

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Enseñanza de calidad</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación: 10-05-2018	Versión: 05	Página 1 de 19

Marcar con X el tipo de Auditoría realizada

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

Auditor Responsable:	Jenny Patricia Vélez Mejía
Equipo Auditor:	Edwin Jairo Pedroza Rodríguez Yanneth Milena Guaca Arias - Apoyo Experto técnico externo
Nombre y Cargo de los Auditado (s): (Solo aplica para auditoría de Calidad)	<ul style="list-style-type: none"> Jorge Iván Marín Guzmán. Subdirector de Gestión de Sistemas de Información Equipo de trabajo de la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información.
Proceso / Dependencia Auditado(a):	Proceso de Gestión Sistemas Informáticos – Subdirección de Gestión de Sistemas de Información
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> Plan de desarrollo institucional PDI 2020-2024, Plan Estratégico de Tecnologías de Información- PETI, Ficha de caracterización del proceso, procedimientos, formatos, tabla de retención documental, normatividad, indicadores, mapa de riesgos, plan anticorrupción y seguimiento a una muestra aleatoria de aplicativos inherentes al proceso de Gestión de Sistemas Informáticos en la Universidad Pedagógica Nacional. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014. NTC ISO 9001-2015, NTC ISO 19011:2018
Fecha de inicio:	20 de abril de 2023
Fecha de cierre:	11 de julio de 2023

1. Metodología a utilizar (Herramientas)
<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de pruebas de recorrido a los procedimientos documentados del Proceso de Gestión de Sistemas Informáticos. Realización de diez (10) reuniones de trabajo con el fin de efectuar el levantamiento de información, verificación de procedimientos y seguimiento de las actividades asignadas, con las respectivas listas de asistencia como evidencia. Verificación de la muestra del 30% de los contratos suscritos y ejecutados desde la Subdirección, 30% de los inventarios asignados a los funcionarios, basado en el aplicativo Goobi, revisión del 100% de cuatro (4) cuartos de rack, un (1) Data Center. Visitas en sitio del 100% de las salas de informática, en las instalaciones de Calle 72, El Nogal y Valmaría en donde se incluyó visita al cuarto de rack. Consulta de las publicaciones del minisitio web de la Subdirección en la página web institucional. Revisión de la documentación, en general, presentada por la Subdirección con lo que respecta a las actividades del proceso. Seguimiento al plan de mejoramiento, al plan de acción y al mapa de riesgos.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Calidad</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 2 de 19

- Validación del cumplimiento de requisitos del MECI 1000:2014.
- Verificación de cumplimiento de requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015.
- Para la Auditoría de calidad se aplicó entrevistas al líder y equipo de trabajo del Proceso de Gestión de Sistemas Informáticos, correo electrónico y documentos del proceso publicados en el aplicativo de Isolucion.
- Adicionalmente, se solicitó a la Subdirección crear una carpeta en OneDrive con la finalidad de compartir con los auditores toda la información y evidencias de la auditoria en general.

2. Fortalezas

1. El líder del proceso estuvo atento a las actividades propias de la auditoria y contextualizó a los auditores acerca de las tareas que se realizan desde los equipos de trabajo de la Subdirección, como son el grupo administrativo, mesa de ayuda, infraestructura y desarrollo.
2. En el proceso de evaluación de conceptos de calidad existe una buena disposición por parte de los auditados y fueron receptivos frente a las oportunidades de mejora planteadas por el equipo auditor.
3. Se evidenció buena actitud, compromiso y atención en el suministro de información requerida en el proceso de la auditoria, con respecto a la entrega de evidencias.
4. El líder del proceso reconoce las falencias del proceso, evidenciadas en la auditoria y muestra interés por establecer controles que le permitan la mejora continua en el proceso.
5. Se observó un ambiente laboral agradable y colaborativo entre los funcionarios de la Subdirección.
6. El Data Center, cuenta con un sistema de seguridad para ingreso físico al cuarto en donde se encuentran los servidores y el rack principal, por medio de dos (2) tarjetas de proximidad para ingreso, huella digital y clave de acceso. Adicionalmente, cuenta con un sistema de seguridad cerrado con la instalación de siete (7) cámaras de monitoreo y bajo la responsabilidad de dos (2) funcionarios del equipo de trabajo de infraestructura. Además, están implementadas las UPS para el suministro de energía regulada y una planta eléctrica con transferencia automática y que alimenta el Data Center de la UPN.
7. Los contratos para mantenimiento, actualización y soporte técnico se encuentran vigentes, lo que da la garantía de contar con un respaldo técnico especializado.
8. La Subdirección de Gestión de Sistemas de Información, cuenta con una herramienta denominada GITLAB que es un repositorio de gestión de proyectos que, contiene un componente muy importante de control de versiones, encaminado a los proyectos de desarrollo de software. En esta herramienta los desarrolladores de software guardan todos los contenidos y archivos del código fuente que va a editarse en archivos digitales.
9. El proceso trabajó y tiene definidos riesgos de gestión y riesgos de corrupción publicados en el aplicativo Isolucion en la vigencia 2022. Además, efectúan los seguimientos a las acciones planteadas para mitigarlos.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Pedagogía</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 3 de 19

3. Aspectos por mejorar

A continuación, según lo observado por los auditores y el ingeniero experto en su informe técnico presentado¹ se enuncian los siguientes aspectos por mejorar (oportunidades de mejora), organizadas alrededor de siete (7) temas.

1. Gobernanza de TIC y Equipo de trabajo (Estructura organizacional, roles y responsabilidades)

1.1 Aunque la Subdirección de Gestión de Sistemas está incluida en la estructura orgánica de la UPN y tiene funciones formalmente definidas, se observa la necesidad de actualizarlas. Además, por ser responsable de múltiples actividades transversales y un numeroso equipo de trabajo (con distintas modalidades de vinculación) se considera necesario conformar equipos internos de trabajo organizados y coordinados, con actividades precisas, delimitadas, para establecer líneas jerárquicas claras dentro de la Subdirección y bajo la supervisión del Subdirector de Sistemas.

