

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA				Código: FT-COIN-007
					Oct-2023
					Revisión: 01

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	28	Mes:	08	Año:	2024
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	Gestión de Servicios de TI (GSTI)
Dependencia(s):	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	ANGÉLICA MARÍA ZAMORA ACOSTA - Jefa Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Objetivo de la Auditoría:	Verificar la administración del proceso Gestión de Servicios de TI - GSTI, por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
Alcance de la Auditoría:	Inicia con verificar la administración del proceso, continúa con los controles de los riesgos asociados, la caracterización del proceso, el cumplimiento de los indicadores y finaliza con validar la implementación de los Lineamientos emitidos por el DAFP, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> ○ Caracterización del proceso GSTI, año 2023. ○ Lineamientos MECI (DAFP) a enero 2024. ○ Evaluación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). ○ Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI. ○ Catálogo de componentes de infraestructura de TI - MinTIC. ○ Procedimientos asociados. ○ Mapa de riesgos Institucional. ○ Metodología para la gestión de Riesgos - MT-PLES-001. ○ PO-PLES-002 Política para la Administración de Riesgos de la Supersolidaria. ○ Decreto 1078, 1083 de 2015, Departamento Administrativo de la Función Pública. ○ ISO/IEC 27001, COBIT V. 5.

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría									Reunión de Cierre		
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	
29	07	2024			14	08		2024		22	08	2024	28	08

Jefe oficina de Control Interno (E)	Auditor
MARTHA NOHEMY ARÉVALO MARTÍNEZ	JORGE ARMANDO MARIMÓN ACOSTA

I. DECLARACIÓN

La auditoría se realiza con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por el auditor y se fundamenta en el siguiente soporte documental: expedientes fuente, procesos y procedimientos del sistema de gestión, reportes de los sistemas de información, cruces y validaciones, página web y normas internas y externas.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

En aplicación al Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.8, la Oficina de Control Interno incorpora los siguientes instrumentos para la actividad de la Auditoría Interna:

- i. Código de Ética del Auditor Interno que tiene como bases fundamentales, la integridad, objetividad, confidencialidad, conflictos de interés y competencia de este.
- ii. Estatuto de auditoría, en el cual se establecen y comunican las directrices fundamentales que definen el marco dentro del cual se desarrollan las actividades de la Oficina de Control Interno, según los lineamientos de las normas internacionales de auditoría.

II. COMPROMISO DEL AUDITADO

Carta de representación en la que se establezca la veracidad, calidad y oportunidad de la entrega de la información presentada a las Oficinas de Control Interno.

III. NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Este documento contiene información de interés exclusivo del auditor y el auditado para surtir los trámites establecidos en la Guía de Auditoría. En ese sentido, hasta tanto no se constituya como informe final y sea publicado en la página Web de la Superintendencia de la Economía Solidaria, no podrá ser distribuido ni utilizado por terceros, ni se podrá hacer referencia a él en ningún otro asunto, sin el consentimiento previo y por escrito del jefe de Control Interno.

IV. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del informe de auditoría al proceso Gestión de Servicios de TI (GSTI), y de acuerdo con el objetivo y alcance presentado a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas a través del memorando 20241300013253 del 4 de julio de 2024, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso: acorde con el alcance establecido, se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas la información relacionada con la administración del proceso Gestión de Servicios de TI - GSTI, con el fin de validar las acciones adelantadas para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Así mismo, se validó en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad "Isolución", la normatividad asociada al proceso, como es el caso de políticas, manuales, procedimientos, instructivos, entre otros documentos.

- b) Diseño del plan de auditoría: se estableció la programación del plan de trabajo para el desarrollo de la auditoría, de modo que permitiera lograr el objetivo propuesto.
- c) Reunión de apertura: la apertura de la auditoría se realizó mediante reunión de inicio, realizada de forma virtual el día 29 de julio de 2024, donde se reiteró el objetivo, el alcance y demás aspectos para tener en cuenta durante la evaluación.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

- d) Obtención y análisis de la información: fue solicitada la información suficiente relacionada con la unidad auditada y el alcance establecido, para efectos de seleccionar una muestra y realizar las correspondientes verificaciones.
- e) Ejecución de pruebas: se verificó la información y soportes remitidos por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, mediante memorando 20241200015523 del 30 de julio de 2024, sobre la base de la normatividad afín a la gestión del proceso.
- f) Definición de observaciones y recomendaciones: surgieron producto de la comparación entre el estado correcto del requisito (criterio) y el estado actual, socializados con el líder del proceso y personal a cargo de la gestión.

RIESGOS EVALUADOS (Riesgos evaluados en el proceso de auditoría)

Se verifica la Matriz de Riesgos Institucionales para identificar los riesgos transversales a la gestión del proceso Gestión de Servicios de TI - GSTI, identificando relación con los siguientes:

- GSTI-2 Inaccesibilidad a los servicios de TI.
- GSTI-3 Pérdida de información digital de la Entidad.

