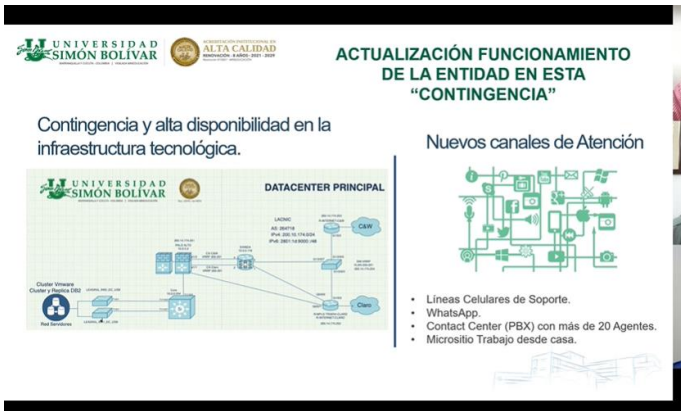


Proceso/ Subproceso o Actividad:	Gestión de TI		
Entrevistados:	Director de TI, Jefe de Sistemas de Información, Coordinadores		
Auditor (es):	Ena Luz Vásquez Avendaño y Liliana Santana Botello		
Fecha de Auditoría:	18-07-2022	Fecha de elaboración de la lista:	14/07/2022
Lista de verificación			
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc)
ISO 9001;2015 4,1 Comprensión de la organización y de su contexto	¿Cómo identifica las necesidades de su entorno?	<p>El líder del proceso Ing. Rafael Amaya interviene mostrando una presentación de como a evolucionado el proceso en relación a la contingencia y la alta disponibilidad de la infraestructura tecnológica, al carecer de mecanismos para garantizar la prestación de un buen servicio se han implementado diferentes estrategias como lo son, la habilitación de dos canales de internet que en la medida que uno deje de funcionar automáticamente se habilita el segundo canal que garantiza la disponibilidad del servicio, y por lo funcional se han habilitado líneas de atención celular de soporte, WhatsApp, Contac center (pbx) con más de 20 agentes, y el micrositio trabajo desde casa.</p>  <p>Fortaleza 1: Se evidencia la integración de aula extendida con Microsoft teams garantizando una disponibilidad del 100% en la prestación del servicio de estudiantes y profesores en sus procesos de enseñanza aprendizaje.</p>	OK
			FORT

En ambas sedes se integra SIA con el sistema LMS (sistema de aprendizaje) y Microsoft teams en donde estudiantes y profesores tienen todo integrado en una misma solución.

Para acceso remoto se cuenta con un acceso remoto seguro a través de una VPN que permite acceder a los principales servicios de la institución desde casa (ERP, SIA, DOCUWEAR)



Se evidencia política integrar de TI, que busca dinamizar las estrategias del proceso:

Estrategia TI
Gobierno de TI
Información
Sistemas de información
Sistemas tecnológicos
Uso y apropiación



Fortaleza 2: Se destaca la Gestión integral del proceso a través de su estructura organizacional y modelo de operación.

FORT

IDENTIFICACIÓN E IMPACTO DE CAMBIOS OCURRIDOS EN EL AMBIENTE TI EN EL ÚLTIMO AÑO

Estructura organizacional

Modelo de Operación

El modelo de operación de la Dirección TI fue reestructurado, orientándose a cubrir cada uno de los DOMINIOS establecidos en el marco de referencia de arquitectura TI (TOGAF), y sugeridos por el MinTIC, con la finalidad de establecer una adecuada gestión de los proyectos y una base metodológica para la prestación de los servicios TIC.



Organización

2017



Estructura plana que soporta los procesos institucionales a medida que se requería. No existía planeación ni metodologías claras de gestión. Por estas razones no se percibía alineación estratégica de las TIC's con la estrategia Institucional.