Recomendación. Fortalecer la planeación del proceso, en distintos momentos o escenarios (corto, mediano, largo plazo) por cada área o línea de trabajo interno, evaluando las cargas laborales para distribuir las responsabilidades y funciones de manera equilibrada y acorde con los planes de la Subdirección y del proceso.

1.2 En la visita de campo efectuada a la sede de Valmaría, el Nogal, el Parque Nacional, Biblioteca, entre otras, se observó que las salas informáticas ubicadas en esas instalaciones no están administradas por la Subdirección de Gestión de Sistemas de información, como lo indica la Resolución 696 de 16 de junio de 2005, Manual de políticas, normas y procedimientos para la administración de los recursos computacionales informáticos, multimediales y de comunicaciones de propiedad de la Universidad Pedagógica Nacional, lo que no permite realizar un mayor control, seguimiento, armonización con el plan de trabajo y gobernanza sobre las funciones de los funcionarios asignados para la administración de esas salas. Sin embargo, los recursos tecnológicos son parte del proceso de la Subdirección.

Recomendación. Analizar la conveniencia de que la administración de las salas sea responsabilidad directa de la SGSI con el fin de lograr un mayor control y organización de los servicios informáticos prestados por la SGSI. Además, evaluar la carga de trabajo que tienen los funcionarios en esas instalaciones.

2. Documentación del proceso

2.1 Al consultar la información publicada en el aplicativo del sistema de gestión integral (Isolucion) se evidenció un rezago en la actualización de la documentación del proceso de

¹ Informe técnico presentado por el Contratista ingeniero Camilo Fernando Corena Gutiérrez a la supervisión, del 13 de junio de 2023.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Educación</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 4 de 19

Gestión de Sistemas Informáticos, liderado por la SGSI, a pesar que en auditorías anteriores se ha indicado esta situación (Ver anexo 2² Tabla de documentación con fechas de la última actualización)

Recomendación. Conforme a los lineamientos del Sistema de Gestión Integral, SGI-UPN, revisar y actualizar toda la documentación del proceso: Ficha de caracterización, procedimientos, formatos, guías, instructivos, manuales, mapa de riesgos, indicadores, plan de mejoramiento, normograma, etc.), solicitando acompañamiento o asesoría a las oficinas asesoras y de apoyo (Oficina de Desarrollo y Planeación y Oficina de Control Interno). Además, es conveniente, reformular y evaluar la implementación de indicadores que permitan medir la gestión en las diferentes actividades que realizan en la Subdirección.

- 2.2 Con respecto a la Resolución 696 de 16 de junio de 2005, Manual de políticas, normas y procedimientos para la administración de los recursos computacionales informáticos, multimediales y de comunicaciones de propiedad de la Universidad Pedagógica Nacional, se encuentra desactualizada, considerando que la UPN ha adquirido nueva tecnología desde que se emitió esta norma (Hace 18 años).

Recomendación. Se sugiere efectuar una evaluación del documento para su actualización en cuanto a normatividad y aplicabilidad dentro de la Institución junto con la inclusión de las renovaciones tecnológicas con que cuenta actualmente la universidad.

3. Plan Estratégico de TIC - PETI

- 3.1 Aunque se encuentra publicado en la página web de la Universidad, minisitio de la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información, el documento "PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL 2020-2024", no es un documento que sirve de hoja de ruta para la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información.

Recomendación. Reformular de manera estratégica el PETI y formalizar su aprobación, adopción e implementación (Ver Anexo 1. Informe técnico de la auditoría).

4. Seguridad y Privacidad de la información

- 4.1 Con respecto a la política de seguridad de la información (Resolución 0694 de 2020), no se pudo evidenciar que se esté implementando el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI para la UPN y que es de obligatorio cumplimiento para las Entidades del Orden Nacional.

Recomendación. Implementar el MSPI, adoptando una metodología definida para el tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, que permita evitar omisiones en el plan de tratamiento de los riesgos de seguridad y privacidad de la información.

² Tabla de documentación con última fecha de actualización.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Calidad</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 5 de 19

5. Sistemas de información y desarrollo de software

5.1 De acuerdo con lo informado y observado en las entrevistas y las visitas técnicas realizadas al equipo de desarrollo, se encontró que el seguimiento a cada proyecto lo efectúa el mismo desarrollador; no hay segmentación de funciones en el equipo de trabajo de desarrollo; los contratos de los desarrolladores no establecen la de propiedad intelectual; no se tiene una metodología normalizada para desarrollo software y la entrega de documentación para el desarrollo y la entrega de documentación. Cada ingeniero lo realiza bajo su propia consideración y conocimiento; el que desarrolla, recibe los requerimientos iniciales, desarrolla, hace pruebas y solicita la puesta en funcionamiento en el ambiente de producción; No existe un procedimiento ni una instancia que apruebe el control de cambios a las modificaciones de los aplicativos.

Recomendación. Estandarizar el desarrollo de software *InHouse*, implementando una metodología que recurra a una forma de trabajo tipo “fábrica de software” para que el proceso de desarrollo de software se base en metodologías ágiles, productivas y con la documentación básica. Además, crear y mantener el software con técnicas que disminuyan la posibilidad del error humano utilizando metodologías de uso común y universalmente probadas, así como, aplicar la normas internacionales y modelos de privacidad y seguridad informática.

