



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 1 de 9

PROCESO O PROCEDIMIENTO AUDITADO	FECHA INICIO	HORA DE INICIO	FECHA TERMINACIÓN	HORA TERMINACIÓN
GESTIÓN DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES	18 de Mayo 2017	4:40 pm	18 de Mayo 2017	6:00 pm
OBJETIVO	Evaluar el integro cumplimiento sobre los procedimientos de Gestión, de los sistemas de información y Comunicación.			
RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO	Ing. David Leonardo Torres Gestión Informática y Comunicaciones			
EQUIPO AUDITOR	FUNCIONARIOS ENTREVISTADOS			
LUIS EDUARDO YUNQUE MATAMOROS - Jefe de Control Interno (e)	Ing. Sandra Johana Guerrero Licenciamiento y campus virtual			
TATIANA ELIZABETH YEPES ZUÑIGA – Apoyo a la Gestión Control Interno.				
DOCUMENTOS DE REFERENCIA O NORMATIVIDAD APLICABLE				
Para la presente auditoria se tomó como referencia, el procedimiento GIC-PC-12 “ SOLICITUD DE DESARROLLO O ADQUISICIÓN DE SOFTWARE.				
Guía de auditoria Interna				
Manual de procedimientos entre otros				
FORTALEZAS				
En el desarrollo de la auditoria, se encontró que el procedimientos cumplen con lo realmente estipulado.				
Se evidencia que se utiliza mucho la herramienta mesa de ayuda				
ASPECTOS POR MEJORAR (RECOMENDACIÓN O DEBILIDAD)				
Diligenciamiento de los formatos mencionados en el procedimiento GIC-PC-12 “Solicitud de desarrollo o adquisición de software.				
EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA				
GIC-PC-12: SOLICITUD DE DESARROLLO O ADQUISICIÓN DE SOFTWARE				
Actividad 1: Solicitud de desarrollo o adquisición de software:				



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 2 de 9

Objetivo: Verificar que los funcionarios a través de las vicerrectorías, académica, administrativa, y de investigación, solicitan el software o las actualizaciones al profesional de gestión de informática y telecomunicaciones diligenciando el formato **GIC-FO-09**.

Se evidencia el cumplimiento con respecto a la solicitud de instalación de software, por lo tanto, se observa que no se cumple con el diligenciamiento del formato **GIC-FO-09**. Para ello se realiza por un correo electrónico, o a través de la plataforma mesa de ayuda.

Ejemplo

The screenshot displays the SIGAF web application interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Soporte', and 'Incidentes'. The main content area shows a ticket titled 'Incidencia - Solicitud instalación aplicativo virtualBox - ID 49'. The ticket details include a description of the request for virtualBox software, a date of 2015-04-06, and a status of 'Cerrado'. The ticket is assigned to 'ZARABANDA GELVES EVER'. The interface also shows a sidebar with various menu items like 'Incidentes', 'Processing ticket', 'Estadísticas', 'Documentos', 'Validaciones', 'Elementos', 'Cursos', 'Project tasks', 'Problemas', 'Campañas', 'Historico', and 'Todo'.

Actividad 2: Análisis de la solicitud:

Objetivo: Verificar que el personal encargado del área de licenciamiento comprueba la pertinencia, si el software se debe adquirir o si se requiere hacer un nuevo desarrollo, o cambio.

Se comprueba el cumplimiento a través de una reunión, en donde se analiza la pertinencia del software, de acuerdo a la solicitud enviada por correo, o por la plataforma **SIGAF**.

Actividad 3: Evaluación de la pertinencia:



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 3 de 9

Objetivo: Verificar si el software es pertinente se realiza la actividad 4 de lo contrario se informa a quien solicito el software el motivo del rechazo y se finaliza.

Se observa que, si se cumple con el procedimiento, pero en el caso que el software sea con urgencia y se analiza la viabilidad del aplicativo, y la adquisición del software.

Nota: En el momento no se ha presentado ningún caso.

Actividad 4: Se realiza validación, adquisición o actualización:

Objetivo: Se verifica si se requiere una validación, una adquisición, de lo contrario se procede a realizar la actividad 6.

Se observa que, por medio de la mesa de ayuda, se solicita la instalación del software, la adquisición o actualización del software.