2021



Estructura organizada por Dominios de acción, con el fin de agregar valor y mejorar las operaciones de la Institución en el marco de las TIC's, para contribuir al logro de los objetivos estratégicos, aportando un enfoque digital hacia el mejoramiento de los procesos.

AC 425 TI Transformación interna SIRT a TI – Cerrada

PETI “Plan Estratégico de Tecnologías de Información”

Iniciativas relacionadas con Ciberseguridad y auditorías, se emite informe que contiene

Resumen del caso

Análisis de auditoría

Acciones de auditoría

Observaciones

Recomendaciones

Iniciativas relacionadas a ciberseguridad y auditoría de Sistemas



1. Resumen del caso
2. Análisis de Auditoría
3. Acciones de Auditoría
4. Observaciones
5. Recomendaciones

INFORME TÉCNICO DE AUDITORÍA N° 0004

SERVIDIO AUDITADO: Plataforma Correo Unico
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información en la plataforma de correo electrónico de la institución.

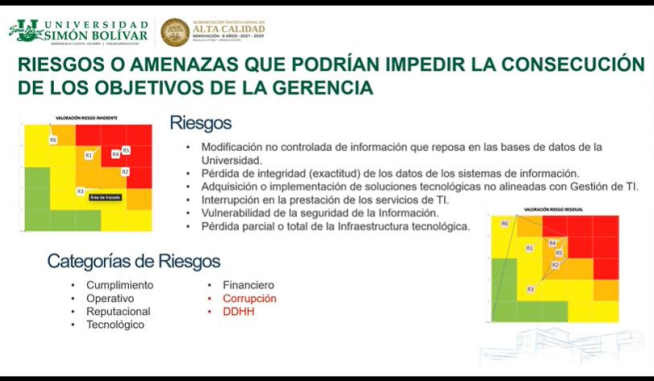

ALCANCE: El alcance de la auditoría se limitó a la plataforma de correo electrónico de la institución, específicamente a la configuración de seguridad y a la implementación de las políticas de seguridad.


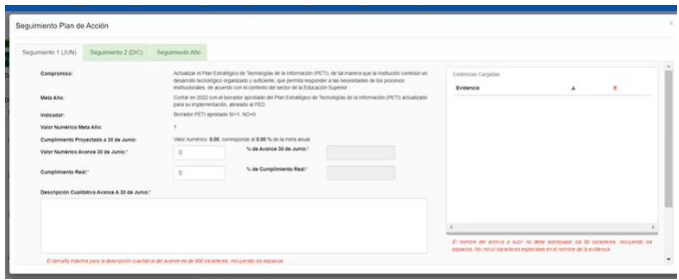
FECHA: 15 de mayo de 2021


1. Resumen del caso: Se realizó una auditoría de ciberseguridad en la plataforma de correo electrónico de la institución, con el fin de verificar el cumplimiento de las políticas de seguridad y de la implementación de las medidas de protección de la información.


- ♦ Implementación de Políticas de seguridad en plataformas de Correo electrónico
 - Malware
 - Phishing
 - Spoofing
 - Campañas
 - Investigaciones

