	Plan de Acciones Correctivas	Código	FCI-19 v.05
		Página	1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO:	Construcción e innovación de software	FECHA DE ELABORACIÓN	7/10/2019
PRODCUTO DE:	AUDITORÍA INTERNA	N° DE ACTA DE REUNIÓN	540-002-043

ESPACIO RESERVADO PARA DILIGENCIAR POR LA ADMINISTRACIÓN DEL SIG O CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

CAMPOS SOLO PARA CASOS DE AUDITORIA INTERNA O EXTERNA			DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ANÁLISIS DEL HALLAZGO (Causas del hallazgo)	ACCIONES PLANTEADAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	CONTROL Y SEGUIMIENTO	% POR ACCIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN	% DE CUMPLIMIENTO POR ACCIÓN	RESPONSABLE
O	NC	REQUISITO										
O		4.1. Comprensión de la organización y su contexto	Se cumple con la matriz D.O.F.A, del proceso, se hicieron las encuestas y se hizo de modo participativo No se cuenta con un acta de socialización de la matriz de contexto institucional y/o de la matriz D.O.F.A. del proceso y falta la formulación de las estrategias: DO, FA, DA y FO.	La socialización se llevó a cabo mediante correo electrónico, siendo este uno de los medios más efectivos de comunicación con el que el proceso cuenta, sin embargo se tomara la sugerencia del auditor para las acciones a tomar	Realización periódica de reuniones de grupo de mejoramiento, donde se incluye la socialización de la matriz de contexto Institucional y la matriz DOFA. Realización de las estrategias DOFA	12/11/2019	13/12/2019		6,25	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software
O		4.2 (a) y (b). Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Se cuenta con la matriz institucional de necesidades y expectativas de las partes interesadas, pero en dicha matriz no se evidencian los grupos de interés, necesidades y expectativas de las partes interesadas, especificas del proceso.	Se cuenta con la Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, se hará la revisión y actualización de acuerdo a la observación	Revisión y actualización de la Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	12/11/2019	15/11/2019		6,25	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software
	NC	**4.4.1 b) y c)**	Revisada el HSE-07. Caracterización Proceso Construcción e innovación de software, se identifica como emisor el proceso o área de comercialización, pero una vez verificados los diez (10) procedimientos se evidencia que dicho procedimiento aún no se ha documentado lo que impide: (1) la secuencia e interacción de estos procesos y el (2) aseguramiento de la operación eficaz y el control de estos procesos. De igual manera se evidencia que no existe el FAC-08. Acta de reunión, relacionada con la socialización de dicho registro a los integrantes del proceso, asimismo en el planear no se especifican como entradas los documentos institucionales, tales como: (1) plan de desarrollo, (2) política de calidad, (3) políticas SG-SST, (4)objetivos de calidad, (5) proyecto institucional, (6) reglamentos, (7) estatutos, (8) acuerdos, y (9) resoluciones, entre otros, evidenciando que el HSE-07. Caracterización Proceso Construcción e innovación de software, se encuentra desactualizado.	La socialización se llevó a cabo mediante correo electrónico, siendo este uno de los medios más efectivos de comunicación con el que el proceso cuenta Se cuenta con la caracterización del proceso, se tomara en cuenta las observaciones para su actualización.	Actualización de la caracterización del proceso y socialización a todo el personal	13/11/2019	22/11/2019		6,25	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software

