

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No.
	FORMATO		03
	PROCEDIMIENTO:		VIGENTE A PARTIR DE:
	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS		20/10/2017
	TITULO:	CODIGO:	Página 1 de 15
	INFORME DE AUDITORÍA	F-CMC.01 - 05	

1. INFORMACIÓN GENERAL			
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTION DE LAS TICS DE LA REGIÓN ADMINISTRATIVA DE PLANEACIÓN ESPECIAL, RAPE-REGIÓN CENTRAL.		
VIGENCIA:	2019	FECHA AUDITORÍA	Desde el 22 al 29 de abril de 2019
OBJETIVO:	Auditar el proceso de gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación, a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables, a fin de establecer oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y obligaciones de este.		
ALCANCE:	Para el desarrollo de la auditoría y el cumplimiento del objetivo de esta, se tiene previsto verificar información relacionada con: - Normograma del proceso - Procesos y procedimientos actualizado - Archivo de Gestión del proceso - Mapa de riesgos del proceso - Relación de informes a presentar y fechas de rendición (si los hay) - Plan de Acción del proceso y su avance 2018 - Plan de mejoramiento asociado al proceso (si se cuenta con él) - Indicadores del proceso . (si se cuenta con ellos) - Tablas de Retención Documental. - Manuales con que cuenta el proceso. - Informe consolidado de la mesa de ayuda desde su creación. - Relación de licencias del software - Política de seguridad de la información digital. - Relación de la información de la que realiza los Back ups y la frecuencia. - Relación de las medidas de seguridad para control de datos		
FUNCIONARIO RESPONSABLE:	TANIA MARGARITA LOPEZ LLAMAS	DEPENDENCIA RESPONSABLE:	Dirección Corporativa
AUDITOR LÍDER:	ASESORA DE CONTROL INTERNO	EQUIPO AUDITOR:	STELLA CAÑON RODRIGUEZ
CRITERIOS DE AUDITORÍA:	Los requisitos particulares que auditar en el proceso son: - Normatividad relacionada con el proceso - Manuales, procedimientos, instructivos y registros asociados al proceso - Cumplimiento normas archivísticas y de gestión documental - Resoluciones internas, memorandos. - Soportes físicos del archivo de gestión del proceso.		

2. METODOLOGÍA Y/O ACTIVIDADES DESARROLLADAS

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No.
	FORMATO		03
	PROCEDIMIENTO:		VIGENTE A PARTIR DE:
	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS		20/10/2017
TITULO:	CODIGO:		
INFORME DE AUDITORÍA	F-CMC.01 - 05	Página 2 de 15	

La auditoría se llevó a cabo entre el 22 y el 29 de abril de 2019, y se prorrogó hasta el día 3 de mayo de común acuerdo entre las 2 partes, en las instalaciones de la Región Administrativa de Planeación Especial, RAPE Región Central. La reunión de apertura tuvo lugar el día 11 de abril, en presencia de la Directora Corporativa Dra. Tania Margarita López LL., junto con el funcionario responsable del proceso de Gestión de las TICS – Ingeniero Cesar O. Parra S. y la Asesora de Control Interno, Stella Cañón R. Se expusieron cada uno de los requisitos a auditar y la metodología a desarrollar prevista en el Plan de Auditoría correspondiente. Una vez realizada la reunión de apertura, se procedió a solicitar la información, de acuerdo con el alcance establecido para la auditoría al proceso, la cual fue entregada por la dependencia responsable.

Posteriormente, se realizó el análisis de la información y se orientó la auditoría y las entrevistas específicas a los responsables del proceso. La auditoría implicó la revisión de la documentación correspondiente, los criterios establecidos, frente a los soportes y evidencias aportados durante esta.

Así, con toda la información disponible y considerando las mediciones, se revisaron y analizaron los datos del proceso, estableciendo la propuesta preliminar de posibles hallazgos y/u observaciones, la cual sirvió de insumo para plantear las condiciones finales con las que se realizó la reunión de cierre y se elaboró el informe final de auditoría. Finalmente, con base en los resultados señalados en el informe de auditoría, se da el plazo establecido para formular el plan de mejoramiento.

3. FORTALEZAS

- ✓ Cumplimiento de programación de inicio en el Plan de Auditorías, del proceso a auditar.
- ✓ Entrega de la información requerida y solicitada en el transcurso de la auditoría.
- ✓ Acompañamiento al proceso de gestión del TICS por la Oficina Asesora de Planeación para avanzar en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y articulación con MIPG.
- ✓ Fortalecimiento del proceso con la contratación para el apoyo en el diseño , gestión y aprobación de la propuesta de la arquitectura de la infraestructura tecnológica y soporte en la administración del centro de datos de la entidad.

4. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN ANALISIS /REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO

A continuación, se relacionan los hallazgos de la auditoría al proceso de Gestión de TICS, donde se identifican los criterios previstos en el plan de auditoría, a los que ha sido necesario plantearles las observaciones correspondientes, según el tipo de hallazgo, a saber:

 REGIÓN CENTRAL RAPE Estamos Construyendo Región	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No.
	FORMATO		03
	PROCEDIMIENTO:		VIGENTE A PARTIR DE:
	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS		20/10/2017
	TITULO:	CODIGO:	Página 3 de 15
	INFORME DE AUDITORÍA	F-CMC.01 - 05	

4.1. ANALISIS

ITEM	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	Normatividad general e institucional que regula el funcionamiento del proceso. Acuerdo Regional 07 /2015 RAPE "Por el cual se modifica la estructura interna de la RAPE Región Central y se determinan las funciones de sus dependencias.	Cumplimiento del Acuerdo 07 en su Artículo 5, numeral 6, que le establece funciones a la Dirección Corporativa, con relación a" Coordinar el mantenimiento y soporte técnico de los recursos tecnológicos de la entidad ".
1.1	Resolución No. 003 de 2015 – Contrato No. 1 de 2019 Contrato No 53 de 2019	En el Manual de Funciones de la RAPE, se encuentra las funciones del profesional especializado , encargado del proceso de Gestión de las TICS, dependiendo de la Dirección Corporativa y cuyo propósito es: " Efectuar la implementación y mantenimiento de los equipos y programas de información , así como la actualización del sistema de información institucional , brindando el soporte técnico a todas las áreas de la entidad , para garantizar el excelente funcionamiento y desarrollo de las actividades administrativas de la organización , conforme a la normatividad vigente y requerimientos presentados en el servicio." El proceso además se soporta en dos contratistas, cuyo objeto de los contratos son: Contrato No. 1 de 2019 "Prestar servicios técnicos para el soporte requerido para el desarrollo del proceso tecnológico y de las comunicaciones. Contrato No 53 de 2019 " Prestación de servicios tecnológicos para el apoyo en el diseño , gestión y aprobación de la propuesta de la arquitectura de la infraestructura tecnologica y soporte en la administración del centro de datos de la entidad. "
1.2	Normatividad externa que regula el funcionamiento del proceso	Algunas de las normas actuales que regulan el proceso y deben ser tenidas en cuenta para actualización del normograma son. - Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones." - Decreto 1008 de 2018 " Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de gobierno digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del decreto número 1078 de 2015, decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones. - Decreto 1413 de 2017 - Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones. - Decreto número 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo iv del título iii de la ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales. - Decreto No. - 2573 de 2014 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No.
	FORMATO		03
	PROCEDIMIENTO:		VIGENTE A PARTIR DE:
	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS		20/10/2017
	TITULO:	CODIGO:	Página 4 de 15
	INFORME DE AUDITORÍA	F-CMC.01 - 05	

		- Decreto No. 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" –
1.3	Normograma del proceso.	Se cuenta con el normograma del proceso, anexo a la información suministrada, el cual debe ser actualizado con las últimas normas que reglamentan el proceso, así como eliminar aquellas ya derogadas y corregir algunas, a continuación, relacionamos algunas normas de carácter general que regulan el proceso a incluir en el normograma: - Decreto 1008 de 2018 " Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de gobierno digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del decreto número 1078 de 2015, decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones. - Decreto 1413 de 2017 - Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, decreto número 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo iv del título iii de la ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales. - Decreto 2573 de 2014 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. - Decreto. 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones". - Decreto 2693 de 2012. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones" Norma para corrección en el normograma - Ley No 73 de del 18/08/1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales. "corresponde a la ley 527 de 1999. Normas Derogadas que se encuentran en el normograma Decreto 1151 de 2008
2.	Manuales y procesos procedimientos	El proceso cuenta con los siguientes documentos, que se encuentran publicados en el micrositio share point, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad: - Caracterización del proceso - Formatos El proceso cuenta con 4 formatos: 1.ADQUISICIÓN DE SOFTWARE YO HERRAMIENTAS COLABORATIVAS CÓDIGO: F-GT.01-01 2. FICHA TECNICA DE SEGUIMIENTO A LICENCIAMIENTO Y USO DE SOFTWARE EN LA ENTIDAD. F-GT.01-02 3.HOJA DE IDENTIFICACIÓN, UBICACIÓN Y USUARIOS DE EQUIPOS -F- GT.01-03 4.HOJA DE IDENTIFICACIÓN, UBICACIÓN Y USUARIOS DE SERVIDORES TECNOLOGICOS F-GT.01-04

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No.
	FORMATO		03
	PROCEDIMIENTO:		VIGENTE A PARTIR DE:
	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS		20/10/2017
	TITULO:	CODIGO:	Página 5 de 15
	INFORME DE AUDITORÍA	F-CMC.01 - 05	

		- Manual de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en su versión, 2, que se encuentran dentro del SGC, publicado en el micrositio share point, el cual se recomienda revisar y actualizar su versión: La fecha es de 2017 y aparece 2016 El numeral 4.3.3 Responsabilidad de los usuarios, en cuanto al reporte de incidentes, actualizarlo con el tema de la mesa de ayuda. Se presenta el Manual de Seguridad Digital, como documento soporte, sin embargo, se observa que no está formalizada su expedición, ya que no se identifica: responsables, versión, no se encuentra en el micrositio de consulta share point. No se encuentran procedimientos publicados en el share point, y se reporta el procedimiento: COPIA Y RESTAURACION DE DATOS POR DAÑO O PREPRODUCCION- CÓDIGO:P-GT.03. En los manuales se encuentran procedimientos relacionados, que no se encuentran documentados, son estos: Procedimiento “Sistema de respaldo de información de equipos de cómputo de usuarios “y Sistema de respaldo de información de servidores” - P-GT.01 Procedimiento de Administración de Software y Hardware - P-GT.02 Procedimiento de Soporte técnico y mantenimiento de equipos - P-GT.04 Procedimiento de Cargue de información a la página web institucional. Tener En cuenta que, en el manual de seguridad de la información, en su capítulo de: CONDICIONES GENERALES cita “ Lo establecido en el Manual de Políticas de Seguridad digital debe ser parte de la cultura organizacional, motivo por el cual debe ser conocido por todos los relacionados con la Región Central, contratistas y proveedores, los cuales deben cumplir con las condiciones establecidas.
3.	Organización Documental LEY 594 DE 2000 (Julio 14) “Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 4124 de 2004, 1100 de 2014. por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.”	Se verifica las TDR, correspondiente a Dependencia - 200. DIRECCIÓN CORPORATIVA - GESTIÓN DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - en la Series, Subseries y Tipo de documentos, publicadas en la página web de la entidad: HISTORIALES Historiales de Equipos Tecnológicos Hoja de identificación ubicación y usuarios de equipos Bitácora de equipos tecnológicos MANUALES Manual de Gestión de TIC Resolución Manual de Seguridad de Información Resolución X PLANES Planes de TIC Plan TIC X Acta de reunión X Listado de asistencia X Seguimiento infraestructura tecnológica PROYECTOS