ISO 9001;2015 4,2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Cómo detecta las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Ing. Rafael Amaya: Estudiantes, Profesores, Funcionarios administrativos y directivos y usuarios de procesos. Se identifica y conocen las partes interesadas, en donde se realiza articulación con los líderes de procesos para revisar necesidades y adicional se revisa la tendencia del sector para la mejora del servicio. Fortaleza 3: Se muestra claridad y conocimiento de las necesidades del entorno planificadas a través de los planes de acción, PED, etc.	OK FORT
ISO 9001;2015 4,4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	Caracterización Conoce el Objetivo del proceso	Se revisa caracterización, desde el campus Cúcuta. Ing. Carlos Angarita Alineación directa a las políticas, objetivos, PETI de TI en Barranquilla, se tiene un trabajo en conjunto, los proyectos son evaluados y aprobados por la sede principal, su aporte es crear herramientas que permiten fortalecer ambas sedes en el desarrollo o mejora de los procesos académicos y administrativos para el desarrollo de los servicios. Se cuentan con algunas particularidades porque tienen su propia infraestructura de desarrollo y de redes, antes estaban divididos en dos jefaturas independientes y ahora hacen parte de una dirección desde la sede principal Apoya los procesos de la sede principal, la intención es alinear para que las buenas prácticas sean homogéneas.	OK
ISO 9001;2015 5.1.2 Enfoque al cliente	Mecanismo para evaluar la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados	Se da respuesta oportuna a las necesidades de las partes interesadas y se realiza medición al final de cada periodo. Entrega de soluciones tecnológicas, entrega de equipos, entrega de licenciamiento a través de GLPI.	OK
ISO 9001;2015 5.2.2 Comunicación de la política de Calidad	Conoce la política integral de la organización?	Ing. Carlos Angarita: Se reconoce dentro del sistema de gestión, pero no muestra propiedad frente a la política integral de la organización. Observación 1 C: Fortalecer conocimientos y apropiación de la política integral de la organización	OK OBS

ISO 9001:2015 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Manual de funciones responsabilidades y autoridad frente al sistema de gestión	Se tiene claridad frente a las responsabilidades y cualquier integrante del equipo está capacitado para ejercer cualquier función.	OK								
ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Matriz de riesgo Riesgo y revisar los controles y seguimientos	<p>Se identifican riesgos del proceso y se realiza seguimiento a los controles</p>  <p>Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> Modificación no controlada de información que reposa en las bases de datos de la Universidad. Pérdida de integridad (exactitud) de los datos de los sistemas de información. Adquisición o implementación de soluciones tecnológicas no alineadas con Gestión de TI. Interrupción en la prestación de los servicios de TI. Vulnerabilidad de la seguridad de la información. Pérdida parcial o total de la Infraestructura tecnológica. <p>Categorías de Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento Operativo Reputacional Tecnológico Financiero Corrupción DDHH <p>Riesgo: Modificación no controlada de la información "Institucional" Valoración Probabilidad 4, impacto 4, calificación 16 Control 2 procedimiento P-GT-02 Permiso de usuarios</p>	OK								
P-GT-02 Procedimiento para el otorgamiento, modificación o retiro de acceso a usuarios del Sistema de Información.	Solicitud de usuarios para sistemas de información y retiros de generación	 <p>Solicitud de creación de servicios de los sistemas de Información Unisimon</p> <p>https://helpdesk.unisimon.edu.co/front/ticket.form.php?id=64584</p> <p>Activar permiso usuario AZAMBRANO</p> <p>Nombre Completo: Alejandra Zambrano De Jesus Zambrano Marchena Dependencia: Registro Y Control Académico Cargo: Auxiliar Número de identificación: Motivo (Obligatorio, modificación o retiro de cuentas de Usuarios): Otorgar nuevamente los permisos. Reingreso licencia de maternidad: Rol y Perfil: Privilegios de Acceso: Editar, guardar, modificar (programas de pregrado, posgrados, idiomas, opciones académicas para grado) Correo electrónico del Usuario: alejandra.zambrano@unisimon.edu.co Sistema de Información: BIA WEB Y BIA ESCRITORIO Módulos de acceso en el Sistema de Información: los correspondiente al proceso de registro y control académico Duración de gestión en el sistema de información: hasta terminar el contrato</p> <p>KELLY CELIS MORALES Jefe de Registro y Control Académico Universidad Simón Bolívar C.R. 39 No. 39-83 Bar. R.D. - PH 4022 04-3 Celular: 310-4200000</p> <p>Asignación de autores en la ejecución de la actividad.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actor</th> <th>Solicitante</th> <th>Observador</th> <th>Asignado a:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>KELLY CELIS MORALES (246)</td> <td>ANDREA PATRICIA PASTOR RIQUEL (246)</td> <td> RENALDO DE JESUS PEREZ NARRO (246) THOMAS RICARDO DE JUAN SUAREZ POLO (246) Rigoberto Naranjo (246) Encuentro de Software (246) </td> </tr> </tbody> </table>	Actor	Solicitante	Observador	Asignado a:		KELLY CELIS MORALES (246)	ANDREA PATRICIA PASTOR RIQUEL (246)	RENALDO DE JESUS PEREZ NARRO (246) THOMAS RICARDO DE JUAN SUAREZ POLO (246) Rigoberto Naranjo (246) Encuentro de Software (246)	
Actor	Solicitante	Observador	Asignado a:								
	KELLY CELIS MORALES (246)	ANDREA PATRICIA PASTOR RIQUEL (246)	RENALDO DE JESUS PEREZ NARRO (246) THOMAS RICARDO DE JUAN SUAREZ POLO (246) Rigoberto Naranjo (246) Encuentro de Software (246)								