5.2 La implementación del aplicativo CLASS en la Universidad, aun no es efectiva; es decir, no se encuentra implementada en producción debido a prórrogas y nuevos requerimientos que se han presentado por parte de las dependencias y nueva normatividad interna y externa. Esta situación conlleva riesgos potenciales para el proceso, los usuarios de este sistema y la misma universidad. En el marco de la auditoría se revisó, únicamente, la trazabilidad y el seguimiento que se ha venido efectuando en reuniones conjuntas con las dependencias involucradas, frente a lo cual se han presentado planes y cronogramas de trabajo que se encuentran en ejecución.

Recomendación. Priorizar la puesta en producción del sistema CLASS, gestionando mayor acompañamiento y respaldo desde las directivas; evaluar la posibilidad de contar con una “gerencia” para este proyecto dedicada exclusivamente a la gestión de la continuidad, la entrega, soporte y servicio a los usuarios funcionales (Dependencia, docentes, estudiantes, etc). Además, se considera conveniente dar cierre a la etapa de solicitudes de nuevos requerimientos por parte de las dependencias, debido a que este ha sido un aspecto que ha afectado la puesta en producción.

6. Infraestructura y Telecomunicaciones

6.1 Se tiene una alta dependencia del Data Center en operación, en donde se alojan los sistemas de información y aplicaciones de misión crítica. No obstante, no se cuenta con un data center alternativo que permita activar el plan de recuperación ante desastres (DPR).

Recomendación. Implementar el Plan de Recuperación ante desastres, para mitigar los riesgos de pérdida de datos y la recuperación de los sistemas de información, garantizando su funcionalidad en caso de que se presente un incidente informático catastrófico,

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 6 de 19

incluyendo el análisis de viabilidad de un data center alternativo.

6.2 En el data center se concentran los canales de conectividad de Internet y la red MPLS para conectividad de las distintas instalaciones de la UPN, contratada con la empresa ETB que, además, suministra el servicio de la red WiFi para la Universidad en sus instalaciones. Sin embargo, la red WiFi no se encuentra segmentada físicamente de la red de los servidores en donde se encuentran almacenados los distintos sistemas de información y aplicativos de la UPN con lo cual se pueden prevenir ataques informáticos.

Recomendación. Evaluar junto al proveedor de conectividad y WiFi, la segmentación física de las redes de servidores y servicios de conectividad, con el fin mitigar el impacto en caso de ser atacados informáticamente.

6.3 Se pudo evidenciar que la UPN cuenta con un grupo de trabajo que gestiona toda la infraestructura alojada en el Data Center, los equipos que suministran la capa de seguridad, el almacenamiento, el procesamiento, entre otros. Y aunque tienen un ingeniero líder con amplio dominio de distintos temas y que a su vez orienta, administra y opera toda la gestión de infraestructura de la UPN, esta práctica no se considera conveniente dado que se concentran demasiadas actividades y gestión en una sola persona por contrato de prestación de servicios.

Recomendación. Implementar una estrategia de transferencia de conocimiento y respaldo de manejo de la información, entre los equipos de trabajo especializados para propiciar la continuidad de la operación en caso de un siniestro o situación de índole personal en el ingeniero a cargo. Además, evaluar la posibilidad de que la modalidad de vinculación de los cargos clave para la gestión del proceso tengan mayor grado de estabilidad.

6.4 La empresa que construyó el Data Center entregó manuales y catálogos como parte de su construcción e implementación y se encuentran en poder del líder del equipo de trabajo de Infraestructura, archivadas en carpetas tipo AZ.

Recomendación. Asegurar el contenido de esta información por medio de la digitalización y archivo en el One drive de la subdirección u otros sistemas de repositorios para el almacenamiento, acceso y custodia de los manuales y catálogos; toda vez que se convierte en un riesgo de pérdida o deterioro de información importante para la Subdirección.

6.5 En las visitas efectuadas a los cuartos de racks en las instalaciones de la Calle 72 e instalaciones de Valmaría, se encontraron artefactos no funcionales de la operación de estos dispositivos, como escaleras, libros, elementos de aseo, elementos deportivos, planta telefónica en Valmaría, entre otros), representando un potencial riesgo de seguridad para los equipos y peligro para el talento humano.

Recomendación. Garantizar espacios adecuados y seguros para los racks de comunicaciones. Para el caso de Valmaría, independizar los sistemas de comunicaciones de la bodega de inventario que se manejan en esa instalación.

6.6 En la visita a Valmaría se encontraron algunas falencias, entre ellas, el hecho de que el campo universitario de esas instalaciones esté sin la implementación de un pararrayos,

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Calidad</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación: 10-05-2018	Versión: 05	Página 7 de 19

corriente regulada, un (1) salón de profesores, sin energía eléctrica, lo cual puede generar un riesgo para el recurso tecnológico y peligros para el talento humano. **Este aspecto por mejorar será trasladado al proceso de Gestión de Servicios – Planta física – Subdirección de Servicios Generales**

Recomendación. Se sugiere gestionar con la **Subdirección de Servicios Generales** la instalación de un sistema de pararrayos o afín, la corriente regulada y el sistema de energía en donde se encontró la falencia, con el fin de proteger los equipos eléctricos y electrónicos de esas instalaciones. Se recomienda a la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información realizar seguimiento a esta acción que debe desarrollar la SSG, con el fin de prevenir la materialización del riesgo identificado.

7. Mesa de ayuda

7.1 La última actualización de versión del aplicativo denominado GLPI (Gestionnaire libre de Parc Informatique), que cumple la función de mesa de ayuda, en donde se registran todos los requerimientos e incidencias de los usuarios finales, no permite categorizar los servicios, configurar funciones que permitan manejar los procedimientos, acuerdos de niveles de servicio, realizar de encuestas e indicadores, lo que impide efectuar mediciones que aporten a la toma de decisiones.