		TIPO DE DOCUMENTO:	VERSIÓN No.
		FORMATO	03
		PROCEDIMIENTO:	VIGENTE A PARTIR DE:
		REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS	20/10/2017
	TÍTULO:	CODIGO:	Página 6 de 15
	INFORME DE AUDITORÍA	F-CMC.01 - 05	
		Proyectos de Tecnología de la Información Acta de reunión X Listado de asistencia X REGISTROS Registros de Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones Registro de incidentes en tecnología X Encuesta X Registros de Seguridad Informática Bitácora de copias de seguridad X Control de backups X Control de pruebas de restauración X Copia de respaldo X Acta de depuración REPORTES Reportes de Tecnología de la Información y las Comunicaciones Reporte de seguimiento a licencias X Reporte de seguimiento a Gobierno en línea Se recomienda revisión de las series documentales con la que se cuenta y que aparece en las TRD del proceso y verificar si se cuenta con ella o no, para proceder a su ajuste.	
4.	Indicadores del proceso	El proceso presenta la siguiente tabla de indicadores 2017: 1. Disponibilidad de Servicios de Conectividad 2. Seguimiento a la atención de fallas tecnológicas 3. Seguimiento Inventario de licencias instaladas 4. Seguimiento al cumplimiento de los ANS 5. Mantenimiento correctivo de hardware y software 6. Copias de Seguridad No se reporta medición anual y no se define una ficha técnica de cada indicador, solo se encuentran enunciados.	
5.	Mapa de riesgos	Se tienen identificado 1 riesgo del proceso: - Acceso no autorizado a la plataforma De estos la valoración del riesgo y el riesgo residual es de categoría alta después de controles. El mapa de riesgos de gestión 2018-2019, se encuentra en proceso de actualización, coordinado a través de la Oficina Asesora de Planeación, de acuerdo a la nueva guía de gestión del riesgo de la DAFF. EL RIESGO DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADO ES: - Uso indebido de la información electrónica por parte del personal para lograr el beneficio propio o de un tercero. Las acciones de control se materializan con la Implementación de la política en seguridad de la información y el Directorio activo (Administración de roles y usuario) El riesgo residual después de controles nos arroja una categoría baja de aceptación del riesgo.	

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No.
	FORMATO		03
	PROCEDIMIENTO:		VIGENTE A PARTIR DE:
	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS		20/10/2017
	TITULO:	CODIGO:	
	INFORME DE AUDITORÍA	F-CMC.01 - 05	Página 7 de 15

		De estos la valoración del riesgo y el riesgo residual es de categoría baja después de controles. El mapa de riesgos de corrupción se encuentra en proceso de actualización, coordinado a través de la Oficina Asesora de Planeación, de acuerdo con la nueva guía de gestión del riesgo de la DAFP.																														
6.	Plan de acción del proceso	Las acciones establecidas para el proceso en el Plan de Acción integrado 2019 son: 100 % de los casos atendidos a través de la aplicación de la mesa de ayuda de nivel • Gestión Contractual de personal de apoyo • Actualización de licenciamiento de mesa de ayuda • Atención por mesa de ayuda • Reporte de casos atendidos 100% funcionamiento de la infraestructura tecnológica adquirida • Diagnóstico y requerimiento a nivel de seguridad digital • Elaboración de una Política de Gobierno Digital y Seguridad Digital con el apoyo OAPI • Propuesta arquitectura tecnológica de la entidad • Elaboración del PETI con el apoyo de OAPI • Propuesta para la implementación de Plan de Continuidad del Negocio • Gestión para priorizar las acciones de fortalecimiento de la arquitectura 100 % de las actividades de soporte y Gestión TIC programadas • Gestión Contractual para adquisición de licencias y equipos • Reporte de vencimientos de licenciamientos • Implementación de licenciamiento de software																														
7.	Reporte de Mesa de Trabajo	Se entrega reporte de la mesa de ayuda por parte del proceso y se verifica en el sistema de información: <table><tr><th colspan="2">SERVICIOS ABIERTOS</th></tr><tr><td>AUDIOVISUALES</td><td>91</td></tr><tr><td>BASES DE DATOS</td><td>41</td></tr><tr><td>BUZON DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS TI</td><td>7</td></tr><tr><td>CENTRO DE DATOS</td><td>8</td></tr><tr><td>CORREO Y COMUNICACIONES UNIFICADAS</td><td>81</td></tr><tr><td>EQUIPOS DE COMPUTO</td><td>190</td></tr><tr><td>GESTION DOCUMENTAL</td><td>28</td></tr><tr><td>IMPRESION</td><td>129</td></tr><tr><td>PORTALES WEB</td><td>11</td></tr><tr><td>REDES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION</td><td>8</td></tr><tr><td>RESPALDO DE LA INFORMACION</td><td>20</td></tr><tr><td>SERVICIOS BASE</td><td>25</td></tr><tr><td>SHAREPOINT</td><td>2</td></tr><tr><td>Total, General</td><td>641</td></tr></table>	SERVICIOS ABIERTOS		AUDIOVISUALES	91	BASES DE DATOS	41	BUZON DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS TI	7	CENTRO DE DATOS	8	CORREO Y COMUNICACIONES UNIFICADAS	81	EQUIPOS DE COMPUTO	190	GESTION DOCUMENTAL	28	IMPRESION	129	PORTALES WEB	11	REDES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION	8	RESPALDO DE LA INFORMACION	20	SERVICIOS BASE	25	SHAREPOINT	2	Total, General	641
SERVICIOS ABIERTOS																																
AUDIOVISUALES	91																															
BASES DE DATOS	41																															
BUZON DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS TI	7																															
CENTRO DE DATOS	8																															
CORREO Y COMUNICACIONES UNIFICADAS	81																															
EQUIPOS DE COMPUTO	190																															
GESTION DOCUMENTAL	28																															
IMPRESION	129																															
PORTALES WEB	11																															
REDES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION	8																															
RESPALDO DE LA INFORMACION	20																															
SERVICIOS BASE	25																															
SHAREPOINT	2																															
Total, General	641																															