O		4.4.2	En la auditoria se evidenció que al solicitar los formatos FSE 49 Descriptor de procesos, y FSE 50 nota de lanzamiento, están bien diligenciados y se encuentran en buen estado, sin embargo dentro de proceso la información de los clientes se encuentra todo en el CAT "centro de atención técnica, por lo que sugiere tener las evidencias en físico debidamente documentada de manera organizada. El proceso envían los doc en una carpeta de manera digital de manera que se pueda ahorrar papel, se sugiere implementar las tablas de retención documental	En cuanto a las FSE-49 y FSE-50, no se pueden tener en físico debido a que son documentos extensos y que deben ser compartidos con los clientes, por eso se mantiene es un digital de los mismos en el servidor donde se hacen los despliegues de las versiones. Igualmente con el CAT, todo se lleva en la aplicación y no en físico, debido a que a través del mismo intervienen varios actores y cada uno de ellos pueden ir agregando observaciones al requerimiento, incluyendo el anexo de archivos cuando así lo requieran, lo que haría complicado poder mantener una copia en físico de dicha traza, esto se definió como una directriz dentro del CIADTI.	Soclicitud de actualización de las tablas de retención documental , a secretaria general y archivo para su inclusión en ellas	30/09/2019	30/10/2019		6,25	2	3,13%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software
O		6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Revisado el FDE.PL-33. Mapa de riesgos, sólo se evidencia un (1) riesgo de corrupción y uno (1) de gestión, se recomienda analizar, revisar y determinar la definición de otros riesgos de gestión y de corrupción, así como el abordaje de las oportunidades. Según lo informado por el auditado se eliminaron de la matriz de riesgos, varios riesgos entre ellos: (1) la constante rotación, (2) cambio de personal, (3) ataque al sistema construido por hackers, que afecten al sistema, (4) información con códigos maliciosos, (5) inestabilidad laboral, entre otros. Acorde a lo descrito se recomienda actualizar la matriz de riesgos de modo que se evidencien la realidad del proceso	Estos tipos de riesgos como la constante rotación del personal que influye en la inestabilidad laboral ya han existido, sin embargo, su control siempre ha estado por fuera del proceso, ya que este depende directamente de la alta dirección y su seguimiento no era de gran aporte para el proceso, por lo que se determinó no incluir riesgos que estuviesen por fuera del ámbito de decisión del proceso. Los riesgos que menciona (3) ataque al sistema construido por hackers, que afecten al sistema, (4) información con códigos maliciosos, se esta controlando mediante los riesgos de anticorrupción, el cual esta establecido, se le da seguimiento y medición desde el año 2016 con el riesgo de corrupción Posibilidad de inclusión de componentes al sistema de información con código malicioso para el Ingreso al sistema de forma ilícita o irregular.	Revisión de las matrices de riesgos y actualización de ser necesario Seguimiento de vinculación y retiro de personal mediante la Elaboración de documento relacionando el personal que se ha retirado y de nuevo ingreso al proceso	30/09/2019	30/12/2019		6,25	2	3,13%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software

O		6.1.2	Se recomienda ser más específico en el planteamiento de la acción, denominada: “Aplicar mecanismos para la verificación de los componentes liberados en cada una de las versiones”. Debido a que no se especifican los mecanismos para la verificación de los componentes liberados, por recomendación de planeación se propuso no dar toda la información para evitar nuevos riesgos.	Esta acción fue establecida teniendo en cuenta las indicaciones y sugerencias el personal de planeación encargado en el momento de su planteamiento, debido a que recomiendan no mencionar específicamente en esta matriz cuales son estos mecanismos utilizados	Sin acciones				6,25	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software
O		6.2.2	Se cuenta con el FAC 23 de planificación de todas las actividades, evidenciando un porcentaje del 39.1%. de cumplimiento, el cual se considera muy bajo, teniendo presente que falta muy poco tiempo para finalizar el año y va a ser difícil que se logre el cumplimiento de las acciones planteadas para la presente vigencia.	Esta medición fue realizada en el mes de julio, teniendo en cuenta que la evaluación y seguimiento se realiza semestralmente	Revisar la periodicidad con que se realiza el seguimiento y medición y establecer un periodo mas eficiente para su control	12/11/2019	30/12/2019		6,25	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software
O		7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	En la auditoria se pudo evidenciar que los puestos de trabajo no están en condiciones favorables en seguridad y salud en trabajo, ya que no cuentan con los recursos de trabajo ideales, el grupo de trabajo tiene altos niveles de estrés, debido especialmente, a que algunas oficinas de alto nivel de la universidad solicita en muchos casos requerimientos no planificados a los que se les debe dar trámite inmediato y fuera de los horarios establecidos, lo que conlleva al incumplimiento de la planificación operativa. se actualización con 4 equipos y se proyecta seguir mejorando.	Esto se presenta debido a la falta de mantenimiento y en muchos casos de cambio de inmobiliario, acalarando que esto no depende directamente del proceso, si no, de la alta dirección, este reporte de necesidades fue realizado en meses anteriores. Esta acción también fue realizada el año anterior sin obtener una respuesta.	Revisar las necesidades actuales y reportarlas a las dependencias correspondientes	12/11/2019	20/12/2019		6,25	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software
O		7.1.6 Conocimientos de la organización	Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, sin embargo se requiere realizar las respectivas solicitudes y gestión al ordenador del gasto, con el objeto de ejecutar las diferentes necesidades de capacitación del personal, de modo que se asigne el presupuesto correspondiente con el objeto de considerar los conocimientos actuales, determinando como acceder a los conocimientos adicionales necesarios y requeridos.	Actualmente no se cuenta con las condiciones favorables (equipos de computo, personal, mobiliario, planificación por parte de las dependencias) para el desarrollo de las actividades dentro del proceso.	Remitir las necesidades al director del CIADTI para que se hagan llegar a la alta dirección.	18/11/2019	20/12/2019		6,25	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software
	NC	**7.3 Toma de conciencia**	**No se cuenta con las evidencias respectivas, tales como: FAC-08. Acta de Reunión. Que demuestren la socialización y el conocimiento para que el proceso se asegure que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de: a) la política de calidad, b) los objetivos de calidad pertinentes, c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.**	La socialización se llevó a cabo mediante correo electrónico, siendo este uno de los medios más efectivos de comunicación con el que el proceso cuenta, esta evidencia fue presentada en el momento de la auditoria al Auditor Interno.	Realización periódica de reuniones de grupo de mejoramiento, donde se incluye la socialización de a) la política de calidad, b) los objetivos de calidad pertinentes, c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad	12/11/2019	13/12/2019		6,25	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software

