

FECHA DE AUDITORIA: 14, 15, 16, 17, 21, 22, 23, 24, 25 de marzo de 2023

PROCESO AUDITADO: Gestión Tecnológica

No. DE AUDITORIA: 06-2023

RESPONSABLE DEL PROCESO: MIGUEL LEONARDO SANCHEZ FAJARDO

OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el SIGC, requisitos de la norma ISO 9001:2015 numerales 4.4, 6.1, 6.3, 7.1, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 9.1 9.2, 10, gestión del riesgo e indicadores de gestión teniendo en cuenta normatividad interna y externa referente al proceso.

PERSONAS ENTREVISTADAS:

- Miguel Leonardo Sánchez Fajardo
- Paola A. Rodriguez Betancourt.
- Yhefferson Esneider Huaca Nuñez
- Luz Stella Suarez Jaramillo
- German Andrés Ortiz Martínez
- Jheison A. García Moreno
- Yoiner Montoya Cabrera
- Andres Felipe Samboní Páez
- Harrison Calderón Figueroa
- Miller Correa Velez
- Yoan Steiner Huaca Valdez
- Elkin Artunduaga Agudelo

1. FORTALEZAS DETECTADA:

- Los funcionarios de la Oficina Tecnologías de la Información están capacitados referente a temas del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
- El procedimiento de Gestión de Solicitudes se está ejecutando conforme a lo estipulado.
- Se dio cumplimiento al cronograma de mantenimiento de equipos tecnológicos para la vigencia evaluada.
- Los Software instalados en la Universidad de la Amazonía cuentan con su respectiva licencia.

2. DEBILIDADES DETECTADAS:

- Falta plan de contingencia en caso de fallas en los equipos de refrigeración para garantizar las condiciones ambientales de los cuartos de comunicaciones.

- Falta de actualización del módulo de mesa de servicios para garantizar la eficiencia y efectividad en gestión de los casos.

3. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES:

No.	NC	OBS	DESCRIPCIÓN
1	X		No se llevó a cabo respuesta oportuna a las PQRS-D con radicado 2022010059 y 2022010060 generando incumplimiento a la Resolución 0114 de 2017 y a la norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.1
2	X		Se evidencia incumplimiento al numeral 7.5 de la Norma ISO 9001:2015 y al Artículo 1 de la resolución 1126 de 2021 MINTIC la cual establece que las entidades estatales del orden nacional deberán culminar el proceso de transición al protocolo IPv6 en convivencia con el protocolo IPv4 a más tardar el 30 de junio de 2022. En auditoría realizada a la vigencia 2021 se estableció la observación de iniciar con el diagnóstico de la transición.
3		X	Sería pertinente solicitar capacitación a Gestión Documental referente a la aplicación de la Tabla De Retención Documental y demás instrumentos archivísticos, teniendo en cuenta que en la verificación de la auditoria se encuentran carpetas rotuladas sin código de serie y subserie.
4		X	Es importante que se establezcan estrategias de divulgación del Acuerdo No. 17 del 2017 pertinente a las actuaciones que deben tener los usuarios como la gestión de contraseñas.
5		X	Sería pertinente analizar la viabilidad de realizar solicitud anual de los planos de las nuevas edificaciones de la institución, debido a que al momento de la auditoria no conocen que edificaciones se han terminado para la vigencia y por lo tanto no se tiene los planos de las mismas.

6		X	Sería adecuado que la Oficina Tecnologías de la Información con el fin de mantener las condiciones ambientales precisas para la integridad de los servidores y demás elementos tecnológicos de un cuarto de comunicaciones gestione un plan de contingencia en caso de fallas de los equipos de refrigeración y un sistema de regulación de temperatura que controle los niveles de humedad y temperatura.
7		X	Seria pertinente que el formato que están utilizando para el cronograma de mantenimiento de elementos tecnológicos se formalice dentro del SIGC.
8		X	Es conveniente que se estudie la posibilidad de modificar el formato FO-A-GT-05-02 en la columna IP debido a que es información relevante del proceso y no debe ser expuesta.
9		X	Es importante analizar la posibilidad de realizar actualización a las parametrizaciones del módulo de mesa de servicios con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia del mismo.
10		X	Valdría la pena crear un formato en el SIGC para realizar el préstamo de salas y así poder tener control de inventario sobre los elementos en caso de daño o pérdida.
11		X	Es importante crear estrategias para divulgar el reglamento de salas a quien haga su uso.
12		X	Es importante que se realicen las gestiones pertinentes para atender lo registrado en el formato Evaluación Puestos de Trabajo (FO-E-GC-02-08) Conclusiones Generales y Recomendaciones, diligenciado por Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Reporte de No conformidades:

No. No Conformidades 2 No Observaciones. 10

ANEXOS: N/A

Fecha de presentación del informe: 25 de marzo de 2023

Nombre del Auditor: Diana Fernanda Bermeo Mantilla, Yessica Alejandra Suaza Obregón, Darlenson Quinto Ibarguen

Firma del Auditor:   