Recomendación. Organizar y fortalecer lo avanzado en el uso de la herramienta GLPI. Establecer una relación de liderazgo formal, tipo coordinador o similar, para la mesa de ayuda y que esta responda como mínimo con los siguientes aspectos: Funciones, servicios que se brindan, procedimientos, acuerdos de nivel de servicios, encuestas e indicadores de servicio.

7.2 El equipo de trabajo suministró un cronograma como evidencia de una actividad propia respecto a los mantenimientos preventivos que se realizan a los computadores de Universidad en general; sin embargo, no se tiene un plan de trabajo en el cual se programe de forma puntual el mantenimiento a cada uno de los equipos pertenecientes a las dependencias de forma cronológica, lo cual permita un planeación efectiva y coordinada con las diferentes dependencias.

Recomendación. Implementar un medio de control que le permita efectuar la planeación de forma coherente y coordinada con las dependencias, adherido a una comunicación informativa a los cuentadantes de la actividad a realizar y, en caso de no ser aprobada, diligenciar un documento de responsabilidad por las consecuencias que se puedan presentar.

4. Hallazgos auditoría de Calidad		
Tipo	Requisito	Descripción
No conformidad NC001-GSI-2023	7.4 Comunicación	Se evidenció incumplimiento al requisito 7.4 en cuanto a lo siguiente: Al verificar el aplicativo de control de correspondencia Orfeo se evidenciaron doce (12) radicados activos sin

		<p>gestionar de la vigencia 2022, sobre los cuales se debe hacer un proceso de revisión y efectuar los trámites pertinentes.</p> <table border="1" data-bbox="657 472 1247 850"> <thead> <tr> <th>Radicado</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>202205500060871</td><td>2022-09- 19 12:38:11</td></tr> <tr><td>202205500225803</td><td>2022-12- 20 15:40:58</td></tr> <tr><td>202205500006801</td><td>2022-02- 17 15:48:53</td></tr> <tr><td>202205100059613</td><td>2022-04- 22 11:53:41</td></tr> <tr><td>202203780140633</td><td>2022-09- 01 12:03:08</td></tr> <tr><td>202203250193163</td><td>2022-11- 15 15:26:18</td></tr> <tr><td>202203350126443</td><td>2022-08- 08 16:59:06</td></tr> <tr><td>202205310223963</td><td>2022-12- 19 07:40:42</td></tr> <tr><td>202205220054282</td><td>2022-08- 22 15:13:04</td></tr> <tr><td>202205500140073</td><td>2022-08- 31 17:46:14</td></tr> <tr><td>202205300139453</td><td>2022-08- 31 14:17:02</td></tr> <tr><td>202205500077593</td><td>2022-05- 13 15:31:31</td></tr> </tbody> </table> <p>Asimismo, se encontró que el minisitio de la subdirección en el apartado “contáctenos”, la información de los funcionarios de la subdirección se encuentra desactualizada.</p> <p>Lo anterior incumple el numeral 7.4 Comunicación de la norma NTC ISO 9000:2015.</p> <p>Recomendación. Se sugiere efectuar las revisiones correspondientes con el fin de darle el trámite pertinente para su cierre y archivo de los documentos. Además, se debe tener en cuenta esta recomendación, dándole celeridad a las gestiones de la dependencia para las comunicaciones radicadas en el sistema Orfeo, actuales y futuras.</p> <p>Actualizar el minisitio web de la subdirección.</p>	Radicado	Fecha	202205500060871	2022-09- 19 12:38:11	202205500225803	2022-12- 20 15:40:58	202205500006801	2022-02- 17 15:48:53	202205100059613	2022-04- 22 11:53:41	202203780140633	2022-09- 01 12:03:08	202203250193163	2022-11- 15 15:26:18	202203350126443	2022-08- 08 16:59:06	202205310223963	2022-12- 19 07:40:42	202205220054282	2022-08- 22 15:13:04	202205500140073	2022-08- 31 17:46:14	202205300139453	2022-08- 31 14:17:02	202205500077593	2022-05- 13 15:31:31
Radicado	Fecha																											
202205500060871	2022-09- 19 12:38:11																											
202205500225803	2022-12- 20 15:40:58																											
202205500006801	2022-02- 17 15:48:53																											
202205100059613	2022-04- 22 11:53:41																											
202203780140633	2022-09- 01 12:03:08																											
202203250193163	2022-11- 15 15:26:18																											
202203350126443	2022-08- 08 16:59:06																											
202205310223963	2022-12- 19 07:40:42																											
202205220054282	2022-08- 22 15:13:04																											
202205500140073	2022-08- 31 17:46:14																											
202205300139453	2022-08- 31 14:17:02																											
202205500077593	2022-05- 13 15:31:31																											
<p>No conformidad NC002-GSI-2023</p>	<p>4. Contexto de la Organización</p>	<p>Se evidenció en las entrevistas a los funcionarios, que se presenta, en la gran mayoría de los funcionarios, un desconocimiento frente a la documentación que hace parte del Sistema de Gestión Integral (carta de ética, misión, visión y objetivos institucionales, mapa de procesos, ficha de caracterización), así como los objetivos y funciones del proceso que integran y su ubicación en la página institucional.</p> <p>Lo anterior incumple el numeral 4. Contexto de la Organización de la norma NTC ISO 9000:2015.</p>																										

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Formación de líderes</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 9 de 19

		<p>Recomendación. Se sugiere efectuar reuniones de retroalimentación, socialización y capacitación de forma general con participación de todos los funcionarios de la Subdirección, con respecto al sistema de gestión, dejando registros como listas de asistencia o resúmenes de reunión.</p>
--	--	--