Ejemplo

Incidencia - Instalacion de software CREO 3.0 - ID 1362

Agregar :

Seguimiento

Actions historical :

Buen día,

Se realizó el cambio de los equipos de esta sala, se verifica el software instalado y con esto se da solución a este caso.

Esté requerimiento es cierra, debido a que ya fue solucionado por el equipo Técnico.

Con gusto,

2016-05-16 21:34

ZARABANDA
GELVES EVER

En la sala H205 se encuentran instalado el software solicitado.

En la sala H207 se encuentra pendiente el mantenimiento esperando la entrega de los equipos de dicha sala por parte del área encargada.

2016-02-10 20:59

Mesa De Ayuda
ETITC

2016-02-04 12:07

Autón

Instalacion de software CREO 3.0

Favor confirmar que haya quedado instalado el software CREO 3.0 en las salas H205 y H207. Este software se requiere para dictar las asignaturas de Ingeniería Asistida por Computador y Diseño de Elementos de Maquinaria para dos grupos de estudiantes, a cargo del profesor Javier Fuentes Cartas, entre otros docentes.

Actividad 5: Validar licencia o adquirir o actualizar el software



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 4 de 9

Objetivo:

Validar el tipo de licencia: Si la licencia es gratuita se procede a realizar la descarga e instalación, de lo contrario se realiza el proceso de adquisición o actualización del software.

Adquisición o actualización de software: Se realizan los estudios previos según formato GDA-FO-05 y se remiten a la vicerrectoría administrativa; una vez recibido el software en el área de Bienes Muebles se procede a realizar la actividad 10.

Ejemplo

En el ejemplo se verifica que antes de realizar la respectiva solicitud, se analiza si el software en mención, si se encuentra instalado en las aulas requeridas, o si el software esta en área de bienes muebles.

Incidencia - Instalación de Software - ID 2995

Incidencia

Processing ticket 2

Satisfacción

Estadísticas

Documentos

Validaciones

Elementos

Costos

Project tasks

Problemas

Cambios

Historico 12

Todo

Agregar :

☐ Seguimiento

Actions historical :

2017-05-11 13:43

Buen día,

Este requerimiento se cierra, debido a que ya fue solucionado por el equipo Técnico.

Con gusto,

ZARABANDA GELVES EVER

2017-05-11 13:43

Se realizó la instalación del software solicitado con la ayuda y la verificación del estudiante que lo requirió. No funciono el complemento así que se procedió a cambiar a otra sala para la ejecución del programa que necesitaban.

ZARABANDA GELVES EVER

2017-05-16 09:00

Autor

Instalación de Software

Buen Día

Se solicita la habilitación de 8 computadores de la sala 3 de sistemas para instalar el programa Direct X11.3.

Gracias

Actividad 6: Nuevo Desarrollo

Objetivo: Se realizan actividades de levantamiento de información se planea la actividad, se programan tiempos y recursos se define la fecha de entrega, se diligencian los formatos **GIC-FO-13** Requerimientos de desarrollo y **GIC-FO-14** Especificaciones requerimientos funcionalidades y se inicia el desarrollo con base en la **GIC-GU-01** Guía metodológica de desarrollo, se procede a



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 5 de 9

realizar la prueba.

En el nuevo desarrollo se estaba ejecutando antes esta ventana.

Antes del desarrollo:

Tercero Empleado

Grupo Empresarial EMPRESA DE CAPACITACION Organización EMPRESA DE CAPACITACION

Tercero Empleado pruebas 1

Activo

Código Nacional Código Seguridad Social

Fecha Inicio 01-01-2015 Fecha Final

Departamento Nómima Contabilidad Puesto Nómima Contador

Nómima MENSUAL Actividad

Código de Validación

Dirección Web Imagen

Después del desarrollo:

Tercero Empleado

Grupo Empresarial ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL Organización ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

Tercero SANDRA HARLADY CABALLERO RODRIGUEZ Documento de Soporte

Activo

Código de Empresa Nivel del Empleo

Fecha de Ingreso 04/07/2010 Fecha de Retiro

Departamento Nómima Docencia Bachillerato Tipo de Vinculación Docente Bachillerato

Nómima Bachillerato Puesto/Cargo Docente Bachillerato

Código de Validación Centro de Costos

Dirección Web Imagen Grupo Salario COSE

Extra

Para el caso de nuevo desarrollo de adicionaron 3 campos:



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 6 de 9

1. Tipo de vinculación
2. Puesto o cargo
3. Centro de costo

Actividad 7: Cumple con los requisitos

Objetivo: Comprobar que el software cumple con los requerimientos del usuario se procede a realizar la actividad 8.