Se observa que, desde mayo de 2018 al abril de 2019, la mesa de ayuda recibió un total de 641 requerimientos de ayuda en sus diferentes servicios abiertos, correspondiendo de ellos el mayor porcentaje a situaciones con los equipos de cómputo y las impresiones de documentos, con un promedio de solicitudes por mes de 58.

De estos casos a la fecha de reporte se habían cerrado 638, es decir, el 99 % de estos, con un nivel de eficiencia alto.

SERVICIOS CERRADOS	
AUDIOVISUALES	91
BASES DE DATOS	41
BUZON DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS TI	7
CENTRO DE DATOS	8
CORREO Y COMUNICACIONES UNIFICADAS	81
EQUIPOS DE COMPUTO	188
GESTION DOCUMENTAL	28
IMPRESION	129
PORTALES WEB	11
REDES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION	8
RESPALDO DE LA INFORMACION	19
SERVICIOS BASE	25
SHAREPOINT	2
Total general	638

Casos por Asesor	
ADMINISTRADOR	2
CPARRA	8
KARIAS	0
OSANABRIA	0
RLARRARTE	628
SRIOS	0
TOTAL	638

Los asesores responsables de dar respuesta en la mesa de ayuda corresponden a: el Administrador -Ingeniero Cesar Parra y el técnico Roy Larrarte, quien es el encargado de resolver el 98% de los casos. Se evidencia en el reporte que existen otros asesores relacionados como son: KARIAS Y SRIOS, quienes ya no laboran en la entidad, por lo que debe retirar del listado.

NOTA: En el transcurso de la auditoria se realizó la configuración actualizada por lo tanto se retira como hallazgo.

% de Satisfacción del Usuario		
CALIFICACION	TICKETS	% CALIFICACION
PESIMO	2	0.31
MALO	1	0.16

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO		VERSIÓN No. 03
PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS		VIGENTE A PARTIR DE: 20/10/2017
TÍTULO: INFORME DE AUDITORÍA	CODIGO: F-CMC.01 - 05	Página 9 de 15

REGULAR	4	0.63
BUENO	97	15.2
EXCELENTE	534	83.7
TOTAL	638	100

SATISFACCION USUARIO POR SERVICIO							
LINEA DE SERVICIO	EXC.	BUENO	REG.	MALO	PESIMO	TOTAL	IND. EFICIENCIA
AUDIOVISUALES	83	5	1	0	0	89	98%
BASES DE DATOS	29	12	0	0	0	41	100%
BUZON DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS TI	5	2	0	0	0	7	100%
CENTRO DE DATOS	8	0	0	0	0	8	100%
CORREO Y COMUNICACIONES UNIFICADAS	71	10	0	0	0	81	100%
EQUIPOS DE COMPUTO	158	31	0	0	0	189	100%
GESTION DOCUMENTAL	21	5	2	0	0	28	92%
IMPRESION	101	25	1	1	0	128	98%
PORTALES WEB	10	1	0	0	0	11	100%
REDES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION	8	0	0	0	0	8	100%
RESPALDO DE LA INFORMACION	15	4	0	0	0	19	100%
SERVICIOS BASE	23	2	0	0	0	25	100%
SERVIDORES	0	0	0	0	0	0	0%
SHAREPOINT	2	0	0	0	0	2	100%
Total	534	97	4	1	0	636	

Se observa un nivel de satisfacción del usuario del 98% en los rangos promedios de excelente y bueno, sin embargo, ese 1.1% de pésimo, regular y malo, ya sea por tiempo de respuesta o no solución del requerimiento se debe tener en cuenta para eliminarlos, en el entendido que “la Mesa **de Ayuda** se basa en un conjunto de recursos técnicos y humanos que permiten dar soporte a diferentes niveles de usuarios informáticos “.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No.
	FORMATO		03
	PROCEDIMIENTO:		VIGENTE A PARTIR DE:
	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS		20/10/2017
	TITULO:	CODIGO:	
	INFORME DE AUDITORÍA	F-CMC.01 - 05	Página 10 de 15

