



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

| Auditoría N°                        | PROCESO AUDITADO                      | Fecha                                     |               |      |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---|---------------|------|
|                                     |                                       | Día                                       | Mes           | Año  |
| 1                                   | Construcción e Innovación de Software | 2   | 11            | 2023 |
| <b>Auditor Líder</b>                | Zoila Fabiola Ramón Fuentes           | <b>Representante de la Alta Dirección</b> | Henry Murillo |      |
| <b>Nombre(s) del Equipo Auditor</b> |                                       | <b>Cargo</b>                              |               |      |
| Mayra Lorena Rojas Luna             |                                       | Auditora Interna                          |               |      |

| Objetivo(s)  | Alcance   |
|--|---|
| Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTCISO 9001:2015 y la normatividad interna y externa aplicable al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona. | Procesos de Direccionamiento Estratégico, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control ubicados en la Sede Principal en la Ciudad de Pamplona, Departamento Norte de Santander, que no fueron auditados en la vigencia 2022 y los procesos que presentaron No Conformidades en la Auditoría Interna 2022.   |
| <b>Documentos de Referencia (Criterios)</b>  | Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 19011:2018, MECI, PCI-10 Auditorías Internas de Calidad, Formatos, Documentación de los Procesos vigente, FAJ-15 "Matriz de Requisitos Legales", FCI-19 "Plan de Acciones Correctivas, Mapas de Riesgos y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, matriz de comunicación, matriz de partes interesadas, identificación de las cuestiones internas y externas, centro interactivo. |

| Fecha de Apertura | Día | Mes | Año  | Fecha de Cierre | Día | Mes | Año  |
|-------------------|-----|-----|------|-----------------|-----|-----|------|
|                   | 12  | 09  | 2023 |                 | 1   | 11  | 2023 |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Aspectos Relevantes</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Disposición del líder del proceso al momento de atender la auditoría.</li><li>- El líder muestra conocimiento sobre los temas de calidad.</li><li>- Interés del líder para mejorar en los procesos.</li></ul> |
|----------------------------|---|



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

### Aspectos por Mejorar

- Se debe actualizar la documentación que reposa en el mapa de procesos y a su vez revisar la caracterización.
- Se debe socializar la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas con el equipo de trabajo.
- Se debe socializar la matriz Roles, responsabilidades y autoridades de la organización con el equipo de trabajo.
- Se deben socializar los Objetivos de calidad y el aporte que desde el proceso se da a estos.
- Se debe elaborar el FAC-23 del proceso y realizarle el seguimiento correspondiente.
- Se debe elaborar el plan de gestión del cambio del proceso FAC-49 y realizarle el seguimiento correspondiente.
- Se debe elaborar y socializar la Matriz de Información y Comunicación con el equipo de trabajo.
- Como se describe en el numeral 7.5.3.2 b y d. Control de la información documentada del presente informe, el proceso menciona como resguardan la información, sin embargo, no se logro obtener el resguardo que tienen de los archivos de calidad de la vigencia, motivo que generó el no poder corroborar lo que se mencionó durante la auditoria.
- Se debe elaborar el FAJ-15 v.03 - Matriz de Requisitos Legales correspondiente al proceso.
- Se debe elaborar la matriz de productos o servicios no conformes.
- Se debe realizar seguimiento al mapa de riesgos de gestión y anticorrupción 2023.
- Se deben realizar seguimiento a los dos indicadores de calidad.
- El grupo de mejoramiento debe reunirse para realizar revisión de temas de calidad.
- La socialización de todos los temas de calidad debe realizarse cada vez que inicie personal nuevo en el proceso o con todo el personal al inicio de cada año.
- Se recomienda trabajar en la mejora continua del proceso.

### Hallazgos de Auditoría

| Tipo           | Requisito   | Descripción  |
|----------------|---|--|
| NO CONFORMIDAD | 4.1 Comprensión de la organización y su contexto                            | Al indagar sobre el contexto, el líder menciona que se han tenido conversaciones entre los colaboradores del equipo, teniendo claro cuáles son sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, la dependencia en el acta 001 del 26 de enero de 2023 menciona realizar este análisis interno y externo, sin embargo, no se adjunta el mismo, por lo cual no se puede obtener evidencia. |
| CONFORMIDAD    | 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | Al indagar si conocen y actualizan la matriz de partes interesadas, el líder del proceso menciona que, si la conoce, sin embargo, no se evidencia socialización de la misma.   |