Se observa que, en el momento de recibir una incidencia con respecto a instalación de software, primero que todo se debe comprobar su cumple con los requisitos antes de proceder a la instalación.

Ejemplo

Autor	Autor	Watcher	Asignado a:
	 TORRES RODRIGUEZ JAVIER 	 COORDINADOR MECATRONICA 	 ALVARO LARA TERCERA 
		coordinador_mecatronica@itc.edu.ec	
Título	Solicitud Información Software y Licenciamiento		
	Querido, esta solicitud es para decir a ustedes tengan la amabilidad de brindarnos la siguiente información relacionada con Software y Licenciamiento relacionado con la academia:		
	REQUERIMIENTO DE SOFTWARE POR LOS PROFESORES DE LA FACULTAD DE MECATRONICA		
	a. Software de Ingeniería Matlab. b. Toolbox Simulink del Software Matlab. c. Toolbox Robotica del Software Matlab. d. Toolbox Inteligencia Artificial del Software Matlab. e. Toolbox Interfases Software CAD y Matlab. f. Software de Electrónica Proteus V.S.A o superior. g. Software de Electrónica Multisim. h. Software de Automatización Industrial Labview. i. Software de Automatización Industrial Multsim. j. Software de Automatización Industrial Automation Studio. k. Software para producción de trabajos de grado Latex Editor (Software libre). l. Software para desarrollos Matemáticos Mathematica. m. Software para desarrollos Matemáticos Octave (Software libre). n. Software para programar diferentes tipos de PLCs Codesys (Software libre). o. Software para crear interfaces de usuario para prácticas de Automatización Industrial Inthouch (Software libre). p. Software para planeación y programación de actividades Project (Microsoft).		
Descripción	Para nosotros es muy importante saber si el software antes mencionado está instalado en las aulas de informática y talleres de la institución. De ser así es importante saber si la licencia está vigente. En caso de no contar con este software o las licencias estar vencidas, comunicarnos quien es la persona encargada de solicitar su adquisición o nueva licencia. Por otro lado informarnos si en la institución es posible instalar software libre. De antemano les quedo agradecido por su información y quedo atento a sus comentarios. Cordial Saludo, Javier Torres Coordinador Mecatronica		



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 7 de 9

Actividad 8: Gestión de Cambios

Objetivo: Se verifica el desarrollo de las modificaciones o mejoras sugeridas por el usuario según el formato GIC-FO-16 Solicitud de cambios desarrollo de cambios.

En este caso se realiza las respectivas modificaciones, en la situación en que el software no sea compatible y el usuario acepta el que se le recomienda instalar.

Incidencia - Instalacion de software - ID 2884

Incidencia

Processing ticket 2

Satisfacción

Estadísticas

Documentos

Validaciones

Elementos

Costos

Project tasks

Problemas

Cambios

Histórico 17

Todo

Agregar :

Seguimiento

Actions historial :

Buen día,

Este requerimiento se cierra, debido a que ya fue solucionado por el equipo Técnico.

Con gusto,

Se realiza la instalación del software solicitado en las salas, excepto en la sala H-205, la cual tiene software de diseño, por problemas de compatibilidad no es posible instalar dichos programas.

2017-04-04 14:55 Autor

Instalacion de software

Buena tarde,

Solicito por favor la instalacion del software en mension para las salas H-205, E-206, E-203, E-204.

- Edipes version Enterprise Edition (con el plugin de Hibernate instalado)
- Tomcat (Version 8 o 9)
- MySQL y Workbench

Gracias

2017-04-25 15:28 ZARABANDA GELVES EVER

Actividad 9: Usuario a prueba de cambios:

Objetivo: Verificar si el usuario aprueba los cambios se registra en un acta y se continua, de lo contrario se realiza la actividad 6



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 8 de 9

Se cumple con el procedimiento, pero, antes de realizar la respectiva instalación y no es compatible, se le pregunta al usuario si los cambios que se van a desarrollar en la instalación.