8.	ARCHIVO PROCESO	DOCUMENTAL DEL	Dentro del archivo documental del proceso, se encuentran soporte de: - Formato de autorización salida de bienes y elementos - Acta de entrega de equipos – UNIALQUILERES Computadores- documento sin nombre y cargo de quien recibe.: 626 y 841-576-673-236-245, es el acta de entrega de los equipos (enero de 2018 - 13 equipos) - Soportes de asistencia mantenimiento preventivo y correctivo del día 5 de mayo de 2018, - Soportes de cambio de equipos por NEXCOM - Formato F-GT.01-01 “Adquisición de software y/o herramientas colaborativas, diligenciado en nombre del solicitante va un contratista, quien debe solicitar es el supervisor del contrato que es funcionario de plan ta. - Oficios de entrega de elementos tecnológicos. - Anexa acta de cierre de mesa de trabajo - Soporte de la capacitación usuario mesa de servicio 30 usuarios - Formato instalación del programa BIZAGI Modeler V.3.1 instalado en 3 computadores Jeimy Vargas, Raul Garcia.8 No se utiliza actualmente). NOTA: Dentro del archivo documental se encontró el Formato F-GT.01-01 “Adquisición de software y/o herramientas colaborativas, diligenciado en la casilla de “Nombre del solicitante”, un contratista, importante tener en cuenta que quien debe solicitar es el supervisor del contrato que es funcionario de planta y autorizar su jefe inmediato.																																																
9.	RELACION SOFTWARE	DE LICENCIAS DE	Se verifica información de la relación de soportes que avalan el licenciamiento del software instalado en los equipos de la entidad. <table><tr><td colspan="3">RESPONSABLE DEL DIAGNOSTICO:</td><td>DEL</td><td>Cesar Orlando Parra Sanabria</td><td></td><td>NOMBRE DEL AREA Y/O ENTIDAD:</td><td>Dirección Administrativa y Financiera</td></tr><tr><td>Nº</td><td>TIPO DE SOFTWARE</td><td>NOMBRE DE SOFTWARE</td><td>DESCRIPCIÓN</td><td>DURACIÓN</td><td>ESTADO</td><td colspan="2">NOMBRE DE FUNCIONARIO/AREA RESPONSABLE DE MANEJO</td></tr><tr><td>1</td><td>Licenciado</td><td>Office 365 (71 licencias)</td><td>herramienta colaborativa (correo, video conferencia, OneDrive, SharePoint, office)</td><td>1 año</td><td>Activo</td><td colspan="2">Cesar Orlando Parra Sanabria</td></tr><tr><td>2</td><td>Licenciado</td><td>ArcGIS Online</td><td>Adquisición de software de georreferenciación.</td><td>1 año</td><td>Activo</td><td colspan="2">Cesar Orlando Parra Sanabria/ Leonardo Castellanos</td></tr><tr><td>3</td><td>Licenciado</td><td>TNS</td><td>software que maneja el sistema integrado administrativo y financiero</td><td>vitalicio</td><td>Activo</td><td colspan="2">Cesar Orlando Parra Sanabria/ Carlos Rodriguez</td></tr><tr><td>4</td><td>Free</td><td>7Zip</td><td>Compresor de Archivos</td><td>vitalicio</td><td>Activo</td><td colspan="2">Cesar Orlando Parra Sanabria</td></tr></table>	RESPONSABLE DEL DIAGNOSTICO:			DEL	Cesar Orlando Parra Sanabria		NOMBRE DEL AREA Y/O ENTIDAD:	Dirección Administrativa y Financiera	Nº	TIPO DE SOFTWARE	NOMBRE DE SOFTWARE	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	ESTADO	NOMBRE DE FUNCIONARIO/AREA RESPONSABLE DE MANEJO		1	Licenciado	Office 365 (71 licencias)	herramienta colaborativa (correo, video conferencia, OneDrive, SharePoint, office)	1 año	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria		2	Licenciado	ArcGIS Online	Adquisición de software de georreferenciación.	1 año	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria/ Leonardo Castellanos		3	Licenciado	TNS	software que maneja el sistema integrado administrativo y financiero	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria/ Carlos Rodriguez		4	Free	7Zip	Compresor de Archivos	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria	
RESPONSABLE DEL DIAGNOSTICO:			DEL	Cesar Orlando Parra Sanabria		NOMBRE DEL AREA Y/O ENTIDAD:	Dirección Administrativa y Financiera																																												
Nº	TIPO DE SOFTWARE	NOMBRE DE SOFTWARE	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	ESTADO	NOMBRE DE FUNCIONARIO/AREA RESPONSABLE DE MANEJO																																													
1	Licenciado	Office 365 (71 licencias)	herramienta colaborativa (correo, video conferencia, OneDrive, SharePoint, office)	1 año	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria																																													
2	Licenciado	ArcGIS Online	Adquisición de software de georreferenciación.	1 año	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria/ Leonardo Castellanos																																													
3	Licenciado	TNS	software que maneja el sistema integrado administrativo y financiero	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria/ Carlos Rodriguez																																													
4	Free	7Zip	Compresor de Archivos	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria																																													

TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No.
FORMATO		03
PROCEDIMIENTO:		VIGENTE A PARTIR DE:
REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS		20/10/2017
TITULO:	CODIGO:	Página 11 de 15
INFORME DE AUDITORÍA	F-CMC.01 - 05	

		<table><tr><td>5</td><td>Free</td><td>Acrobat Reader</td><td>Lector de PDF</td><td>vitalicio</td><td>Activo</td><td>Cesar Orlando Parra Sanabria</td></tr><tr><td>6</td><td>Free</td><td>Cute PDF</td><td>Impresión de PDF</td><td>vitalicio</td><td>Activo</td><td>Cesar Orlando Parra Sanabria</td></tr><tr><td>7</td><td>Licenciado</td><td>Windows server 2012</td><td>sistema operativo del servidor del directorio activo</td><td>vitalicio</td><td>Activo</td><td>Cesar Orlando Parra Sanabria</td></tr><tr><td>8</td><td>Licenciado</td><td>SQL Server - Standard</td><td>licenciamiento Base de datos Sidcar</td><td>vitalicio</td><td>Activo</td><td>Cesar Parra / Gestión Documental</td></tr><tr><td>9</td><td>Licenciado</td><td>60 licencias cal</td><td>usuarios que pueden acceder a la red corporativa, es una cal por usuario autenticado.</td><td>vitalicio</td><td>Activo</td><td>Cesar Orlando Parra Sanabria</td></tr><tr><td>10</td><td>Licenciado</td><td>Project On Line</td><td>usuarios quegestionan proyectos</td><td>1 año</td><td>Inactivo</td><td>Cesar Orlando Parra Sanabria</td></tr><tr><td>11</td><td>Licenciado</td><td>Visio Profesional</td><td>aplicación para diseño de los procesos a nivel grafico o flujogramas</td><td>vitalicio</td><td>Activo</td><td>Cesar Orlando Parra Sanabria / Jeimy Vargas</td></tr><tr><td>12</td><td>Licenciado</td><td>C3X</td><td>servidor de telefonía</td><td>vitalicio</td><td>Activo</td><td>Cesar Orlando Parra Sanabria</td></tr><tr><td>13</td><td>Licenciado</td><td>Adobe creative cloud</td><td>licencia diseño grafico</td><td>1 año</td><td>Activo</td><td>Comunicaciones/ Cesar Parra</td></tr><tr><td>14</td><td>Licenciado</td><td>Discovery</td><td>Mesa de ayuda</td><td>1 año</td><td>Activo</td><td>Cesar Orlando Parra Sanabria</td></tr><tr><td>15</td><td>Licenciado</td><td>SQL - User CAL 80</td><td>usuarios que pueden acceder a realizar peticiones a la base de datos de sidcar</td><td>vitalicio</td><td>Activo</td><td>Cesar Orlando Parra Sanabria / Jeimy Vargas</td></tr></table> La actualización de las licencias en los equipos de cómputo se verifica en estos, así mismo la entidad ha realizado la contratación para el licenciamiento del software que lo requiere, revisión que se realizó en la página del SECOP.	5	Free	Acrobat Reader	Lector de PDF	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria	6	Free	Cute PDF	Impresión de PDF	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria	7	Licenciado	Windows server 2012	sistema operativo del servidor del directorio activo	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria	8	Licenciado	SQL Server - Standard	licenciamiento Base de datos Sidcar	vitalicio	Activo	Cesar Parra / Gestión Documental	9	Licenciado	60 licencias cal	usuarios que pueden acceder a la red corporativa, es una cal por usuario autenticado.	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria	10	Licenciado	Project On Line	usuarios quegestionan proyectos	1 año	Inactivo	Cesar Orlando Parra Sanabria	11	Licenciado	Visio Profesional	aplicación para diseño de los procesos a nivel grafico o flujogramas	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria / Jeimy Vargas	12	Licenciado	C3X	servidor de telefonía	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria	13	Licenciado	Adobe creative cloud	licencia diseño grafico	1 año	Activo	Comunicaciones/ Cesar Parra	14	Licenciado	Discovery	Mesa de ayuda	1 año	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria	15	Licenciado	SQL - User CAL 80	usuarios que pueden acceder a realizar peticiones a la base de datos de sidcar	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria / Jeimy Vargas
5	Free	Acrobat Reader	Lector de PDF	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria																																																																									
6	Free	Cute PDF	Impresión de PDF	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria																																																																									
7	Licenciado	Windows server 2012	sistema operativo del servidor del directorio activo	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria																																																																									
8	Licenciado	SQL Server - Standard	licenciamiento Base de datos Sidcar	vitalicio	Activo	Cesar Parra / Gestión Documental																																																																									
9	Licenciado	60 licencias cal	usuarios que pueden acceder a la red corporativa, es una cal por usuario autenticado.	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria																																																																									
10	Licenciado	Project On Line	usuarios quegestionan proyectos	1 año	Inactivo	Cesar Orlando Parra Sanabria																																																																									
11	Licenciado	Visio Profesional	aplicación para diseño de los procesos a nivel grafico o flujogramas	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria / Jeimy Vargas																																																																									
12	Licenciado	C3X	servidor de telefonía	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria																																																																									
13	Licenciado	Adobe creative cloud	licencia diseño grafico	1 año	Activo	Comunicaciones/ Cesar Parra																																																																									
14	Licenciado	Discovery	Mesa de ayuda	1 año	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria																																																																									
15	Licenciado	SQL - User CAL 80	usuarios que pueden acceder a realizar peticiones a la base de datos de sidcar	vitalicio	Activo	Cesar Orlando Parra Sanabria / Jeimy Vargas																																																																									
10.	MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA CONTROL DE DATOS Y BACK UPS DE INFORMACION	En cuanto al requerimiento de soporte de las medidas de seguridad de la información, se presenta Informe Ejecutivo por parte del proceso en el Formato F_M_GC.01-11 “Estado Actual del Sistema Automático de Backup”. El cual se verifica junto con el contratista encargado, el informe se anexa como documento soporte, algunas precisiones son: - Para la protección de los archivos compartidos, utiliza actualmente un sistema de tipo Open en los repositorios de información como lo son los “REPO”, la unidad “TALENTO HUMANO” y la unidad de “Digitalización” y CONTRATACION, se emplea la herramienta UrBackup, Es multiplataforma en ambas versiones (cliente y servidor). Los únicos que tienen acceso a este son: el profesional especializado encargado del proceso y los 2 contratistas del área. - El back up es realizado mientras el sistema se encuentra en ejecución sin interrumpir los procesos actuales. - Los archivos se pueden restaurar mediante una interfaz web o mediante el explorador de archivos.																																																																													

