



Informe de Auditoría Interna

AUDITORIA No.	Interna de Calidad No. 10	FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 15	Mes: 05	Año: 2015
----------------------	---------------------------	-------------------------------------	---------	---------	-----------

Proceso(s) a Auditar:	Administración de la Tecnología Informática
Dependencia(s):	Oficina de Sistemas
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Roger Quirama García
Objetivo de la Auditoría:	Identificar el estado madurez, solidez y continuidad del Sistema de Gestión desde el Proceso de Administración de la Tecnología Informática.
Alcance de la Auditoría:	Auditar el proceso de Administración de la Tecnología Informática entre el 04 al 29 de mayo de 2015, con el desarrollo y resultados de la gestión correspondiente a mayo de 2014 hasta abril de 2015, la caracterización del Proceso de Tecnología, Procedimientos, SIGEP, PROACTIVANET, SUIT, Infraestructura y Servicios, Plan de Mejoramiento, Administración de Riesgos.
Criterios de la Auditoría:	-Requisitos de los procedimientos, requisitos de la Norma Técnica de Calidad, requisitos de MECI y requisitos FURAG, requisitos Ley de Transparencia. -Normatividad vigente aplicable a la Entidad y a cada uno de los procesos, Normograma -Requisitos del usuarios, del producto y del servicio

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	13	Mes	05	Año	2015	Desde	13/05/20	Hasta	20/05/2015	Día	20	Mes	05	Año	2015
							D/M/A		D/M/A						

Representante de Calidad	Jefe oficina de Control Interno	Auditor
Andres Podlesky Boada	Luz Stella Patiño Jurado	Gerardo González Lucy Villarraga (parcial) Olga Lucia Arango

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Descripción del hallazgo o situación detectada y/o requisito de la norma	Numeral de norma	Tipo	Recomendación
		C NC OBS	
Durante la entrevista al equipo de trabajo de la Oficina de sistema, se pudo evidenciar que el líder del proceso reconoce y entiende el objetivo del mismo y su interacción con los demás procesos institucionales, apoyado en la información almacenada en el Sistema de Gestión de la Calidad. Sin embargo, en la caracterización del proceso no se puede constatar la periodicidad de elaboración y/o actualización del documento y la identificación como entrada de los elementos del Plan Estratégico Cuatrienal.	4.1 Requisitos generales, literales a), b), d),	OBS	
Solicitado durante la auditoría la planificación del proceso bajo los estándares legales (etapas de	7.3	NC	



Informe de Auditoría Interna

<p>desarrollo, identificación de elementos y recursos, y responsables) y los requerimientos de Gobierno de TI para la Función Pública, alineados al Plan Estratégico Institucional, al Plan de acción anual para la vigencia y a los proyectos de gestión e inversión a cargo del área, no se pudo evidenciar un documento que soporte todas las responsabilidades manifestadas por el Grupo de trabajo presente, con el cual se podría concluir el estado avance, priorización de recursos y niveles de responsabilidad de las tareas asignadas.</p> <p>Al mismo tiempo, no se pudo establecer los documentos “<i>Cronograma de ejecución</i>” y “<i>Plan de adquisiciones consolidado</i>” referenciados como salidas en la caracterización del proceso y que podrían hacer parte de la planificación del proceso.</p>			
<p>El responsable de la contratación de TI de la Oficina de Sistemas conoce, trabaja e interactúa claramente con las actividades del Proceso de Gestión contractual.</p> <p>Sin embargo al revisar, la caracterización vigente del Proceso de Administración de Tecnología informática, así como la de los dos (2) procedimientos definidos, se encuentra que, los flujos de trabajo y los respectivos registros inherentes a las actividades de contratación para productos o servicios relacionados con tecnologías de la información o fortalecimiento de la infraestructura tecnológica no se encuentran descritos en éstos (estudios previos, estudios de mercado, pliegos con alcance a características técnicas tecnológicas, evaluación, selección, adjudicación, seguimiento a la ejecución para certificación de pagos cuando hay actividades de supervisión y, liquidación del contrato).</p>	4.2.4	NC	Atender el hallazgo, implementando un plan de mejora para complemento del Procesos y/o adición de un nuevo procedimiento que asegure el control de documento y de registros generados por la oficina de sistemas.
<p>En el procedimiento de <i>Construcción y mantenimiento de sistemas de información</i>, hay actividades puntuales relacionadas con la caracterización de las tareas a desarrollar en fase de mantenimiento de un sistema de información. Sin embargo, durante la entrevista a los responsables de los sistemas SIGEP y SUIT se evidencio que hay circunstancias o solicitudes de cambio funcionales que impactan el cronograma o plan de trabajo técnico original, las cuales no están enunciadas en el procedimiento, entre ellas las reuniones de grupo o comité de cambios realizados.</p> <p>Estas reuniones se convierten en actividades clave del procedimiento, toda vez que se toman decisiones de cambio, análisis, aprobación y priorización de las necesidades del solicitante o área funcional, de las cuales se deja evidencia mediante acta de reunión</p>	7.1 d)	NC	Actualización del procedimiento de Atención Mesa de Servicio con la inclusión de las actividades para el control, gestión y configuración de Cambios independientemente del servicio, producto que impacte, de forma tal que, asegure la identificación y trazabilidad del mismo.