The screenshot shows a web application interface for managing tickets. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Soporte', and 'Incidencias'. The main header displays 'Incidencia - Instalación de Software - ID 2995'. On the left, a sidebar lists various menu items: Incidencia, Processing ticket, Satisfacción, Estadísticas, Documentos, Validaciones, Elementos, Costos, Project tasks, Proyectos, Camios, Histórico, and Todo. The main content area is divided into sections: 'Agregar:' with a 'Seguimiento' button, 'Actions historical:', and a list of actions. The first action, dated 2017-05-10 09:09, is titled 'Instalación de Software' and includes a comment: 'Buen Día, Se solicita la habilitación de 8 computadores de la sala 3 de sistemas para instalar el programa Direct X11.3.' The second action, dated 2017-05-11 13:43, is a response from 'ZARABANDA GELVES EVER' stating: 'Buen día, Este requerimiento se cierra, debido a que ya fue solucionado por el equipo Técnico. Con gusto,'. The third action, also dated 2017-05-11 13:43, is another response from 'ZARABANDA GELVES EVER' stating: 'Se realizó la instalación del software solicitado con la ayuda y la verificación del estudiante que lo requirió. No funcionó el complemento así que se procedió a cambiar a otra sala para la ejecución del programa que necesitaban'.

Actividad 10: Instalación, licenciamiento y registro:

Objetivo: Verificar si el personal de soporte de acuerdo al procedimiento gestión de servicios TI (GIC-PC-08) realiza la instalación y configuración, se licencia el software y se procede a registrar la actividad.

Se observa que se cumple con el procedimiento, pero si el usuario de la información necesita servicios TI se desarrolla el procedimiento Gestión de servicios de TI.

NO CONFORMIDADES O HALLAZGOS

(Incumplimiento de un requisito interno, normativo o de parte interesada)



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

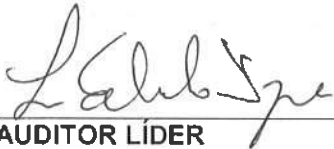
VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 9 de 9

No.	NORMA	DESCRIPCIÓN	TIPO	
			MAYOR	MENOR
1.	GIC-PC-12 Solicitud de Desarrollo o Adquisición de software.	Se evidencia que en el procedimiento GIC-PC-12 se encuentra mal escrito el formato GDA-FO-05 Estudios Previos.	X	
2.	GIC-PC-12 Solicitud de Desarrollo o Adquisición de software.	No se evidencia el uso del El formato GIC-FO-09	X	
3.	GIC-PC-12 Solicitud de Desarrollo o Adquisición de software.	En la actividad 6 de Nuevo Desarrollo no se demuestra el diligenciamiento de los formatos GIC-FO-13, GIC-FO-14.	X	
4.	GIC-PC-12 Solicitud de Desarrollo o Adquisición de software.	En la actividad 8 del Procedimiento GIC-PC-12, no se pudo comprobar el uso del formato GIC-FO-16	X	

OBSERVACIONES

 AUDITOR LÍDER	 RESPONSABLE DEL PROCESO
--	---

Nota 1: Definición de No Conformidad Mayor:

Incumplimiento de un requisito normativo, propio de la institución y/o legal, que vulnera o pone en serio riesgo la integridad del sistema de gestión. Puede corresponder a la o aplicación de una cláusula de una norma (requerida por la organización), el desarrollo de un proceso sin control, ausencia consistente de registros declarados por la organización o exigidos por la norma, o la repetición permanente y prolongada a través del tiempo de pequeños incumplimientos asociados a un mismo proceso o procedimiento.

Ejemplos de no conformidad Menor: No realización de las auditorías y Ausencia de un documento de procedimiento para el Control de Documentos.

Nota 2: Definición de No Conformidad Menor:

Desviación mínima en relación con requisitos normativos, propios de la organización y/o legales, estos incumplimientos, son esporádicos, dispersos y parciales y no afecta mayormente la eficiencia e integridad del sistema de gestión.

Ejemplos de no conformidad Menor: Ausencia de una firma en un registro de un conjunto de varios registros. Incumplimiento esporádico de una actividad dentro de un procedimiento o proceso.

Nota 3: Definición de Hallazgo: El hallazgo de auditoría es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al comparar la condición [situación detectada- SER] con el criterio [deber ser]. Igualmente, es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementará estableciendo sus causas y efectos.