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

|                |   |  |
|----------------|---|--|
| CONFORMIDAD    | 4.4.1 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos         | <p>Al revisar la caracterización del proceso se evidencian establecidas las entradas y salidas del mismo plasmadas en el HAC-13 v.00.</p> <p>La elaboración de esta caracterización no se pudo evidenciar ya que no reposa acta de la creación o actualización de la misma.<br/>Cabe resaltar que el proceso al momento actualice la documentación, deberá revisar la actualización de la caracterización, debido a que manifiestan que está no ha tenido actualización.</p> |
| CONFORMIDAD    | 5.2 Política de calidad                                       | <p>La dependencia conoce y tiene claro como aportan a la política de calidad, y que su aporte va enlazado al tercer objetivo de calidad; el líder manifiesta que este aporte se da a través de los productos y acompañamiento que se realizan a los diferentes procesos para optimización de las tareas diarias de cada uno de ellos.</p>  |
| CONFORMIDAD    | 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización | <p>Al indagar si conocen y han actualizado la matriz de Roles, responsabilidades y autoridades de la organización, el líder del proceso menciona que, si la conocen, sin embargo, no se evidencia socialización de la misma.</p>   |
| CONFORMIDAD    | 6.2 Objetivos de calidad                                      | <p>El líder del proceso tiene claridad sobre el objetivo al cual le apuntan: "Potenciar la gestión de proyectos de extensión con enfoque territorial".</p> <p>Sin embargo, no se evidencia socialización de estos objetivos con el equipo de trabajo.</p>  |
| NO CONFORMIDAD | 6.2.2 Planificación de objetivos de calidad                   | <p>Se solicita la planificación del proceso FAC-23 y no se evidencia elaboración de la misma para la vigencia 2023.</p>  |
| NO CONFORMIDAD | 6.3 Planificación de cambios                                  | <p>Se solicita plan de gestión del cambio del proceso FAC-49 y no se evidencia elaboración del mismo para la vigencia 2023.</p>  |



### Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

|                |                                   |   |
|----------------|-----------------------------------|---|
| CONFORMIDAD    | 7.1.4. Ambiente para la operación | <p>El proceso lo conforman diferentes equipos: 4 de desarrollo, 1 de base de datos y 1 de pruebas técnicas, contando entre estos con un promedio de 45 personas.</p> <p>En ocasiones el ambiente laboral es tenso, debido a los compromisos que se adquieren a través de los diferentes contratos y a la poca capacidad de respuesta y conocimiento con el que se cuenta, lo que conlleva a generar stress entre los colaboradores.</p> <p>Los procesos de contratación cortos y en algunos casos la remuneración, son variables que afectan la permanencia de los colaboradores, especialmente en los equipos de programación/desarrollo.</p> <p>Es de resaltar que entre compañeros mantienen una buena comunicación y relación.</p>  |
| CONFORMIDAD    | 7.4 Comunicación                  | <p>Al indagar si conocen y actualizan la Matriz de Información y Comunicación, el proceso menciona que, si conocen, sin embargo, no se evidencia socialización de la misma.</p>   |
| NO CONFORMIDAD | 7.5 Información documentada       | <p>Se revisan los documentos, instructivos y guías que tienen en el mapa de procesos y se evidencia la falta de actualización de los mismos de la siguiente manera:</p> <p><b>2020</b><br/>PSE-14 - Generación de Copias de Seguridad para Base de Datos Oracle Postgres<br/>GSE-38 - Realización de Backups<br/>GSE-43 - Almacenamiento de Backups en Medios Ópticos</p> <p><b>2018</b><br/>PSE-03 - Verificación de la Calidad en los Productos de Software Desarrollado<br/>PSE-07 - Elaboración de Diseño Gráfico para Aplicativos a Desarrollar<br/>PSE-11 - Implementación de Componentes del Sistema<br/>PSE-18 - Liberación de Versiones de Desarrollo<br/>PSE-19 - Realización de Copias de Seguridad del Proceso de Desarrollo<br/>PSE-20 - Preparación de Plataforma para el Desarrollo de un Producto de Software<br/>ISE-35 - Documentación de Manuales<br/>ISE-36 - Elaboración del Descriptor de Procesos<br/>ISE-37 - Elaboración de Nota de Lanzamiento<br/>ISE-38 - Creación de Pruebas de Caja Negra<br/>GSE-17 - Implementación de Páginas JSP de los Aplicativos<br/>GSE-18 - Implementación de Clases en Java</p> |