La identificación de estos riesgos conlleva sus respectivas actividades de control, que van desde seguimientos y monitoreos periódicos realizados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, como también las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, de acuerdo con la metodología y periodicidad definida por la entidad.

DESARROLLO DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA (Resultados de los Aspectos Evaluados)

1. Descripción del proceso

El proceso Gestión de Servicios de TI - GSTI tiene como objetivo proveer, administrar y soportar los servicios de TI institucionales (infraestructura tecnológica, servicios digitales y sistemas de información), con el fin de generar información y garantizar la continuidad, disponibilidad y seguridad de los servicios.

2. Detalle de las validaciones realizadas

PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI (GSTI)

➤ Plan de acción anual del proceso.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

Se recibió el formato FT-PLES-066 PLAN DE ACCIÓN DEL PROCESO GSTI - 2023, en el cual se evidenció la suscripción de 6 actividades que guardan relación con las salidas del proceso, presentes en su caracterización, las cuales se citan a continuación:

- **Informe de gestión de servicios TI:** se recibió el documento “INFORME DE GESTIÓN DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS - VIGENCIA 2022-2023”, en el cual, de manera general, el área auditada presenta los resultados obtenidos a partir de la implementación de directrices afines a la seguridad de la información, como es el caso del fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, el desarrollo, actualización y puesta en producción de sistemas de información, la implementación de la Política de Gobierno Digital del MinTIC, entre otras actividades ejecutadas.

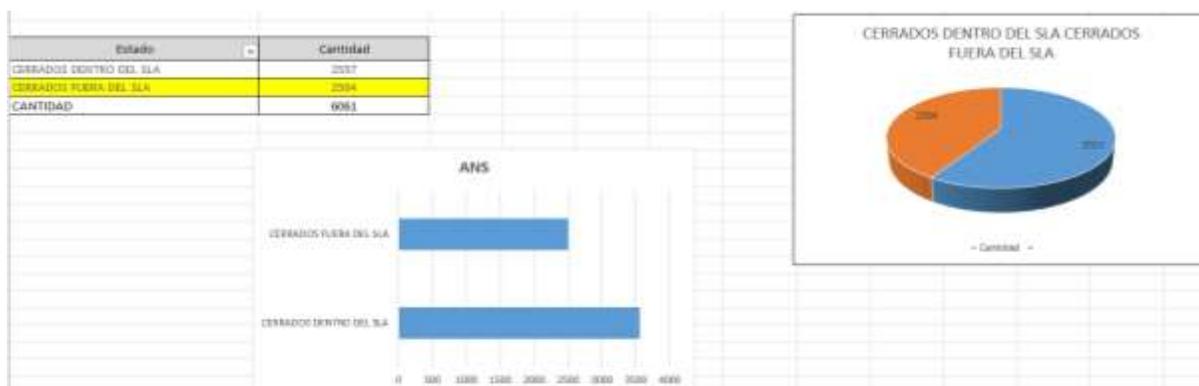
Así mismo, se recibió el documento “GESTION GASCIF ENE-DIC”, por medio del cual se presenta el resultado de la gestión realizada por el Grupo de Atención al Sistema de Información Financiera - GASIF, para lo correspondiente a la vigencia 2023, donde se relacionan las atenciones realizadas de acuerdo con su tipo (soporte telefónico, correo electrónico, radicados de gestión documental).

De igual forma, se recibieron los siguientes soportes de ejecución de la actividad:

- Resumen general de casos (Aranda Service Desk)
- Informe mensual de Mesa de Servicios.
- Informe General de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
- Plantilla Informe de Gestión Mesa de Ayuda SES: es relevante mencionar que en este documento se evidenció el cierre de una gran cantidad de casos (2504), por fuera de los ANS establecidos (ver siguiente ilustración).

Ilustración 1.

Plantilla Informe de Gestión Mesa de Ayuda SES



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

- Resumen general con ANS y tabla dinámica: en este documento también es posible evidenciar el registro de casos que fueron atendidos por fuera de los tiempos de atención

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

definidos, generándose incumplimiento sobre los ANS determinados. Este tipo de situaciones pueden llegar a ocasionar la materialización de riesgos del proceso GSTI, como es el caso de GSTI-2 Inaccessibilidad a los servicios de TI.

Ilustración 2.
Casos atendidos fuera de tiempo

Proyecto	Tipo de caso	Número de caso	Nombre del SIA	Tiempo del caso	Progreso del caso	Tiempo de atención estimado	Tiempo de atención real	Tiempo de solución estimado	ANS	Tiempo de solución real	Comentario de la solución	ID interno del caso
1	Supersolidar INCIDENTE	2993	Medio	6762	156	960	6765	3360	-3369	6762	Buenos días, Se informa que s	11728
2	Supersolidar INCIDENTE	2964	Medio	14392	333	960	14391	3360	-11001	14392	Buenos días, Agradecemos la i	11411
3	Supersolidar INCIDENTE	2901	Medio	15029	349	960	15037	3360	-11677	15029	Buenos tardes, Para desear	11374
4	Supersolidar INCIDENTE	1792	Medio	31502	750	960	3491	3360	-131	0		9376
5	Supersolidar INCIDENTE	2092	Medio	1606	38	960	1642	3360	1718	1636	Buenos tardes, Se informa qu	7269
6	Supersolidar INCIDENTE	1799	Medio	321	7	960	296	3360	3064	329	Buenos tardes, Se informa qu	6297
7	Supersolidar INCIDENTE	1780	Medio	945	21	960	942	3360	2424	945	Buenos días, Se informa que l	6230