Informe de Auditoría Interna

técnico-funcional. Al mismo tiempo, se pudo evidenciar que este procedimiento no está contemplado en el sistema de gestión de calidad y se encuentra en una presentación interna del área.			
Se evidenció que en la herramienta de control y manejo de incidentes/peticiones o controles de cambio para el sistema SIGEP, denominada “ <i>Matriz SIGEP - Asignación roles y aplicación objetos</i> ” no coinciden los registros de los meses de noviembre y diciembre de 2014, con los almacenados en Yaksa, los cuales contienen los paquetes de software aplicados en el SIGEP. Esta información fue verificada en los resultados de los desarrollos internos de Sistemas y/o de los scripts para corrección de datos entregados por el Contratista META4, de acuerdo con el paquete PQ-31102014-06112014 y la INC 2014-025735 o (INC 2014-026758, INC 2014-028133, INC 2014-028562, INC 2014-029003, INC 2014-029005, INC 2014-029011, INC 2014-029064, INC 2014-029177, INC 2014-030402, REQ 2014-026017, etc). Ver archivos de control por paquete: ListaCambios.txt ubicado en cada subcarpeta de paquete de software implementado. \\yaksa\Osi Operacion Servicios\SIGEP\ PaquetesActualizacionSemanal\2014 en la subcarpeta llamada	4.2.4	NC	Se sugiere asegurar y controlar los registros de información en los mecanismos establecidos, dado que permiten mitigar los riesgos que pueden originar datos inconsistentes que generan salidas de información con bajo cumplimiento de calidad. Tratar de estandarizar e implementar el control y la trazabilidad de los cambios derivados por Incidentes, peticiones o desarrollo de nuevas mejoras, de forma transversal a los todos los sistemas y apoyarse en las bondades que brinda la herramienta de ProactivaNet.
En la guía de <i>Gestión de Incidencias/Peticiones y Problemas en aplicación de Mesa de Servicio</i> , no se encuentran documentados los acuerdo de niveles de servicio o tiempos de respuesta máximos establecidos para dar respuesta a las diferentes solicitudes según su naturaleza, esto de acuerdo con la parametrización implementada en la herramienta de Proactiva Net y manifestada durante la auditoría por los responsables de la administración. Al implementar un sistema de seguridad de información y los requerimientos de Gobierno en Línea, se considera pertinente generar un documento que contenga la política de acuerdos de nivel de servicio SLA’s y los acuerdos de nivel de operación OLA’S según lo enunciado en buenas prácticas por ITIL para gestión de Servicios.	7.5	OBS	Se recomienda revisar la pertinencia de la existencia de esta guía versus el Procedimiento de Atención Mesa de Servicio, ya que éste último se puede actualizar con las instrucciones que contiene la guía,
En auditoría de día 19 de mayo de 2015, en la Oficina de Sistemas, se evidencio que en la <i>Guía de copias de Seguridad</i> existe una dirección de listado de cintas “ 6.8 El listado de las cintas magnéticas está ubicado en	4.2.2	NC	