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No.
	FORMATO		03
	PROCEDIMIENTO:		VIGENTE A PARTIR DE:
	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS		20/10/2017
	TITULO:	CODIGO:	Página 12 de 15
	INFORME DE AUDITORÍA	F-CMC.01 - 05	

		- Se controla a través del Directorio Activo, que corresponde a las directrices del sistema, como políticas generales establecidas. - Cuando un funcionario o contratista se retira de la entidad, no se elimina el usuario solo se desactiva, quedando en la lista de distribución. - Se programan auditorías internas trimestrales sobre: SOFTWARE INSTALADO PARCHES DE SEGURIDAD Y ACTUALIZACION INSTALADOS. Se informa sobre el proyecto que se desarrolla de implementación para salvaguardar la totalidad de la información, que cubrirá la totalidad de la infraestructura minimizando las posibilidades de materialización de un evento o riesgo. HACER SEGUIMIENTO A ESTE PROYECTO.
--	--	---

4.2. HALLAZGOS		
ITEM	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1.	Normatividad que regula el funcionamiento del proceso.	El proceso se encuentra soportado en la normatividad interna y externa que regula su funcionamiento y cuenta con un normograma, sin embargo, a la fecha debe ser revisado y actualizado, para la inclusión en el normograma institucional de las normas generales que aplican a este, algunas como: Decreto 1008 de 2018 Decreto 1413 de 2017 – Decreto 2573 de 2014 Decreto. 103 de 2015 Decreto 2693 de 2012 Norma para corrección en el normograma Ley No 73 de del 18/08/1999 - Corresponde a la ley 527 de 1999. Normas Derogadas que se encuentran en el normograma Decreto 1151 de 2008 La anterior relación, entre otras, por lo que se recomienda revisión y actualización.
2.	Mapa de riesgos del Proceso	Los riesgos del proceso se encuentran en actualización y solo se identificaron 2 riesgos: 1 de corrupción y otro de gestión, por lo que es importante tener en cuenta, lo que indica el Paso 2 de la “Guía para la Administración del Riesgo en la Gestión, Corrupción y Seguridad Digital. Diseño de Controles en Entidades Públicas” numeral 4.1.7 emitida por el DAFP 2018, para efectos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, se podrán identificar los siguientes tres (3) riesgos inherentes de seguridad digital: • Pérdida de la confidencialidad • Pérdida de la integridad • Pérdida de la disponibilidad NOTA: De acuerdo con lo informado por el proceso el “tema se está trabajando con AOPI dado que es el área de sistema integrado de gestión quien administra la gestión de

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No.
	FORMATO		03
	PROCEDIMIENTO:		VIGENTE A PARTIR DE:
	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS		20/10/2017
TITULO:	CODIGO:		
INFORME DE AUDITORÍA	F-CMC.01 - 05	Página 13 de 15	

		riesgos de la entidad y se tiene contemplado los pilares de seguridad de la información (integridad, disponibilidad y confidencialidad), dependencia que nos debe dar las directrices en este tema, razón por la cual consideramos que es mas de OAPI que de TIC. Continúa la observación para seguimiento y como responsables dentro del Plan de Mejoramiento, recomendando incluir como responsables a los 2 procesos de TICS y Planeación.
3.	Procesos y Procedimientos	El proceso se encuentra integrado al Sistema de Gestión de Calidad, con la caracterización, formatos, manuales, sin embargo, es de tener en cuenta: ➤ Para el Manual de Seguridad Digital, no está formalizada su expedición, dentro del formato del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra sin identificación de responsables, versión, y no está publicado en el micrositio de consulta share point. ➤ Los procedimientos que se relacionan en los manuales no se encuentran publicados en el share point, algunos como: MANUAL DE SEGURIDAD DIGITAL -Copia y Restauración de datos por daño o preproducción- CÓDIGO:P-GT.03. MANUAL DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, -Procedimiento “Sistema de respaldo de información de equipos de cómputo de usuarios “y Sistema de respaldo de información de servidores”. - P-GT.01 Procedimiento de Administración de Software y Hardware - P-GT.02 Procedimiento de Soporte técnico y mantenimiento de equipos - P-GT.03 Procedimiento de daño y restauración de datos por daño o preproducción. - P-GT.04 Procedimiento de Cargue de información a la página web institucional. Dentro de los soportes entregados, solo se relacionó el procedimiento de P-GT.03 “Procedimiento de daño y restauración de datos por daño o preproducción.” Por lo demás no se encuentra evidencia de estos procedimientos. Se observa que, en el Manual de Seguridad de la Información, en su capítulo de: CONDICIONES GENERALES cita “ “Lo establecido en el Manual de Políticas de Seguridad digital debe ser parte de la cultura organizacional, motivo por el cual debe ser conocido por todos los relacionados con la Región Central, contratistas y proveedores, los cuales deben cumplir con las condiciones establecidas. “. Se evidencia que a la fecha no se ha socializado el Manual en los diferentes colaboradores de la entidad.
4.	Indicadores del proceso.	Dentro de los soportes enviados y la verificación de la información de los indicadores registrados, no se reporta medición anual y no se define una ficha técnica de cada indicador, solo se encuentran enunciados. NOTA: De acuerdo con lo informado por el proceso “Actualmente se están generando nuevos procesos documentados, dichos procesos permitirán la medición por indicadores, actualmente el indicador disponible es el de la atención de mesa de ayuda y ese se entrego dentro de los soportes. Razón por la cual que “