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Teniendo en cuenta lo enunciado, se registra una observación en el presente informe, con el objetivo de que se implementen los controles necesarios para garantizar el cumplimiento de los tiempos de atención convenidos en los Acuerdos de Niveles de Servicios que se establezcan.

- **Informe general del procesamiento de información:** la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas aportó como soporte el documento “INFORME PROCESAMIENTO DE DATOS 2023”, en el cual fue posible evidenciar una base de datos con el registro de la información recopilada por la entidad a través de los aplicativos dispuestos, como es el caso del capturador SICSES.
- **Aplicativos en producción:** se recibió como soporte el documento “Catálogo de Sistemas de Información”, documento que contiene la relación de los sistemas de información implementados en la entidad, con información relevante como su descripción, funcionalidades, procesos que soportan, las entradas y salidas, el estado de las aplicaciones, el responsable técnico y funcional, entre otros datos (ver imagen siguiente). En este documento también se pudo identificar que no se encuentra diligenciada la columna ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS), por lo cual se registra una oportunidad de mejora afín al tema.

Ilustración 3.
Catálogo de Sistemas de Información

NO	IDENTIFICACION DEL SISTEMA DE INFORMACION	DESCRIPCION DEL SISTEMA	PROCESOS QUE SOPORTA	ENTRADAS Y SALIDAS	ESTADO	RESPONSABLE TECNICO	RESPONSABLE FUNCIONAL	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS)	OTROS DATOS
0001	000001	Medio	000001	000001	000001	000001	000001	000001	000001
0002	000002	Medio	000002	000002	000002	000002	000002	000002	000002
0003	000003	Medio	000003	000003	000003	000003	000003	000003	000003

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

- Informe de gestión del proceso:** se recibió el documento “INFORME DE GESTIÓN DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS - VIGENCIA 2022-2023”, en el cual, de manera general, se presentan los resultados obtenidos a partir de la implementación de directrices afines a la seguridad de la información, como es el caso del fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, el desarrollo, actualización y puesta en producción de sistemas de información, la implementación de la Política de Gobierno Digital del MinTIC, entre otras actividades ejecutadas.

Ilustración 4.

Informe de Gestión 2022 – 2023



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

- Reporte y análisis de medición de indicadores de gestión:** se evidenció a través de la caracterización del proceso, que los indicadores definidos corresponden a:
 - Avances en la mejora de los (2) sistemas del SES: como soporte de ejecución de la actividad, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas aportó el formato FT-PLES-046 FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADOR, a partir del cual se pudo identificar que el indicador definido estuvo relacionado con los aplicativos Klic y Balance Social.

Se evidenció el documento “Manual Técnico Balance Social”, de octubre de 2023, el cual contiene la especificación técnica de la arquitectura del aplicativo Balance Social”, elaborado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas para servir de apoyo documental al equipo de desarrollo, para el entendimiento de la especificación técnica de la arquitectura para el sistema Balance Social bajo la nueva arquitectura de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

También se pudo evidenciar el documento “Gestión del sistema de información Klic-Cuentas de cobro cuarto trimestre vigencia 2023”, donde se presentó un estado del desarrollo del sistema de información KLIC, las actividades realizadas en el trimestre como es el caso de estabilización, soporte y seguimiento del sistema, configuración de cuenta de correo para el soporte a usuarios de la aplicación, entre otras acciones.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

Así mismo, se pudo monitorear a través del sistema de gestión “Isolución”, el desempeño de este indicador de la gestión del proceso GSTI, donde fue posible identificar el registro del cumplimiento del indicador, a través del desarrollo, puesta en producción y estabilización de los aplicativo KLIC y Balance Social en la vigencia 2023, como se puede ver en la imagen relacionada a continuación:

Ilustración 5.

Monitoreo de Indicador - Avance en la mejora de los (2) sistemas en la SES

Fecha	Meta	Medición	Numerador	Denominador	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones implantadas	Anexo
14/Nov/2023	100	100	100	100	100	100	90	En el 4 trimestre de 2023 se puso en producción y estabilización de los aplicativos de klíc y balance social durante la vigencia 2023		Registros(2)

Fuente: Isolución

Se evidenció, además, como soporte del cumplimiento del indicador, un documento en formato power point, el cual contiene la descripción del desarrollo y puesta en producción de la plataforma para la administración de cuentas de cobro KLIC, asimismo el instructivo para el uso del sistema web Balance Social.