5. Hallazgos y Recomendaciones auditoría de Control Interno	
Hallazgo: HA001-GSI-2023	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI Componente Planes de Mejoramiento - ISO 9001: 2015 Capítulo 10 numeral 10.3 Mejora continua
Descripción:	<p>El proceso no presentó evidencias de seguimiento ni avance en las acciones planteadas en el plan de mejoramiento formulado para dar respuesta a los hallazgos 4 y 5 de la vigencia 2021, referente a los soportes generados por las gestiones adelantadas en el marco de las responsabilidades de la labor de supervisión.</p> <p>Con lo anterior, se incumple con lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI, Componente Planes de Mejoramiento y la norma ISO 9001: 2015 Capítulo 10 numeral 10.3 Mejora continua.</p>
Recomendaciones:	Se sugiere que la SGSI establezca y asigne, a uno o más funcionarios, según se requiera, las tareas de apoyo para la gestión y labor de la supervisión, tales como la verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales, la gestión y verificación de los soportes de pagos, generación de documentos como actas de inicio, terminación, autorizaciones de pago, revisión de informes y aportes a seguridad, organización de los archivos digitales correspondientes, entre otros. Dichas actividades de apoyo a la supervisión se pueden incluir en la concertación de objetivos de los funcionarios de apoyo administrativo de la Subdirección.

Hallazgo: HA002-GSI-2023	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014 - 1.2.5. Políticas de Operación
Descripción:	Al efectuar la revisión de los inventarios asignados a los funcionarios de la Subdirección en el aplicativo Goobi, se tomó una muestra del 30%, que corresponde a 7 registros, evidenciando en el 100% de la muestra que los bienes están asignados parcialmente, no están asignados a los cuentadantes responsables, o están asignados pero no aparecen físicamente; adicionalmente, a lo anterior en la vigencia 2022 no se encontraron los formatos de FOR-GSS-012 Acta de entrega de cargo, Paz y Salvo e informe de gestión; lo cual incumple

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Pedagogía</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación: 10-05-2018	Versión: 05	Página 10 de 19

	<p>con lo establecido MNL-GSS-001 el Manual de Manejo de Bienes de la Universidad - Responsabilidad -6.3.7 entrega de bienes por cuentadantes retirados o trasladados y en el numeral 1.2.5 Políticas de Operación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.</p>
Recomendaciones:	<p>Efectuar el correcto diligenciamiento de los formatos FOR-GSS-004-Traslado reintegro y asignación de bienes, junto con el FOR-GSS-012 Acta de entrega de cargo, Paz y Salvo e informe de gestión y al cierre de cada vigencia y/o terminación de contratos según corresponda a los funcionarios de la Subdirección.</p>
Hallazgo: HA003-GSI-2023	<p>Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014 – 3 Eje transversal Información y Comunicación – Eliminación y transferencia e ISO 9001: 2015 numeral 7.5.3 Control de información documentada.</p>
Descripción:	<p>Mediante la revisión al archivo de gestión documental, se evidenció que está pendiente por realizar las transferencias y eliminaciones documentales, de acuerdo a los tiempos establecidos en la Tabla de Retención Documental TRD; la falta de realización de esta actividad ha generado acumulación, lo cual afecta las condiciones de conservación y almacenamiento físico de los archivos.</p> <p>Adicionalmente, no se evidencia control de carpetas digitales que garanticen integridad, autenticidad, fiabilidad y disponibilidad de la información del Proceso GSI de acuerdo a lo establecido en la Guía GUI-GDO-006 Gestión de Documentos Durante la Emergencia Sanitaria por Covid-19 en la UPN de Gestión Documental.</p> <p>Lo anterior incumple lo establecido en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014 numeral 3 Eje transversal Información y Comunicación. Eliminación y transferencia. e ISO 9001: 2015 numeral 7.5.3 Control de información documentada.</p>
Recomendaciones:	<p>Realizar las transferencias y las eliminaciones correspondientes, dando cumplimiento a la normatividad vigente en materia de archivo y conservación documental; para que de esta manera se realicen los ajustes necesarios a que haya lugar con el acompañamiento del Grupo de Archivo y Correspondencia.</p> <p>Adicionalmente, establecer las estrategias y acciones necesarias que respondan el control de la Información generada en formato digital a través de las herramientas y políticas institucionales establecidas.</p> <p>Tener en cuenta las recomendaciones efectuadas por el proceso de</p>

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Calidad</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 11 de 19

	<p>Gestión documental en la comunicación radicada en Orfeo 202305700075823, las cuales serán objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.</p> <p>Cabe resaltar que estas actividades son recurrentes y deben llevarse a cabo anualmente, teniendo un ciclo de cierre en cada vigencia.</p>
--	---

Hallazgo: HA004-GSI-2023	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014 – 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo e ISO 9001: 2015 numeral 7.1.3 Infraestructura
Descripción:	<p>Al realizar las visitas a las salas de informática se pudo evidenciar que en algunas se presentan daños en los techos y fisuras grandes en las paredes que podrían generar peligros al personal que accede al uso de servicios. Adicionalmente, se detecta humedad y falta de ventilación en algunas salas, debido a que no tienen instalado aire acondicionado y algunas ventanas se encuentran bloqueadas por rejas de seguridad internas, que impiden el paso de aire. Puntualmente, la sala Hipermedial tuvo modificaciones físicas en el cielo raso y se observa que dichas mejoras no permiten el correcto funcionamiento del aire acondicionado, los coordinadores de las salas no tienen claro si la corriente eléctrica se encuentra regulada, y los ups implementada en cada una de las salas cubre únicamente a los racks. Por lo anterior, cada uno de los aspectos evidenciados pueden generar riesgos de sobrecalentamiento y daños tecnológicos en los equipos que posee cada sala.</p> <p>Lo anterior incumple lo establecido en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo e ISO 9001: 2015 numeral 7.1.3 Infraestructura.</p> <p>Este Hallazgo será trasladado a la Subdirección de Servicios Generales – Planta física.</p>
Recomendaciones:	Subdirección de Servicios Generales – Planta física: Incorporar en el plan de obras y mantenimiento, con carácter prioritario, las adecuaciones a las salas de informática que son utilizadas, en la mayor parte del tiempo, por los estudiantes de pregrado y posgrado de la UPN.