Informe de Auditoría Interna

<p><i>ruta: \\YAKSA\Calidad_OS\Infraestructura\Seguridad\Listado cintas de Backup</i>, la cual no corresponde al formato de control de envío de cintas magnéticas.</p> <p>Adicionalmente la Guía utilizada para la creación de cuentas de usuario del sistema SUIT y SIGEP se encuentra desactualizada y contiene un procedimiento interno utilizado por los funcionarios del área, el cual no está documentado en el proceso de tecnología bajo el sistema de gestión de calidad, al igual que el formato utilizado para esta actividad.</p>			
<p>Frente a la comunicación interna y seguimiento a la gestión del área, se evidencia que el responsable de contratación de la Oficina de Sistemas informa oportunamente al líder del proceso de gestión contractual, a través del Comité de Contratación, el estado de ejecución de las actividades contractuales relacionadas con la adquisición de bienes y servicios de carácter tecnológico, demostrando cumplimiento frente al control de las actividades.</p>	5.5.3	C	
<p>Frente al desempeño de la Mesa de Servicio y el reporte de incidentes, peticiones o problemas registrados en el sistema Proactiva Net, se constata con el Grupo de atención al usuario que han ingresado el Sistema un total de (16) incidencias por la misma causa entre los meses de Enero y Marzo de 2015, que muestran indisponibilidad del Portal o el Aplicativo del SIGEP, tema que impacta negativamente la satisfacción del cliente externo e interno y no asegura el cumplimiento de los requisitos del producto en oportunidad y calidad.</p>	8.2.1	NC	<p>Se sugiere implementar un plan de choque y una política de operación que asegure y garantice la solución definitiva de los incidentes recurrentes que se vuelven problema y de incidentes con alta probabilidad de volverse problema, previo estudio y diagnóstico técnico de la causa raíz del problema.</p>
<p>En el Aplicativo de Mesa de Servicio, en alcance al módulo de inventarios, se evidenció el registro, control y adjudicación automático de licencias de usuario, lo cual indica el adecuado cumplimiento de los requerimientos relacionados con el control de equipos de seguimiento y medición.</p>	7.6	C	
<p>Para verificar el cumplimiento de los recursos requeridos por el área de sistema para el aseguramiento de la información, se solicita evidenciar el envío de las cintas magnéticas a la compañía Thomas (encargada de su transporte y custodia) de los registros generados del 1 enero de 2015 a mayo 15 de 2015, respondiendo los auditados que no existe presupuesto para esta actividad.</p>	6.3 c)	OBS	<p>Gestionar Adquisiciones para bienes y servicios relacionados con Tecnologías de la Información.</p>
<p>Bajo la muestra aleatoria de información, fue solicitado al proceso de tecnología la restauración de los datos del Sistema de Información de tramites del día 25 febrero de 2015, la cual no pudo ser evidenciada ya que se informó durante la auditoría que estos datos se encuentran corruptos (dañados).</p>	7.1 c)	NC	<p>Se debe establecer controles sobre la calidad de copias de seguridad para el correcto funcionamiento.</p>



Informe de Auditoría Interna

Bajo el método de verificación de información aleatoria en el Sistema SUIT, se registró la búsqueda del trámite “licencia de conducción” el cual no se desplegó en la lista de trámites inscritos el sistema. Por otro lado se hizo la búsqueda del trámite “cédula de ciudadanía”, donde despliega el trámite como tal, pero al verificar los puntos de atención aparece ciudades como Venezuela y Quito relacionadas con el departamento y el municipio “Bogotá-Bogotá”.	4.2.4	OBS	Se sugiere revisar con el área funcional la responsabilidad y ajuste de estas inconsistencias.
Se evidenció que existe un tipo de Backup - respaldo de información de base datos- de SIGEP y SUIT, realizado en discos externos, manejado a través de la compañía Sinapsis, el cual no cumple con los lineamientos internos sobre aseguramiento de la información y no está documentado en el Sistema de Gestión de Calidad. Dicha información se encuentra alojada en los archivos electrónicos <i>yaksa\OSI_POA\Ruiz\Calidad\Instructivo</i> .	4.2	NC	Establecer un sola guía de elaboración de Backup tanto digitales como en cintas Magnéticas, de otra parte este no se encuentra en Sistema Gestión de la calidad.
Se evidencia que la página web www.suit.gov.co no cumple los requerimientos definidos por Gobierno en línea en cuanto a accesibilidad de información. De igual manera, se pudo constatar que este medio de información no se encuentra debidamente controlado, administrado y asesora por el Grupo de Comunicación de la Entidad, el cual tiene delegado la responsabilidad del manejo de medios y publicaciones.	7.2.1 c)	NC	Revisar los requisitos legales de la Norma GEL www.suit.gov.co , establecidos en Manual GEL ver 3.0 en Criterio de Usabilidad. Los Anteriores criterios aplican a sitios web adicionales.

C. Conformidad. 2 **NC**. No Conformidad 9 **OBS**. Observación. 4

CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR

Aspectos relevantes	Excelente actitud, disposición de todos los funcionarios auditados. Conocimiento de sus funciones y actividades. Amabilidad y atención de los funcionarios auditados. Fácil acceso y oportunidad en la entrega de documentos y registros solicitados en la Auditoría
Oportunidades de mejora	Documentar la información requerida para el debido funcionamiento del proceso, articular todas las temáticas y sistema de la entidad en un único plan de gestión y control.
Recomendaciones para auditorías posteriores	Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación actualizar los planes de mejoramiento del proceso de tecnología y tenerlos en cuenta y para contar con una base más clara en la realización de las auditorías. Se recomienda de forma muy extensiva para todos las auditorías y auditores el cierre oportuno de los Planes de Mejoramiento ya que existen casos de fechas de hace 4 años

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 20 días del mes de mayo del año 2015 .



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

Informe de Auditoría Interna