- Cumplimiento en la entrega de requisitos de TI exigidos por las áreas de la SES (secundaria): Este indicador fue definido con el objetivo de generar capacidades de TI para facilitar una efectiva gestión de los procesos y proyectos de la entidad, además de disponer servicios digitales confiables y expeditos, alineados con el marco estratégico y los requerimientos de los usuarios internos y externos.

Se evidenció a través del sistema de gestión “Isolución”, el registro del cumplimiento del indicador, como se puede apreciar en la siguiente imagen:

Ilustración 6.

Monitoreo de Indicador - Cumplimiento en la entrega de requerimientos de TI demandados por las áreas de la SES (secundario)

Fecha	Meta	Medición	Numerador	Denominador	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones implantadas	Anexo
14/nov/2023	100	100	4	4	100	100	90	Para el tercer trimestre de 2023 se reciben requerimientos para 4 sistemas de información- Nuevo modelo de supervisión- Calculo del deterioro de cartera- Ley minera y tablero de inversiones		Registros(5)

Fuente: Isolución

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

Como soporte del cumplimiento del indicador, se evidenció el levantamiento de los requerimientos para desarrollo del aplicativo soporte para el nuevo modelo de supervisión, al igual para los sistemas de información para el Cálculo del deterioro de cartera, Ley minera y Tablero de inversiones.

- Avance en la documentación técnica y funcional de 2 sistemas de información (secundario): El indicador estuvo relacionado con los sistemas de información KLIC y Balance Social, evidenciando los documentos definitivos Manual de Usuario y Manual técnico del sistema de información Balance Social, actualizados a octubre 2023. Se evidenciaron también los manuales de usuario para los roles “Supervisor” y “Contratista” en el aplicativo KLIC.
- Capacidades de almacenamiento y estado (principal): se recibió de parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, el documento “CAPACIDAD Y ESTADO ALMACENAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CUARTO TRIMESTRE 2023”, a partir del cual se evidenció el seguimiento efectuado por la citada dependencia, a la capacidad disponible para la red de área de almacenamiento (SAN) de la entidad.

Adicionalmente, se pudo identificar en el monitoreo efectuado a través del sistema de gestión “Isolución”, el registro del cumplimiento del indicador por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, como se puede apreciar seguidamente:

Ilustración 7.

Monitoreo de Indicador - Capacidades y estado del almacenamiento (principal)

Valores	Valor	Fecha
Inicio	45,0444	13/feb/2023
Final	89,2867	10/nov/2023
Máximo	89,2867	10/nov/2023
Mínimo	44,9078	10/nov/2023
Variación del período	-26,35%	13/feb/2023 - 10/nov/2023
Fórmula	Almacenamiento utilizado / capacidad total de almacenamiento disponible *100%	

Fecha	Meta	Medición	Numerador	Denominador	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones implementadas	Anexo
10/nov/2023	45	89,2867	26,22	45	89,2867	80	70	Al 30 de septiembre de 2023, se evidenció que aun se cuenta con espacio para la utilización de la SAN		Registro(1)
10/nov/2023	45	89,2867	20,53	45	45,0222	80	70	Al 30 junio de 2023, se evidenció que aun se cuenta con espacio para la utilización de la SAN		Registro(1)
10/nov/2023	45	89,2867	20,24	45	44,87770	80	70	Al 31 de marzo de 2023, se evidenció que aun se cuenta con espacio para la utilización de la SAN		Registro(1)
13/feb/2023	45	89,2867	20,27	45	45,04444	80	70	Al 31 de diciembre de 2022, se visualiza que aun se cuenta con espacio en la SAN		Registro(1)
13/feb/2023	45	89,2867	20,27	45	45,04444	80	70	Al 31 de octubre d e2022, se visualiza que aun se cuenta con espacio en la SAN		Registro(1)

■ Medición mayor que la Tst. Inferior
 ■ Medición menor o igual que la Tst. Superior
 ■ Medición entre la Tst. Superior e inferior

Fuente: Isolución

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

- Reporte de seguimiento a riesgos y oportunidades:** se evidenció el documento “20230126_Seguimiento_mapa_riesgos_institucionales_GSTI”, el cual fue gestionado durante el año 2023 de forma trimestral por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, donde se pudo identificar el registro del vencimiento de algunas acciones de control establecidas para el riesgo GSTI-2 Inaccesibilidad a los servicios de TI., como es el caso de las acciones 61.1 y 62.1, 117.1; así como también el vencimiento de la acción de control 63.1, asociada al riesgo GSTI-3 Pérdida de información digital de la Entidad, lo cual se puede evidenciar a partir de la siguiente imagen:

Ilustración 8.