	<p>NC auditoría externa 2021 no alineación de sede Cúcuta</p>	<p>Validación por las coordinaciones pertinentes desde el área de soporte técnico</p>  <p>Después de controles Valoración Probabilidad 3, impacto 4, calificación 12</p> <p>Cúcuta: Observación 2 C: Se evidencia la alineación de la matriz de riegos institucional, dando cumplimiento al hallazgo de la auditoría interna del año 2021, a través de la AC 494, sin embargo, se observa que la AC se encuentra en estado de atraso en donde a la actividad No. 5 no se le ha realizado seguimiento.</p>	<p>OBS</p>
<p>ISO 9001;2015 6.3 Planificación de los cambios</p>	<p>Se han planificado cambios en el proceso</p>	<p>PETI compromiso enmarcado en el plan de acción del proceso 2022, contar con borrador alineado con el PED a diciembre 2022.</p>  <p>Observación1 B: Documentar las acciones realizadas para la implementación de la estrategia “Hacia una Cultura Más Digital” de acuerdo con lo descrito en el procedimiento de Planificación de Cambios P-SI-07-GC.</p>	<p>OK</p> <p>OBS</p>

			
ISO 9001:2015 7.1.3 Infraestructura	Revisar presupuesto de TI para mantenimiento de infraestructura tecnológica	Se muestra el presupuesto para cada sede, en el caso del campus Cúcuta, no hay un plan de inversiones, los proyectos están inmersos con la sede principal	OK
ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Ambiente necesario para prestar el servicio al retorno a la presencialidad Qué ajustes debieron hacerse?	Se atendieron los requerimientos en la virtualidad y en el retorno a la presencialidad, los usuarios solicitaron más servicios en el área de desarrollo que se han atendido en la medida de la capacidad instalada.	OK
ISO 9001:2015 7.1.5.1 Generalidades (Recursos de seguimiento y medición)	Revisar presupuesto de TI para mantenimiento de infraestructura tecnológica	Se ha realizado inversiones significativas en la actualización de equipos de cómputo e infraestructura de redes	OK
ISO 9001:2015 7.1.6 Conocimientos de la organización	Verificar el cómo gestionan el conocimiento del proceso	Todas las solicitudes se gestionan desde GLPI, desde los desarrollos de software se tienen repositorios, instructivos, manuales de usuarios accesibles para el equipo TI, y se encuentra en proyecto la creación de un procedimiento de gestión del conocimiento en acompañamiento con la vicerrectoría administrativa.	OK
ISO 9001:2015 7.3. Toma de conciencia	Objetivos de calidad A qué objetivo del SGC está relacionado con el desempeño de su proceso	Se evidencia que se cuenta con un SGC y cuál es el objetivo que desde la Gestión de TI tributa	OK

