2015

7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones generales se presentan en el informe ejecutivo de la auditoría interna y se presenta adicional la recomendación presentada a continuación en la tabla 4 - Recomendaciones por proceso.

Tabla 4 - Recomendaciones por proceso

| No. | PROCESO | RECOMENDACIÓN |
|-----|---|---|
| 1. | Gestión Tecnológica y de la Información - GTI | Se recomienda que en el desarrollo del acta del comité primario se evidencie de forma más clara el seguimiento de los indicadores de gestión. |

8. APROBACIÓN

Sandra
Beatriz
Alvarado
Salcedo

Firmado
digitalmente por
Sandra Beatriz
Alvarado Salcedo
Fecha: 2023.10.13
17:59:26 -05'00'

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Jefe(a) de Oficina de Control Interno



Auditora de proceso

FECHA 13-10-2023