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

### 7.5 Información documentada

#### 2013

PSE-09 - Análisis y Diseño de Soluciones de Software

PSE-15 - Atención de Solicitudes Técnicas

PSE-17 - Elaboración de Manuales de Productos de Software

ISE-16 - Bitácora de Script Aplicados

ISE-21 - Elaboración del Modelo de Datos

ISE-24 - Elaboración de Diagramas de Casos de Uso

ISE-26 - Detalle de Casos de Uso y Elaboración del Glosario

ISE-32 - Creación del Diccionario de Datos en el Motor de la Base de Datos

ISE-33 - Uso de Jobs en Oracle

ISE-34 - Registro y Seguimiento a las Solicitudes en el Centro de Asistencia Técnica (CAT)

GSE-07 - Nomenclatura de Scripts para ser Aplicados en el Motor de Base de Datos

GSE-08 - Nomenclatura para Tablas, Triggers, Secuencias, Procedimientos Almacenados y Constraints

GSE-12 - Utilización del Programa de Orabench Versión 9.2.0 para Migración

GSE-13 - Estandarización en el Nombramiento de Tablas y Campos en los Modelos de Datos

GSE-14 - Recuperación de Datos en el Motor de Base de Datos Oracle

GSE-16 - Elaboración de Fichas Técnicas de Productos de Software

GSE-19 - Afinamiento de Base de Datos

GSE-20 - Implementación de Código PL/SQL en la Base de Datos

GSE-21 - Implementación del Modelo de Base de Datos en el Motor de la Base de Datos

GSE-22 - Manejo de Errores en la Base de Datos

GSE-26 - Asignación de Números de Versiones a los Productos de Software

GSE-27 - Configuración para Inicio y Parada Automático de Instancias Oracle9i

GSE-45 - Elaboración de Copias de Seguridad del Área de Desarrollo

#### 2009

GSE-28 - Estándares de Objetos en Base de Datos Oracle

GSE-29 - Implementación de Tipos de Usuarios Base de Datos Oracle

GSE-30 - Instalación de Oracle 9i Sobre Red Hat Enterprise Linux 3

GSE-31 - Guía de Instalación de Oracle Sobre Red Hat Enterprise Linux 4



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

7.5 Información documentada

GSE-32 - Seguridad y Auditoría de Bases de Datos Oracle  
GSE-33 - Activación del Modo Archivelog de una Base de Datos Oracle  
GSE-34 - Actualización y/o Instalación de Bases de Datos Academusoft  
GSE-35 - Generación Comentarios de Campos de Tablas en Oracle 9i  
GSE-36 - Inicialización y Detención de una Instancia de Oracle9i  
GSE-37 - Creación de Tipos de Usuario Oracle  
GSE-39 - Verificación de Actividades Necesarias sobre el Sistema Gestor de Base de Datos para la Instalación de Academusoft  
GSE-40 - Realización de Export en Base de Datos Oracle9i  
GSE-41 - Reorganizar Objetos en Tablespace de Oracle9i  
GSE-42 - Verificación de la Existencia y Validez de Constraints en Oracle 9i  
GSE-44 - Depuración de Objetos de Base de Datos Oracle

### 2008

GSE-24 - Planificación y Control de las Actividades del Proceso

El líder del proceso manifiesta que no se han actualizado porque todo se realiza de la misma manera, sin embargo, la plantilla de estos ha cambiado y no se ha realizado el ajuste de los mismos y la mayoría tienen actividades que no se ejecuten en la actualidad de la manera como allí se estipulan.

CONFORMIDAD

7.5.3.2 b y d. Control de la información documentada

La información que se genera esta distribuida en múltiples partes, por ejemplo, cuando se realiza desarrollo, esta información es almacenada en unos archivos llamados "clases" y están en el servidor de desarrollo; cuando bases de datos hacen los procesos hacen las copias de seguridad y las almacenan en la dependencia en un lugar destinado para ello, también existen otros mecanismos como se resguardar la información como lo son los servidores de despliegues, que son utilizados cuando entregan paquetes a clientes, descriptores de procesos y notas de lanzamiento; de igual manera mediante CAT se resguarda información pertinente a los diferentes procesos de la institución.



## Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

|                |  |  |
|----------------|--|--|
| NO CONFORMIDAD | 8.1. Operación   | <p>En la verificación del desarrollo plasmado en la documentación se toma como muestra los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>PSE-19: Realización de Copias de Seguridad del Proceso de Desarrollo</u></li></ul> <p>Se realiza la verificación del procedimiento a lo cual se evidencia que no se tiene la actualización del mismo y que no se realiza como allí se describe ninguna de las actividades.</p> <p>Por lo anterior se ve la necesidad de actualizar este procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>PSE-09: análisis y diseño de soluciones de software</u></li></ul> <p>Se realiza la verificación del procedimiento a lo cual se evidencia que no se tiene la actualización del mismo.</p> <p>El líder del proceso es consciente que se debe realizar un trabajo de revisión para la actualización de toda la documentación.</p> |
| CONFORMIDAD    | 8.2.1 Comunicación con el cliente                                    | <p>La dependencia solo tiene clientes externos y no tienen comunicación directa con ellos, esta se da a través del proceso de soporte tecnológico por medio de CAT.</p>  |
| CONFORMIDAD    | 8.2.1 b y c.   | <p>La dependencia debe dar trámite a las PQRSD por medio del aplicativo según las necesidades de la comunidad universitaria, el líder menciona que siempre está en cero.</p>   |
| NO CONFORMIDAD | 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios | <p>Los funcionarios conocen la FAJ-15 v.03 - Matriz de Requisitos Legales y la identifican, sin embargo, no se pudo evidenciar la elaboración de la misma para esta vigencia ni para anteriores.</p>   |
| CONFORMIDAD    | 8.6 Liberación de los productos y servicios                          | <p>El proceso garantiza la conformidad y aceptación por parte de los clientes de los servicios recibidos, al momento de recibir cualquier petición se la hacen saber y de manera inmediata se corrige de acuerdo a la misma.</p>   |
| NO CONFORMIDAD | 8.7  | <p>La dependencia no tiene matriz de productos o servicios no conformes, sin embargo, en lo que pudo dialogar con el líder del proceso es necesario realizar esta matriz porque se cuenta con el insumo para poder construirla.</p>  |



### Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.01

Página

1 de 1

|                |  |  |
|----------------|--|--|
| CONFORMIDAD    | 9.1.2 satisfacción del cliente               | El proceso no mide este indicador por no tener contacto con el cliente directamente.   |
| NO CONFORMIDAD | 9.1.3 Análisis y evaluación<br>9.1.3. e      | La dependencia elaboro y aprobó el mapa de riesgos de gestión y anticorrupción mediante acta 001 del 26 de enero de 2023, la cual se encuentra cargada en el SharePoint del SIG, pero a la fecha no se ha realizado ningún seguimiento al mismo.   |
| NO CONFORMIDAD | 9.1.1  | <p>El proceso maneja los siguientes dos indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas</u>: este indicador no ha sido medido durante la vigencia 2023.</li> <li>• <u>Imprecisión en los Desarrollos Realizados</u>: este indicador no ha sido medido durante la vigencia 2023.</li> </ul> <p>No se ha realizado la medición de estos indicadores, por lo tanto, se ve la necesidad que el proceso revise los consolidados, y en caso de no tener para el caso de PQRDS ninguna, de igual manera se debe realizar ficha y analizarla mediante grupo de mejoramiento.</p> |
| CONFORMIDAD    | 10.1<br>10.2 conformidad y acción correctiva | El proceso no cuenta con plan de acciones correctivas porque no fue auditado en la vigencia 2022.  |

### Conclusiones

Es un proceso que maneja altos volúmenes de trabajo día a día, pero, que necesita de manera inmediata iniciar con un plan de acciones correctivas que evidencie actividades para mejorar y solucionar aspectos como la actualización de documentos, formatos, guías e instructivos; donde se realice seguimiento a las matrices e indicadores de calidad.

El líder del proceso es el Ingeniero José Durán y de Construcción e Innovación de Software es el ingeniero Elvis Navarro quien atendió la auditoría.

| Elaboró   | Aprobó  | Validó  |
|---|---|---|
| <br>Mayra Lorená Rojas Luna<br><b>Auditor Interno</b> | <br>Ing. Elvis Navarro<br><b>Líder Proceso Auditado</b> | <br>Zoila Fabiola Ramón Fuentes<br><b>Auditor Líder</b> |