<p>ISO 9001;2015 7.4 Comunicación</p>	<p>Verificar protocolos de comunicación de acuerdo a la matriz de comunicación</p> <p>Necesidades de recursos humanos y de formación, técnicos (o procedimental), tecnológicos, de bienes y servicios, financieros, de apoyo jurídico, archivo y de infraestructura</p>	<p>Se reciben incidencias de los usuarios a través de la mesa de ayuda GLPI a través de correo electrónico o por llamada telefónica.</p> <p>Se evidencia conocimiento de comunicaciones del proceso por necesidades de recursos al área de talento humano, emisor, remitente, mensaje y frecuencia.</p>	<p>OK</p>
<p>ISO 9001;2015 7.5 Información documentada</p>	<p>Documentos y registros vigentes del proceso</p>	<p>Observación 2 B: Se evidencia desactualización de documentos en la caracterización del proceso.</p> <p>Observación 3 C: Se evidencia desactualización del procedimiento P-GT-13 para la gestión aplicable a la sede Cúcuta, se están realizando ajustes por las particularidades del contexto</p>	<p>OBS</p> <p>OBS</p>
<p>P-GT-P-GT-01 Procedimiento para el mantenimiento de equipos de cómputo</p>	<p>Plan de mantenimiento ejecución</p>	<p>Sede Cúcuta: Se toma una muestra de la información documentada de solicitud realizada por María Isabel Cruz, solicitud telefónica 15-07-2022, donde solicita recarga de tinta de impresora. Tiquet ID505, atendida el 15-07-2022, atendida por Ing David Mojica en la misma fecha de solicitud. La tinta se maneja en stop directamente desde el área.</p> 	

Se evidencia que no hay registros de inventarios de equipos en GLPI, están en la implementación de estos módulos en la mesa de ayuda.

No Conformidad 1 C: Al realizar la trazabilidad del procedimiento P-GT-01 mantenimiento preventivo de equipos, solicitud realizada por María Isabel Cruz de Ingeniería, Tiquet ID505, se evidencia que la impresora hp 8620 no cuenta con hoja de vida actualizada ya que no existe plan de mantenimiento preventivo para estos equipos.

NC

Sede Barranquilla:

Se toma una muestra de la información documentada de solicitud realizada por Mirian Esther Ortiz Padilla Cruz, solicitud telefónica 19-05-2022, donde solicita actualización de oficce. Tiquet ID63662, atendida el 19-05-2022, atendida por Hector Martinez en la misma fecha de solicitud.

OK

Equipo computador S4-POSG-PC05

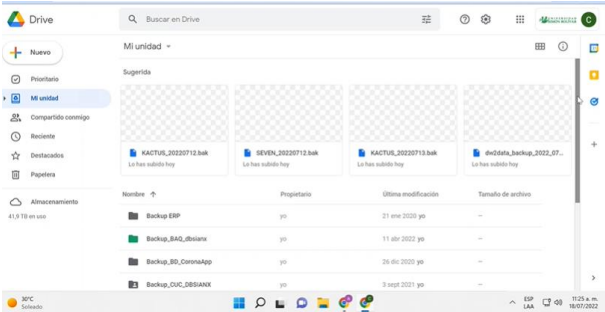


Seguimiento del caso				
Caso				
Satisfacción				
Estadísticas				
Aprobaciones				
Base de conocimiento				
Elementos				
Análisis				
Acciones				
Tipo	Entidad	Nombre	Número de serie	Número de inventario
Computador	Entidad Raíz	S4-POSG-PC05	S1H073UQ	15539
Tipo	Entidad	Nombre	Número de serie	Número de inventario
Acciones				

Mantenimiento preventivo 18-07-2022

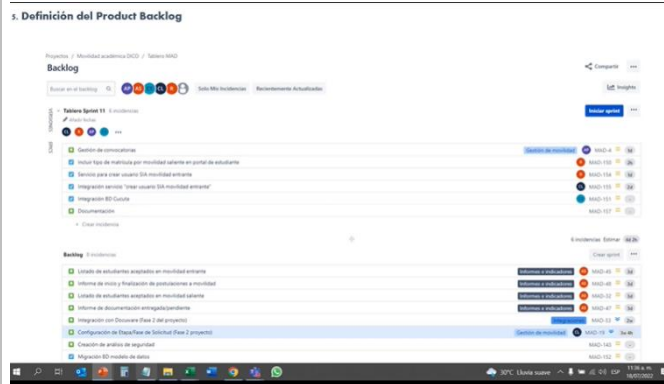
Copia de seguridad

P-GT-03 Institucional
Bases de datos:

Correo de notificación de Backups

<p>P-GT-13 Procedimiento para la gestión de requerimientos de recursos y soluciones tecnológicas</p>	<p>Ultimo requerimiento tecnológico</p>	<p>Base de datos en nube</p>  <p>No Conformidad 1 B: Al realizar la trazabilidad del procedimiento P-GT- 03 Procedimiento para la generación y restauración de copias de seguridad o Backup, se evidencia que el formato F-GT-04 copias de seguridad no está siendo utilizado por el proceso y este es mencionado en el documento.</p> <p>Barranquilla Realización de la solicitud DICO Aplicativo para gestionar la movilidad de entrante y saliente</p> <p>1. Realización de la solicitud</p>  <p>Información insumo del proceso</p> 	<p>NC</p> <p>OK</p>
--	---	---	---------------------

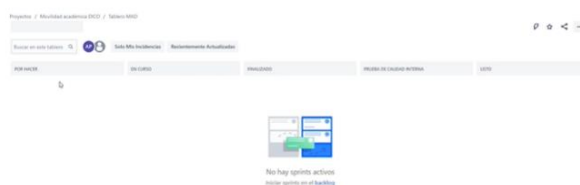
Definición del Product Backlog



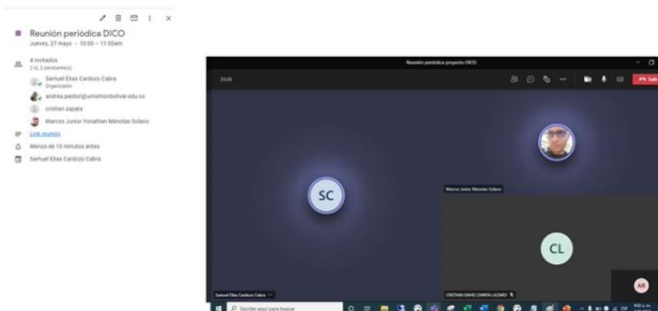
Definición del Sprint Backlog (Sprint Planning)

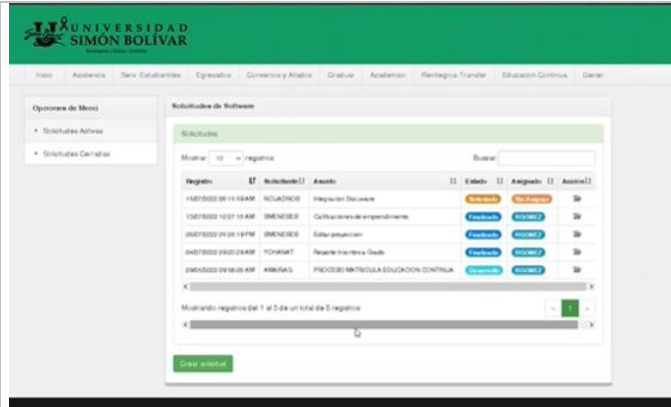
7. Definición del Sprint Backlog (Sprint Planning)