Seguimiento Mapa de Riesgos - Gestión de Servicios de TI (GSTI)

PROCESO		Gestión de servicios de TI - GSTI						
OBJETIVO		Proveer, administrar y soportar los servicios de TI institucionales (infraestructura tecnológica, servicios digitales y sistemas de información) con la identificación y evaluación de las necesidades sobre la infraestructura tecnológica, servicios digitales y sistemas de información.						
ALCANCE		Profesional Especializado (s) - Grupo Sistema						
LÍDER DE PROCESO DESIGNADO		Profesional Especializado (s) - Grupo Sistema						
GSTI-3 Pérdida de información digital de la Entidad.	0-61	El jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, periódicamente a través de un proveedor realiza mantenimiento preventivo y detección de infraestructura eléctrica dejando como evidencia el informe de mantenimiento, simultáneamente se realiza la verificación del contrato y las obligaciones del proveedor.	61.1	El proveedor del contrato y/o contratista debe enviar mensualmente el informe de mantenimiento realizada a la infraestructura eléctrica. Como evidencia el informe de monitoreo.	Vélez Ponceque	01/02/2023	31/12/2023	Vencida
	0-62	El personal administrativo de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas mensualmente genera reporte de las incidencias presentadas en la mesa de servicios relacionados con la infraestructura tecnológica y de información. Como evidencia quedará el reporte de incidencias.	62.1	El personal administrativo mensualmente genera reporte de las incidencias presentadas en la mesa de servicios relacionados con la infraestructura tecnológica y de información. Como evidencia quedará el reporte de incidencias.	Vélez Ponceque	01/02/2023	30/12/2023	Vencida
	0-117	El personal de contratista designado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas realiza la verificación periódicamente del estado de las unidades y servicios TI, como evidencia quedará el registro en la plataforma de gestión de flota.	117.1	El personal de contratista encargada mensualmente realiza la verificación del estado de las unidades y servicios TI, como evidencia quedará el registro en la plataforma de gestión de flota.	Vélez Ponceque	01/02/2023	31/12/2023	Vencida
	0-63	El personal de contratista designado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas reporta los backups realizados mensualmente para las diferentes aplicaciones y servicios en función amplitud, a través de un informe que evidencia la ejecución del backup.	63.1	El personal de contratista designado monitorea los backups generados por los dispositivos de acuerdo a la política de backup. Como evidencia quedará el reporte generado.	Vélez Ponceque	01/02/2023	31/12/2023	Vencida
	0-149	El oficial de seguridad designado por la alta dirección realiza trimestralmente seguimiento y monitoreo al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. Como evidencia quedará el informe presentado al comité.	149.1	El oficial de seguridad designado por la alta dirección realiza trimestralmente seguimiento y monitoreo al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. Como evidencia quedará el informe presentado al comité.	Luis Osorio	01/02/2023	31/12/2023	Cumplida

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Teniendo en cuenta lo citado, se registra la situación como una observación en el presente informe, con el objetivo de que se tomen los correctivos necesarios para lograr el cumplimiento

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

medición, reporte de atención y estadísticas, al igual que una gran cantidad de casos (2504) atendidos y cerrados por fuera de los ANS definidos (ver siguiente imagen).

Ilustración 10.
Reporte General de Cumplimiento de ANS



Cerrados Dentro del SLA: 58.69 %
Cerrados Fuera del SLA: 41.31 %
Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Teniendo en cuenta lo aquí enunciado, al igual que lo plasmado en el ítem “Informe de gestión de servicios TI”, se registra una observación en el presente informe, teniendo en cuenta el evidente incumplimiento de ANS establecidos para la prestación de servicios, con el objeto de que se implementen acciones de control enfocadas en el cumplimiento de los niveles acordados para la calidad de dichos servicios.

➤ **Implementación de actividades de control para mitigar los riesgos del proceso:** en el documento “20230126_Seguimiento_mapa_riesgos_institucionales_GSTI”, se pudo identificar que durante la vigencia 2023 se realizaron acciones de control asociadas a los riesgos del proceso GSTI, como es el caso de:

- Monitoreo a la infraestructura tecnológica de la entidad: evidenciando los soportes de la realización de la actividad durante los meses de febrero a noviembre de 2023. Esta actividad de control resultó vencida al final del seguimiento ejecutado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas al mapa de riesgos del proceso, teniendo en cuenta que no hubo soporte de la ejecución de la actividad para los meses de enero y diciembre.
- Reporte de los incidentes presentados en la mesa de servicios relacionados con la infraestructura tecnológica y de información: evidenciando los soportes de la realización de la actividad para el periodo de febrero a junio de 2023. Esta actividad de control resultó vencida al final del seguimiento ejecutado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas al mapa de riesgos del proceso, teniendo en cuenta que no hubo soporte de la ejecución de la actividad para los meses de julio a diciembre.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