O		7.4 Comunicación	Se evidencia la existencia de la matriz del flujo de información, sin embargo la comunicación expresa en este documento solo tiene el correo electrónico como soporte con los clientes, pero el sistema requiere ser documentado de acuerdo a los procedimientos que permiten hacerle trazabilidad a cada cliente sobre sus requerimientos y necesidades, anexar el CAT. De igual modo se recomienda analizar que otra información se comunica: antes, durante y después del proceso de construcción e innovación de software, debido a que en la matriz del flujo de información y comunicación sólo existen dos (2) tipos de información que se comunican que corresponden a: (1) análisis de requerimientos y (2) producto de software	La información a comunicar relacionada en la matriz, no es del alcance del CAT, por eso solo se manejo el correo electrónico, sin embargo, se hará una revisión de la matriz de comunicación con el fin de determinar la inclusión de la comunicación interna del proceso a través del CAT y la revisión de los tipos de información que se comunica.	Revisar la matriz de comunicación con el fin de incluir la comunicación interna del proceso a través del CAT y la revisión de los tipos de información que se comunica en el proceso.	18/11/2019	29/11/2019		6,25	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software
O		8.1 planificación y control operacional	Durante la auditoria se evidencio que han actualizado algunos procedimientos y formatos que han hecho más eficiente el proceso, pero no se han detallado en el FAC 49" Plan de gestión del cambio y mejora continua" y los procedimientos siguen igual que el año pasado en cuanto al número de procedimientos 10 en total y de los cuales se habían proyectado bajarlos a 5, pero a esta altura no se han modificado ni cambiado por nuevos procedimientos. Los requisitos de productos y servicios definidos están definidos en el PSE-09 v 05 y quedan en comunicación con el cliente en caso de cualquier modificación.	En el FAC 49" Plan de gestión del cambio y mejora continua se estableció una actividad "Revisión y actualización de la documentación del proceso" con fecha que va hasta el 30 de noviembre del presente año, esta se estableció para hacer las revisiones que sean necesarias.	Sin acciones				6,25	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software
O		8.2.1comunicación con el cliente	La comunicación con los clientes se realiza por diferentes medios, principalmente por las dos páginas, la Web institucional y la página Web propia del proceso de innovación también a través del correo y el CAT el cual debería estar dentro de la matriz de comunicación con los clientes.	se hará una revisión de la matriz de comunicación con el fin de determinar la inclusión de la comunicación interna del proceso a través del CAT y la revisión de los tipos de información que se comunica	Revisar la matriz de comunicación con el fin de incluir la comunicación interna del proceso a través del CAT y la revisión de los tipos de información que se comunica en el proceso.	18/11/2019	29/11/2019		6,25	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software
O		8.5 producción y previsión del servicio 8.5.1 control de la producción y de la provisión del servicios.	Se evidencia en la auditoria que cuanta con todos los procedimientos acorde a los servicios que ofrece, y para la producción y previsión del servicio se cuanta con el PSE-03 "verificación de la calidad en los productos de software desarrollados" lo que permite garantizar la calidad del producto que se le entrega al cliente. Para ello cuentan con personal profesional con altos niveles de calidad y en su mayoría son egresados de las diferentes carreras de ingeniería de la Unipamplona con competencia, capacidad, experiencia y formación en el proceso lo que facilita la construcción de software educativo con altos niveles de calidad, lo cual nos posesiona como la única universidad que desarrolla este tipo de tecnología. Cuando se presentan fallas son atendidas por expertos a través del CAT que les permite hacer seguimiento y control de cada uno de las asesorías y pueden hacerle trazabilidad al producto final. En el caso de la comunicación con los clientes no se adelanta directamente sino con el área de soporte. Pero con respecto a los literales d) uso de la infraestructura y entorno adecuado evidenciamos que los espacios no son los adecuados y los equipos están obsoletos y cuentan con una baja calidad de internet que les dificultad el trabajo de innovación y desarrollo.	Actualmente no se cuenta con las condiciones favorables (equipos de computo, personal, mobiliario, planificación por parte de las dependencias) para el desarrollo de las actividades dentro del proceso.	Remitir las necesidades al director del CIADTI para que se hagan llegar a la alta dirección.	18/11/2019	20/12/2019		6,25	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Construcción e innovación de software