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No.
	FORMATO		03
	PROCEDIMIENTO:		VIGENTE A PARTIR DE:
	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS		20/10/2017
	TITULO:	CODIGO:	
	INFORME DE AUDITORÍA	F-CMC.01 - 05	Página 14 de 15

		Sin embargo, se deja la observación para seguimiento de los indicadores formulados y su medición.
5.	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Política de Gobierno Digital.	La entidad no cuenta con el Plan Estratégico de Información - PETI, así como con la Política de Gobierno Digital, estas actividades se formularon como acción a realizar dentro del plan de acción 2019, por la OAPI y Gestión de TICS, por lo que se debe generar acciones que permitan el cumplimiento en tiempo de estas, teniendo en cuenta que Gobierno Digital es una de las diecisiete políticas de gestión y desempeño institucional, que se desarrolla en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se encuentra en el Eje de Gestión para el Resultado con Valores y la planteado así mismo el PETI dentro de la Gestión de T.I.: “ Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI). A través de la gestión de TI, se opera e implementa todo lo definido por el gobierno de TI. La gestión de T.I. permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas “ Además, su importancia de contar con estos componentes que relacionan y articula con los modelos estratégicos como son: el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Estrategia de Gobierno Digital y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

5. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

- ✓ La auditoría se desarrolló según lo previsto en el Plan de Auditorías 2019, con una prórroga en su fecha de terminación la cual quedó definida para el 03 de mayo de 2019.
- ✓ El análisis se realizó sobre la información entregada y los documentos soporte del proceso de Gestión de TICS.
- ✓ El proceso se fortaleció con la contratación para generar el diseño y gestión de la arquitectura de la infraestructura tecnológica y soporte en la administración del centro de datos de la entidad.
- ✓ El Proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones — TIC, se realiza en cumplimiento de la normatividad aplicable; sin embargo, existen oportunidades de mejorar alrededor de la formalización y socialización de documentos estratégicos del proceso, seguimiento al comportamiento de los indicadores y riesgos del proceso.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ Actualización del normograma del proceso para su articulación con el normograma institucional.
- ✓ Articular el proceso de TICS con el Sistema Integrado de Calidad, ya en el micrositio Share Point no se encuentran los procedimientos formulados, manuales actualizados, frente a los lineamientos establecidos internamente en la entidad para los documentos del SIG y su publicación en el Share Point.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No.
	FORMATO		03
	PROCEDIMIENTO:		VIGENTE A PARTIR DE:
	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS		20/10/2017
	TITULO:	CODIGO:	Página 15 de 15
	INFORME DE AUDITORÍA	F-CMC.01 - 05	

- ✓ Formalizar y ajustar al SGC el Manual de Seguridad Digital V.2, para su posterior socialización teniendo en cuenta su que **en su capítulo de: CONDICIONES GENERALES** cita “Lo establecido en el Manual de Políticas de Seguridad digital debe ser parte de la cultura organizacional, motivo por el cual debe ser conocido por todos los relacionados con la Región Central, contratistas y proveedores, los cuales deben cumplir con las condiciones establecidas
- ✓ Revisar los procedimientos que están definidos en los Manuales con que cuenta el proceso y definir su pertinencia ya que no se entregó soporte de la formulación de estos, solo el procedimiento “COPIA Y RESTAURACION DE DATOS POR DAÑO O PREPRODUCCION “ - P-GT.03
- ✓ Actualizar la nueva matriz de riesgos, coordinado con la Oficina Asesora de Planeación, ajustada a la “Guía para la Administración del Riesgo en la Gestión, Corrupción y Seguridad Digital. Diseño de Controles en Entidades Públicas”

Para seguimiento ya formulado en el Plan de Acción

- ✓ El proceso no cuenta con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC), y la Política de Gobierno Digital, planteadas como acción en el Plan de Acción 2019, lo que lleva a realizar un seguimiento permanente para el cumplimiento de estas actividades, , teniendo en cuenta las directrices dadas por el Mintic en la “ Guía Estructura del Plan Estratégico de TI Guía Técnica “, en el entendido que según MINTICS cada vez que una institución pública hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.

8. AUDITOR LÍDER Y EQUIPO AUDITOR		
Auditor		
NOMBRES	CARGO	FIRMA
STELLA CAÑON RODRIGUEZ	Asesora de Control Interno	