- Estudio previo para la contratación de la solución de Datacenter acorde a las necesidades de la entidad: se evidenció correo remitido al líder de infraestructura, solicitando el cierre de la acción de control que había sido suscrita inicialmente, teniendo en cuenta que se indicó que la contratación de una solución de un Datacenter ya no era necesaria, en razón a la compra de la nueva sede de la entidad, la cual tiene un fluido eléctrico óptimo para el funcionamiento de la plataforma tecnológica (cuenta con planta eléctrica de gran capacidad y tiempo de cobertura, además de la instalación de dos (2) UPS en modo paralelo, con lo cual el riesgo por temas eléctricos queda cubierto). Por consiguiente, no fue necesaria la ejecución de la actividad y se registró su cumplimiento.
 - Implementación de la solución del Datacenter de acuerdo a las obligaciones contractuales y ficha técnica: teniendo en cuenta que no fue necesaria la contratación de una solución de Datacenter, en atención a las razones mencionadas en el punto anterior, no fue necesaria la ejecución de la actividad y se registró su cumplimiento.
 - Verificación del estado de los servidores y servicios TI: se evidenció el monitoreo mensual al estado de los servidores y las pruebas sobre los servicios de TI de la entidad, correspondiente a los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, septiembre, octubre y noviembre de 2023. Esta actividad de control resultó vencida al final del seguimiento ejecutado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas al mapa de riesgos del proceso, teniendo en cuenta que no hubo soporte de la ejecución de la actividad para los meses de enero, julio, agosto y diciembre.
 - Monitoreo a los backups generados por la herramienta de acuerdo a la periodicidad de la política de Backup: por parte de la Oficina de Control Interno no se evidenció soporte alguno de la ejecución de esta actividad. Esta actividad de control resultó vencida al final del seguimiento ejecutado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas al mapa de riesgos del proceso, quien registró en el monitoreo del cuarto trimestre, la no ejecución de la actividad para los meses de julio y diciembre de 2023.
 - Realizar trimestralmente seguimiento y monitoreo al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información: se evidenció el soporte de la actualización del plan de seguridad y privacidad de la información por parte del Oficial de Seguridad, el acta 02 del 21 de marzo de 2023 por medio del cual se aprobó el mapa de riesgos y el Plan de Gestión de riesgos de seguridad digital, presentación del avance del Modelo de Privacidad y Seguridad de la Información ante el comité de gestión y desempeño, la actualización de la Declaración de Aplicabilidad Sistema Gestión de Seguridad de la Información, la actualización del autodiagnóstico del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. Conforme a lo detallado, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas registró el cumplimiento de la actividad.
- **Materialización del riesgo GSTI-2 Inaccesibilidad a los servicios de TI:** fue evidente que durante el año 2023 se materializó el riesgo GSTI-2, para lo cual se solicitó informar si se han identificado las causas dieron origen y las acciones implementadas.

Se recibieron los siguientes soportes de parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

- 20230629_correo_solicitud_soporte_respuesta_proveedor_GAMMA.pdf: evidencia de la acción realizada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas ante la falla de los servicios de red presentada en el mes de junio de 2023, para lo cual se realizó, por parte del proveedor Gamma Ingenieros, la asistencia en sitio y el aislamiento de los diferentes componentes de la red, logrando el restablecimiento de la comunicación del Firewall con el switch Core. De igual manera, se evidenció en dicho documento la recomendación del proveedor, de realizar una validación para establecer las causas que originaron la falla de los servicios, teniendo en cuenta que en las pruebas que ejecutaron no fue posible.
- DOC-221214.2360214 - Informe Plataforma eSigna.pdf: documento donde se realiza un diagnóstico de la plataforma eSigna, presentando el estado de los incidentes reportados en la aplicación, entre el 25 y el 31 de mayo de 2023, donde se pudo evidenciar que el proveedor Indenova identificó las causas que originaron fallas en la creación de documentos en la plataforma y las acciones tomadas para subsanarlas.

➤ **Inventario - Catálogo de componentes de infraestructura Tecnológica:** se recibió como soporte el documento “CATÁLOGO DE ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA”, bajo el formato propuesto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, donde se encuentran relacionados los elementos que conforman la infraestructura tecnológica de la entidad, con sus especificaciones técnicas, descripciones, sistemas de información relacionados, entre otros, como se observa en la Ilustración 11:

Ilustración 11.

Catálogo de Elementos de Infraestructura Tecnológica



ID	TIPO DE ELEMENTO	NOMBRE	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA	VERSIÓN	EFICIENCIA (para software)	TIPO DE SERVIDOR	OTROS ELEMENTOS CON LOS QUE SE RELACIONA DIRECTAMENTE	SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE IMPACTA	OTROS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
IT-01	Aplicación/Firewall	Fortigate	1000	58E		Instalado en sitio	SWITCH, ACCESS POINT, REPORTADOR, SEM, VWF	APLICACIONES DEL CATALOGO DER SERVICIOS	
IT-02	Web Application/Firewall	Fortinet	50 y mayor	40D		Instalado en sitio	FIREWALL	APLICACIONES DEL CATALOGO DER SERVICIOS	
IT-03	Reportador de Logs	Fortinet	Consolida los logs de eventos de los equipos de la infraestructura, para análisis	20F		Instalado en sitio	FIREWALL, SWITCH, ACCESS POINT, REPORTADOR, SEM, VWF	APLICACIONES DEL CATALOGO DER SERVICIOS	
IT-04	Switch	Fortinet	50 y mayor			Instalado en sitio	FIREWALL, SWITCH, ACCESS POINT, REPORTADOR, SEM, VWF	APLICACIONES DEL CATALOGO DER SERVICIOS	
IT-05	Switch	Fortinet	Equipos para conectar la infraestructura del cliente con equipos de campo	40D, 40E, 40F, 40G, 40H, 40I, 40J		Instalado en sitio	SERVERS, PC, PORTABLES	APLICACIONES DEL CATALOGO DER SERVICIOS	
IT-06	Router Core	Fortinet	Equipos que permiten la conexión a la red	40C		Instalado en sitio	SERVERS, PC, PORTABLES	APLICACIONES DEL CATALOGO DER SERVICIOS	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