O		9.1.2 satisfacción del cliente	Se evidencia durante la auditoria que La satisfacción del cliente es controlada por otro proceso paralelo a este denominado soporte tecnológico, y es medido con el HAC-03 " satisfacción del cliente" quienes están en constante comunicación con los clientes, sin embargo los clientes de los productos no han presentado productos no conformes en el último año. Este proceso no tiene contacto con el cliente a posterior entrega para saber su nivel de satisfacción del producto.se va a trabajar con asistencia para evaluar la prestación del servicio. Como CIAdti.	Se considera el estudio de la unificación de esta evaluación de satisfacción del cliente para el CIADTI	Informar al Director del CIADTI para que se estudie y considere el la unificación de esta evaluación de satisfacción del cliente para el CIADTI. teniendo en cuenta los lineamientos de la dirección al respecto.	25/11/2019	13/12/2019		6,25	1	0,00%	
O		9.1.3 análisis y evaluación	Se puede evidenciar dentro del plan de mejoramiento, algunas modificaciones en cuanto a procedimientos y formatos ya que su fuerte es la construcción e innovación de software y para los contactos con los clientes se está proponiendo la consolidación del área de comercialización, quienes tendrán la función de establecer las relaciones comerciales a otro nivel con los clientes, mejorando el proceso y delegando las tareas de relaciones externas haciendo más eficiente el proceso. Sin embargo no se evidencia una apropiación del proceso en cuanto al sistema ya que el acta 540-002 -003presentada del grupo de mejoramiento es de 28 de enero de 2019,	La socialización se llevó a cabo mediante correo electrónico, siendo este uno de los medios más efectivos de comunicación con el que el proceso cuenta, sin embargo se tomara la sugerencia del auditor para las acciones a tomar	Realización periódica de reuniones de grupo de mejoramiento, donde se incluye la socialización de la información tanto Institucional como del proceso para su apropiación.	25/11/2019	20/13/19		6,25	1	0,00%	
O		10.1 mejoras	Se evidencio dentro de la auditoria que dentro del plan de mejoramiento esta: la actualización de equipos ya que muchos de ellos ya están en Obsolescencia y este problema se sigue manteniendo lo que impide que el proceso pueda mejorar su portafolio de servicios. Por otra parte es importante resaltar que las condiciones de contratación de los profesionales solo es por 2 meses lo que genera mucha inestabilidad laboral, perdiendo cada semestre talento humano con altas capacidades por mejores ofertas laborales.	Actualmente no se cuenta con las condiciones favorables (equipos de computo, personal, mobiliario, planificación por parte de las dependencias) para el desarrollo de las actividades dentro del proceso.	Remitir las necesidades al director del CIADTI para que se hagan llegar a la alta dirección.	18/11/2019	20/12/2019		6,25	1	0,00%	
O		10.3 mejora continua	Existe un grupo de mejoramiento, y envió avances por medio de correo electrónico al FAC-49 sin embargo todas las acciones de mejora continua siguen siendo las mismas y no se le han dado solución un año después.	Para las observaciones del año anterior, se llevaron a cabo actividades hasta donde lo permite el alcance del proceso, sin embargo, no está en dicho alcance la decisión final para la solución definitiva de esas observaciones.	Revisión de las actividades de mejora y realización de seguimiento y gestión de acuerdo a lo paneado y el alcance del proceso.	18/11/2019	30/12/2019		6,25	1	0,00%	
								% DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO			**6%**	

NOTA: EJECUTADAS LAS ACCIONES PLANTEADAS Y UNA VEZ VERIFICADA SU EFECTIVIDAD DEBE DEJARSE LA EVIDENCIA EN ACTA DE REUNION, DE LO CONTRARIO DEBE REPLANTEARSE LA ACCIÓN.