Hallazgo: HA005-GSI-2023	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014 – 3 1.2.5. Políticas de Operación
---	---

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educación de calidad</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 12 de 19

Descripción:	<p>Se evidenció el proceso no posee un mapa general de equipos computacionales y que a pesar que el proceso establece un cronograma general de mantenimiento, no se presentan evidencias documentales frente a la gestión y ejecución efectiva del mismo, en el periodo auditado.</p> <p>Al no tener el mapa en mención, donde se registre cantidades por dependencias, control de software instalado, características de hardware, nivel de obsolescencia, entre otros, no se garantiza un control efectivo del parque computacional que permita establecer un manejo de indicadores para toma de decisiones directivas.</p> <p>Lo anterior incumple lo establecido en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014 – 3 1.2.5. Políticas de Operación.</p>
Recomendaciones:	<p>Implementar las acciones necesarias que permitan llevar un control efectivo de los recursos tecnológicos de la UPN, y hacer efectivo el cronograma mediante un plan que amplíe los tiempos de uso de los equipos.</p>

6. Conclusiones													
<ol style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión de Sistemas Informáticos posee un equipo de trabajo comprometido. No obstante, se identifica ausencia de algunas herramientas tecnológicas para la ejecución de controles que garanticen la prestación del servicio hacia lo administrativo y académico, como aporte misional del proceso. El proceso de Gestión de Sistemas Informáticos cuenta con la documentación requerida por el sistema de Gestión de Calidad; sin embargo, debe actualizarla y complementarla debido a que no satisface a cabalidad los lineamientos expuestos bajo la Norma NTC ISO 9001-2015. En el desarrollo de la auditoría adelantada al Proceso de Gestión Sistemas informáticos vigencia 2023 se encontró: <table border="1" data-bbox="558 1661 1065 1898"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>Número</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fortalezas</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Aspectos por Mejorar</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>No Conformidades</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Hallazgos</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table> 		ITEM	Número	Fortalezas	9	Aspectos por Mejorar	16	No Conformidades	2	Hallazgos	5	Total	32
ITEM	Número												
Fortalezas	9												
Aspectos por Mejorar	16												
No Conformidades	2												
Hallazgos	5												
Total	32												

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Calidad</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 13 de 19

4. La Subdirección de Gestión de Sistemas de información ha tenido auditorias en vigencias anteriores, en donde se evidencia que los planes de mejora no han sido ejecutados en su totalidad, por lo se unificó en el presente informe los hallazgos de vigencias anteriores y los observados en el presente ejercicio, con el fin de propiciar una mejor formulación de las acciones que se van a implementar para subsanar los hallazgos.

En este contexto, de las formulaciones que se encontraron suscritas en el plan de mejoramiento vigente para el año 2022, se efectuó la verificación pertinente a la ejecución de las acciones planteadas, con el fin de dar cierre a los hallazgos, no conformidades y aspectos por mejorar de la siguiente forma:

CERRADOS SEGÚN LA VERIFICACIÓN DE LA AUDITORIA 2023

- **NO CONFORMIDAD No. 1 / 6.1** Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades: Durante el ejercicio de la auditoría se evidenció que el proceso no ha publicado en el minisitio de SSGI los formatos de mantenimiento de computadores, los planes y el cronograma de mantenimiento, se evidencia que no se ha realizado seguimiento a la publicación de las políticas de seguridad informática, el último reporte de solicitud de revisión por parte de la OJU está pendiente desde julio de 2019, estas solicitudes se realizaron en el seguimiento ejecutado por la OCI el 8 de julio de 2019. Lo que genera una No Conformidad al numeral 6.1 Acciones para abordar los riesgos las oportunidades de la NTC-ISO 9001:2015.

Resultado: Esta información fue verificada y las publicaciones mencionadas se encuentran actualizadas, por lo cual se cierra la No conformidad.

- **ASPECTO POR MEJORAR 2**

Se deben reformular los riesgos del proceso, durante la auditoria se manifiesta que hay otros riesgos que pueden ser controlados a través de esta herramienta, las fechas de realización también deben ser ajustadas debido a que están para el año 2018 se sugiere establecer acciones claras tendientes a la prevención de la ocurrencia de los riesgos y documentarlas en el mapa de riesgos del proceso. (6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades).

Resultado. Para esto, el proceso efectuó la actualización en el mapa de riesgos, por lo que se considera efectuada la reformulación de los mismos, y por ende se cierra este Aspecto por mejorar.

- **ASPECTO POR MEJORAR 4.**

La página web del minisitio del Comité de Gobierno Digital tiene información desactualizada, se sugiere tener control de la información publicada 7.5.3 .1 literal a Control de la información documentada.

 UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL <i>Enciclopedia de la Educación</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 14 de 19

Resultado. Esta información fue verificada y las publicaciones mencionadas se encuentran actualizadas y publicadas.

- **ASPECTO POR MEJORAR 1.-2021**

En el marco de los recorridos técnicos realizados, se verificó el funcionamiento del aplicativo del Software de gestión asistencial y administrativa para consultorios medios e IPS en Colombia - MED, evidenciando que ..., Desde la Subdirección de Admisiones y Registros, se envía base de datos de estudiantes nuevos para la actualización del aplicativo MED. Pero el marco del aislamiento obligatorio derivado de la pandemia por COVID 19, en los semestres 2020 I, 2020 II, 2021 I y 2021 II, no se envió dicha base, ni se solicitó por parte del consultorio médico, por esta razón, los estudiantes que ingresaron en estos semestres no aparecen en el sistema y el registro de la información se realiza de manera manual...