De acuerdo con lo señalado, se registra una oportunidad de mejora en el informe, cuyo objetivo radica en la frecuente actualización de este insumo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

➤ **Gestión del proceso GSTI vs lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).**

Se realizó verificación de la implementación, por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, de lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI (a corte enero de 2024), respecto al proceso Gestión de Servicios de TI - GSTI, obteniendo la siguiente información:

Tabla 1.

GSTI vs Lineamientos MECI

COMPONENTE MECI	LINEAMIENTO	LINEAMIENTO ESPECÍFICO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
AMBIENTE DE CONTROL: La entidad debe asegurar un ambiente de control que le permita disponer de las condiciones mínimas para el ejercicio del control interno. Esto se logra con el compromiso, liderazgo y los lineamientos de la alta dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. El Ambiente de Control es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, se incluyen la integridad y valores éticos, la competencia (capacidad) de los servidores de la entidad; la manera en que la Alta Dirección asigna autoridad y responsabilidad, así como también el direccionamiento estratégico definido.	Lineamiento 1: La entidad demuestra el compromiso con la integridad (valores) y principios del servicio público	1.3 Mecanismos frente a la detección y prevención del uso inadecuado de información privilegiada u otras situaciones que puedan implicar riesgos para la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ FT-GSTI-001 Entrega de cintas de Backup. ✓ FT-GSTI-002 Restauración de información. ✓ FT-GSTI-003 Ingreso al centro de cómputo. ✓ FT-GSTI-008 Formato control de cambios. ✓ PR-GSTI-001 Gestionar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios TI. ✓ GU-GSTI-001 Guía para la apropiación y uso de los Servicios de TI. ✓ IN-GSTI-001 Uso mesa de servicio. ✓ IN-GSTI-002 Mantenimiento a la infraestructura tecnológica.
EVALUACIÓN DEL RIESGO: Este componente hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, y permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales. La condición para la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos, vinculados a varios niveles de la entidad, lo que implica que la Alta Dirección define objetivos y los agrupa en categorías en todos los niveles	Lineamiento 9: Identificación y análisis de cambios significativos	9.2 La Alta Dirección analiza los riesgos asociados a actividades tercerizadas, regionales u otras figuras externas que afecten la prestación del servicio a los usuarios, basados en los informes de la segunda y tercera línea de defensa.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas presenta al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno informe de monitoreo a riesgos relacionados con actividades tercerizadas según los contratos suscritos. ✓ Seguimiento y monitoreo a riesgos del proceso de contratación.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

COMPONENTE MECI	LINEAMIENTO	LINEAMIENTO ESPECÍFICO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
de la entidad, con el fin de evaluarlos			
<p>ACTIVIDADES DE CONTROL: La entidad define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso. Implementa políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación en el día a día de las operaciones.</p>	<p>Lineamiento 10: Diseño y desarrollo de actividades de control (Integra el desarrollo de controles con la evaluación de riesgos; tiene en cuenta a qué nivel se aplican las actividades; facilita la segregación de funciones).</p>	<p>10.3 El diseño de otros sistemas de gestión (bajo normas o estándares internacionales como la ISO), se integran de forma adecuada a la estructura de control de la entidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación del Modelo de Seguridad de la Información-MSPI. ✓ Implementación de la Política de Gobierno Digital del MinTIC.
<p>ACTIVIDADES DE CONTROL: La entidad define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso. Implementa políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación en el día a día de las operaciones.</p>	<p>Lineamiento 11: Seleccionar y Desarrolla controles generales sobre TI para apoyar la consecución de los objetivos.</p>	<p>11.1 La entidad establece actividades de control relevantes sobre las infraestructuras tecnológicas; los procesos de gestión de la seguridad y sobre los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ GU-GSTI-001 Guía para la apropiación y uso de los Servicios de TI. ✓ IN-GSTI-002 Mantenimiento a la infraestructura tecnológica. ✓ PR-GSTI-001 Gestionar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios TI. ✓ PR-GSTI-002 Captura, validación y procesamiento de información. ✓ PR-GSTI-003 Gestión de aplicaciones. ✓ FT-GSTI-001 Entrega de cintas de Backup. ✓ FT-GSTI-002 Restauración de información. ✓ FT-GSTI-003 Ingreso al centro de cómputo. ✓ FT-GSTI-004 Requerimientos de software. ✓ FT-GSTI-005 Viabilidad y lista de entregables. ✓ FT-GSTI-006 Pruebas de desarrollo de software. ✓ FT-GSTI-007 Versionamiento de aplicaciones y bases de datos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno</p>	<p>Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno</p>	<p>Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno</p>