8. Desarrollo (Sprint)

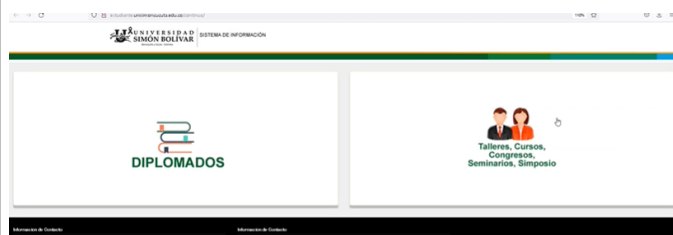
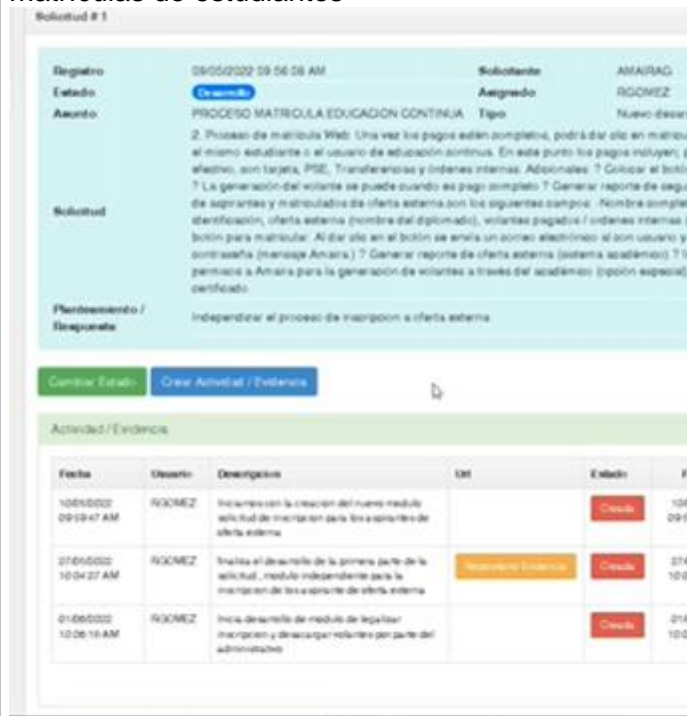


Desarrollo (Sprint) Reunión periódica de trabajo





Solicitud de educación continua inscripciones y matrículas de estudiantes

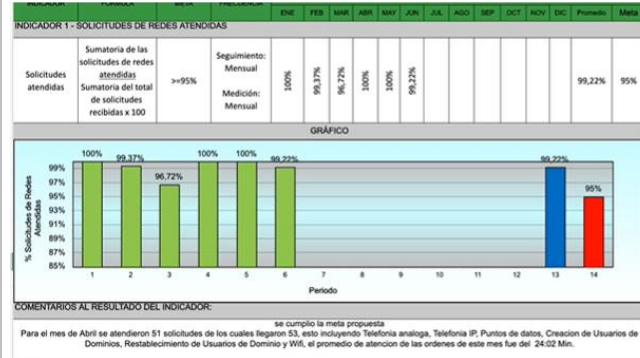


ISO 9001:2015
9.1.1
Generalidades
(del 9.1
Seguimiento,
medición,
análisis y
evaluación)

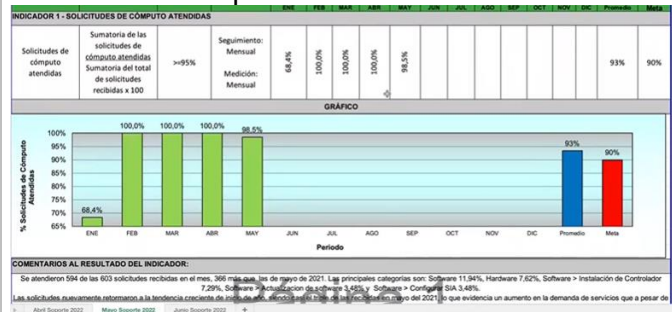
Indicadores
2021-2 y 2022-
1

Barranquilla

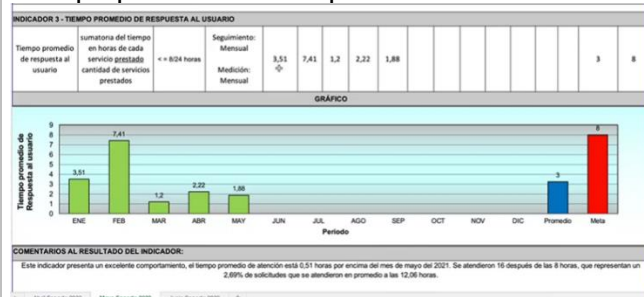
Solicitudes de Redes atendidas.