Resultado. Las acciones planteadas fueron verificadas por lo cual se puede dar por cerrado este aspecto por mejorar.

- **ASPECTO POR MEJORAR 2.**

En cuanto al aplicativo de normatividad anclado a la Secretaria General como funcional, se determinó que el actual aplicativo no cumple con lo que se requiere, debido a que lleva más de 10 años en funcionamiento sin actualizaciones, razón por la cual se, está implementando un nuevo software de normatividad y consulta, el que contempla algunas mejoras...

Resultado. El nuevo aplicativo de normatividad ya se encuentra en producción y en funcionamiento, por lo anterior se da por cerrado en la actual auditoria.

- **HALLAZGO 2-2022**

Durante la evaluación funcional realizada al aplicativo del Sistema de Registro de funcionarios, se logró determinar que este cumple con su propósito al controlar el ingreso y la salida de personas de la universidad. Sin embargo, se encontraron las siguientes novedades, teniendo en cuenta que el aplicativo tiene dos pestañas para el registro de la información, "funcionario y Visitante". - Al verificar la funcionalidad de la pestaña de visitante en la sede de la calle 79 y mediante entrevista realizada a la persona encargada de esta actividad al momento de la prueba de recorrido, se identificó que, no se usa, específicamente porque según manifestación de la persona que maneja el sistema no recibió capacitación para utilizar dicho aplicativo, desde ítem...

Resultado. Este hallazgo se da por cerrado en la auditoria, ya que se evidenció la ejecución de las acciones.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Calidad</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 15 de 19

- **HALLAZGO 5 – 2022**

En el análisis...se logró determinar la existencia de tres aplicativos que condensan una alta importancia para las actividades administrativas y académicas: GOOBI (financiero), QUERY 7 (talento humano) y CLASS (académico).

En entrevistas realizadas con los usuarios funcionales de estos aplicativos deben comunicarse entre sí, es decir sus datos y lenguaje deben ser compatibles, con el fin de poder unificar los mismos alrededor del sistema financiero, es así como:

- 1- ...las auditoras establecieron que el sistema académico CLASS, a la fecha de esta Actuación Especial, se encuentra en ambiente de pruebas, sin evidencia concreta de la interconectividad directa con el sistema GOOBI, software financiero sobre el cual se debieron realizar algunos ajustes de programación, diseño y producción buscando que la generación de la facturación electrónica, elemento evaluado y que se encuentra reportando a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, a través de un tercero (Dispapeles) denominado operador que enlaza el ingreso o gasto a facturar electrónicamente desde el GOOBI hasta la DIAN, este mismo recorrido debería estarse realizando entre CLASS y la DIAN con intermediación del tercero, lo cual no está pasando.

Resultado. Este hallazgo se da por cerrado en la auditoria, ya que se evidenció la ejecución de las acciones.

CERRADOS CONTRA VERIFICACIÓN DE AUDITORIA Y DILIGENCIAMIENTO POR PARTE DEL PROCESO DE FOR12GDC ANÁLISIS DE CAUSAS, ACCIÓN CORRECTIVA Y DE MEJORA

- **NO CONFORMIDAD 3 / 2020 9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

Se evidenció que la última medición del indicador FIG003 GSI Atención de Solicitudes de Mantenimiento corresponde al segundo semestre de 2018, así mismo la ficha técnica del indicador tiene en el periodo de medición por semestre, por lo tanto, no se evidencia las mediciones del año 2019, aunque el proceso se encuentre en a pesar de estar en un proceso de actualización documental es necesario medir y reportar las mediciones los indicadores de manera oportuna. Lo anterior incumple lo establecido en el numeral 9.1. 3 análisis y Evaluación de la NTC-ISO 9001:2015.

Resultado. La información fue verificada como ejecución de la acción planteada y se evidenció el FOR12GDC, por lo cual se realiza el cierre.

- **ASPECTO POR MEJORAR 1.**

El indicador FIG003GSI Atención de solicitudes de Mantenimiento formulado no

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Calidad</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 16 de 19

permite medir el rendimiento de todos los servicios prestados desde el proceso GSI, debería evaluarse la formulación de nuevos indicadores que generen valor agregado para la toma de decisiones y mejora del proceso. (9.1.3. Análisis y evaluación).

Resultado. La información fue verificada como ejecución de la acción planteadas y se evidenció el FOR12GDC, por lo cual se realiza el cierre.

- **ASPECTO POR MEJORAR 3.**

Se requiere fortalecer la infraestructura de los equipos del Data Center con el fin de mantener la certificación y garantizar el correcto funcionamiento del mismo.

Resultado. La información fue verificada como ejecución de la acción planteadas y se evidenció el FOR12GDC, por lo cual se realiza el cierre.

REFORMULADOS

- **NO CONFORMIDAD 2019 / 4.2.3 Control de Documentos de la NTCGP 1000:2009.**

Desde las vigencias 2015 y 2016, los procedimientos no han sido actualizados, a pesar de estar planteados en los planes de mejoramiento de anteriores auditorias. De los 8 procedimientos publicados en el Manual de Procesos y Procedimientos se evidencio que 6 están desactualizados según el siguiente detalle: - Tres procedimientos PRO007GSI, PRO010GSly PRO015GSI, se encuentran con formato antiguo y sin flujograma, Incumpliendo lo dispuesto en el instructivo INS001GDC Elaboración de Documentos - Flujograma. - Tres procedimientos PRO004GSI, PRO017GSI y PRO018GSI, cuentan con flujograma, pero hay actividades que no se realizan en el orden planteado y el responsable se encuentra como División y no como Subdirección, que es el nombre actual de la dependencia. Siendo un aspecto reiterativo que incumple con el numeral 4.2.3 - Control de Documentos de la NTCGP 1000:2009. Observación: Esta no conformidad es derivada de las auditorias de calidad vigencia 2015 Y 2016, y reincide en la auditoria vigencia 2017.

Resultado. Esta no conformidad se cierra, y se crea el Aspecto por mejorar 2.1 de la auditoría 2023.

- **NO CONFORMIDAD No. 2 / 2020 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Al hacer la verificación de los procedimientos se identificó que el proceso no ha adelantado la actualización de la documentación del MPP, sin embargo, al momento de la auditoría el equipo de trabajo manifiesta estar en un proceso de reingeniería del proceso GSI pero la fase de actualización documental no ha sido oficializada mediante el FOROOIGDC Solicitud de Actualización Documental, por lo que se recomienda continuar con este trámite y realizar el seguimiento del mismo con el fin de garantizar que la información disponible en el MPP este ajustada a la realidad del proceso. Se

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Enseñanza de Calidad</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 17 de 19

reformula la NC No. 01:1GS1/2019. Los procedimientos PR0007GS1, PR0017GS1, PR0018GS1, están desactualizados. El PROO 15GSI debe ser eliminado por obsolescencia.

Resultado. Esta no conformidad se cierra, y se crea el Aspecto por mejorar 2.1 de la auditoría 2023.

HALLAZGO 4.-2021

Para la presente actuación especial, se solicitó muestra de las carpetas contractuales todas relacionadas los sistemas, aplicativos, software, hardware, los apoyos profesionales y técnicos a los sistemas, en las cuales se realizó una revisión y análisis de la información contenida en las mismas, contrarrestando esta información con la que debe obrar en el sistema y en físico documental en las carpetas, encontrando las siguientes inconsistencias: En los siguientes contratos, se pactó como modalidad de cumplimiento y pago, la presentación de informes, los cuales deben estar revisados y aprobados por el supervisor designado para esta actividad, sin embargo; no se encontraron en la documentación del contrato los informes de cumplimiento, supervisión, cumplimiento, recibo a satisfacción por parte del supervisor, documentos necesarios para autorizar el pago. Una vez verificada esta información contra el sistema GOOBI, se encontró que, sobre los mismos contratos y se han realizado la totalidad de los pagos, encontrándose desactualizada la información física contra la información que reposa en los sistemas. el hallazgo 4 – 2021.

Resultado. Se reformula en el Hallazgo 01 – 2023, toda vez que reinciden en el incumplimiento.

- **HALLAZGO 5-2021**

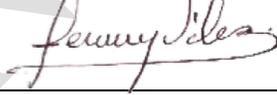
Para la presente actuación especial, se realizó prueba de recorrido y verificación contractual, entre la información existente en físico (muestra de las carpetas contractuales) y la reflejada en el sistema GOOBI, encontrando las siguientes inconsistencias: • Según el análisis efectuado al sistema financiero GOOBI, se evidenciaron falencias en el registro del estado actual de los contratos...

Resultado. El hallazgo 5 – 2021 se reformula en el hallazgo 01 – 2023, toda vez que reinciden en el incumplimiento.

5. Según lo descrito en el numeral anterior se reformularon aspectos por mejorar y hallazgos de vigencias anteriores, unificándolos en el presente informe de auditoría, con el fin de que la dependencia renueve el plan de mejoramiento del proceso y le dé cumplimiento:

 UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 18 de 19

ITEM	Total	Cerrados	Pendientes
Aspectos por Mejorar	6	6	0
No Conformidades	4	4	0
Hallazgos	4	4	0

Responsabilidad	Nombre completo	Firma
Auditor de Calidad	Edwin Jairo Pedroza Rodríguez	
Auditor Responsable - OCI	Jenny Patricia Vélez Mejía	
Jefe Oficina de Control Interno	Yaneth Romero Coca	

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Universidad</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 19 de 19

Anexo 1. Informe experto técnico (adjunto).

Anexo 2. Tabla de documentación con fecha de última actualización

Procedimientos

PRO-GSI-019	Creación de usuarios a Servicios Informáticos UPN	02/jun./2016
PRO-GSI-018	Data Center - Telecomunicaciones	26/sept./2013
PRO-GSI-007	Gestión Adquisición de Nuevas Tecnologías	08/ago./2008
PRO-GSI-004	Gestión de Soluciones de Software	26/sept./2013
PRO-GSI-020	Mantenimiento preventivo equipos de computo	04/abr./2017
PRO-GSI-017	Mesa de Ayuda	26/sept./2013

Formatos

FOR-GSI-002	Control de Modificaciones Portal UPN	19/abr./2010
FOR-GSI-005	Copia de seguridad y restauración de Backup	21/sept./2016
FOR-GSI-006	Cronograma Anual de Mantenimiento Preventivo	04/abr./2017
FOR-GSI-001	Hoja de Servicio	18/mar./2010
FOR-GSI-008	Hoja de Vida Equipo de Computo	04/abr./2017
FOR-GSI-007	Reporte mantenimiento preventivo equipo de computo	04/abr./2017
FOR-GSI-010	Solicitud salidas de elementos o bienes de UPN	05/may./2020
FOR-GSI-004	Solicitud Usuarios a servicios informáticos	02/jun./2016

Instructivos

INS-GSI-003	Creación incidencias GLPI	26/sept./2013
INS-GSI-001	Ingreso Plataforma MOODLE	04/mar./2011
INS-GSI-004	Seguridad de la información	21/sept./2016
INS-GSI-002	Solicitudes de servicio a mesa de ayuda	26/sept./2013

Normograma

Normograma-GSI-001	Normograma - Gestión de Sistemas Informáticos	01/ene./2009
--------------------	---	--------------

Ficha de Caracterización

FCA-GSI-001	Ficha de Caracterización Gestión de Sistemas Informáticos	16/oct./2018
-------------	---	--------------