Solicitudes de soporte técnico.



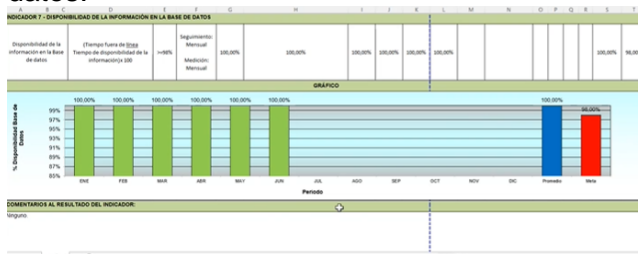
Tiempo promedio de respuesta al usuario.



Ejecución del mantenimiento preventivo Cómputo. 2021



Disponibilidad de la información en la Base de datos.



No conformidad 2 B: Al realizar la revisión de indicadores del proceso no se evidencia análisis del indicador Disponibilidad de la información en la Base de datos.

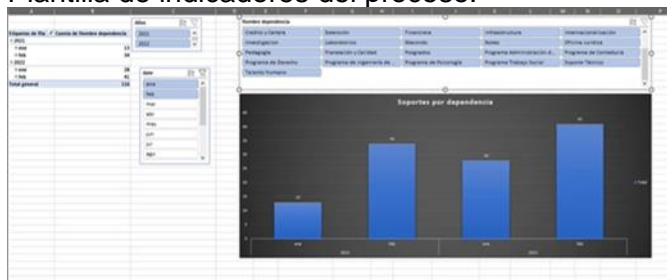
NC

Tiempo promedio de solución al usuario.



Cúcuta

Plantilla de indicadores del proceso.



No conformidad 2 C: Al realizar la revisión de indicadores del proceso no se evidencia la medición del indicador de “Solicitudes de Redes atendidas”.

NC

*Ejecución del plan de mantenimiento, no se lleva indicador, se da inicio a esta medición en el mes de agosto, ya que en 2021 se trabajaba desde casa

<p>ISO 9001;2015 9.1.2. Satisfacción del cliente</p>	<p>Indicador de satisfacción</p>	<p>Barranquilla Porcentaje de satisfacción del usuario por el servicio prestado en soporte técnico.</p> <p>Cúcuta: No Conformidad 3 C: No se realiza la medición mensual del indicador porcentaje de satisfacción del usuario de soporte técnico, como lo establece la descripción de los indicadores, esta se realiza con una frecuencia semestral</p>	<p>OK</p>
<p>ISO 9001;2015 9.1.3 Análisis y evaluación</p>	<p>Análisis de Indicadores 2021-2 y 2022- 1</p>	<p>Institucional No Conformidad 2 B: Al realizar la revisión de indicadores del proceso no se evidencia análisis del indicador Disponibilidad de la información en la Base de datos.</p>	<p>NC</p>
<p>ISO 9001;2015 10. Mejora</p>	<p>Informe de auditoría NC detectadas Acciones que se tomaron Estado de las acciones del proceso Acciones de mejora Si se generó un riesgo para actualizar la matriz</p>	<p>Cúcuta No conformidad 4 C: No se pudo verificar la eficacia de las acciones de la auditoría anterior de las 3 acciones del proceso AC 492, AC 493 y AC 494, ya que estas se encuentran en estado de atraso.</p>	<p>NC</p>

Nota 1: Revisar en los procesos el uso correcto del logo de certificación

Nota 2: Inserte tantas filas como requiera

Nota 3: Verifique que incluya todos los requisitos aplicables al proceso, subproceso o actividad que auditará