COMPONENTE MECI	LINEAMIENTO	LINEAMIENTO ESPECÍFICO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ FT-GSTI-008 Formato control de cambios.
		11.2 Para los proveedores de tecnología selecciona y desarrolla actividades de control internas sobre las actividades realizadas por el proveedor de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizan a través de la labor de Supervisión de los contratos de TI, además: <ul style="list-style-type: none"> - Procesos de contratación relacionados con la plataforma tecnológica - Adquisición - Productos: Validación y Evaluación - Reuniones: Para definir inicio del contrato, cronograma y de seguimiento. - Informes de Actividades: Los proveedores presentan avance de acuerdo a lo establecido contractualmente o por solicitud del supervisor. - Acompañamiento a la ejecución: Las actividades se adelantan en conjunto con personal de la Supersolidaria. - Se implementa el MA-GECO-001 Manual de Contratación y el respectivo procedimiento dependiendo de la modalidad de contratación.
		11.3 Se cuenta con matrices de roles y usuarios siguiendo los principios de segregación de funciones.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se cuenta con las Políticas de Seguridad de la Información, las cuales en su documentación y en la práctica contienen los roles y responsabilidades para las personas involucradas en el manejo de los datos. Estas políticas definen las normas, procedimientos y buenas prácticas que

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

COMPONENTE MECI	LINEAMIENTO	LINEAMIENTO ESPECÍFICO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
			<p>deben seguirse para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, las cuales están contenidas en el mapa de proceso GSTI.</p> <p>✓ FT-GSTI-008 Creación, modificación y eliminación usuarios y roles.</p>
<p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: Este componente verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés. Se requiere que todos los servidores de la entidad reciban un claro mensaje de la Alta Dirección sobre las responsabilidades de control. Deben comprender su función frente al Sistema de Control Interno.</p>	<p>Lineamiento 13: Utilización de información relevante (Identifica requisitos de información; Capta fuentes de datos internas y externas; Procesa datos relevantes y los transforma en información).</p>	<p>13.1 La entidad ha diseñado sistemas de información para capturar y procesar datos y transformarlos en información para alcanzar los requerimientos de información definidos.</p>	<p>✓ Aplicativo SICSES. ✓ Aplicativo eSigna. ✓ Aplicativo Isolución. ✓ Aplicativo Balance Social. ✓ Aplicativo SIIGO.</p>
		<p>13.2 La entidad cuenta con el inventario de información relevante (interno/externa) y cuenta con un mecanismo que permita su actualización.</p>	<p>✓ Inventario del registro de activos de información. ✓ Página web, como repositorio del botón de transparencia y acceso a la información.</p>
		<p>13.3 La entidad considera un ámbito amplio de fuentes de datos (internas y externas), para la captura y procesamiento posterior de información clave para la consecución de metas y objetivos.</p>	<p>✓ PQRSD - sede electrónica. ✓ Aplicativo SICSES. ✓ Aplicativo Isolución. ✓ Aplicativo Balance Social. ✓ Aplicativo SIIGO.</p>
		<p>13.4 La entidad ha desarrollado e implementado actividades de control sobre la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos e información definidos como relevantes.</p>	<p>✓ SICSES: Aplicativo para la captura de información del formulario oficial de rendición de cuentas presentado por las organizaciones bajo su supervisión, en el que se registra y valida información básica, financiera, estadística y operativa de la entidad que reporta. Actualizaciones al capturador (SICSES) de acuerdo a las</p>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno</p>	<p>Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno</p>	<p>Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno</p>

COMPONENTE MECI	LINEAMIENTO	LINEAMIENTO ESPECÍFICO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
			<p>necesidades de las áreas misionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PO-GETI-003 Política de seguridad y privacidad de la información. ✓ Almacenamiento y preservación de la confidencialidad de información sensible y reservada. ✓ Backups y restauración de información, Certificados de seguridad SSL, Anonimización de datos. Políticas de Seguridad.
<p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: Este componente verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés. Se requiere que todos los servidores de la entidad reciban un claro mensaje de la Alta Dirección sobre las responsabilidades de control. Deben comprender su función frente al Sistema de Control Interno.</p>	<p>Lineamiento 14: Comunicación Intema (Se comunica con el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno o su equivalente; Facilita líneas de comunicación en todos los niveles; Selecciona el método de comunicación pertinente).</p>	<p>14.2 La entidad cuenta con políticas de operación relacionadas con la administración de la información (niveles de autoridad y responsabilidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ PO-GETI-003 Política de seguridad y privacidad de la información. ✓ Almacenamiento y preservación de la confidencialidad de información sensible y reservada. ✓ Backups y restauración de información. ✓ Seguimiento al Mapa de Riesgos de Seguridad Digital para evitar la materialización de riesgos de: Autoridad y responsabilidad, Pérdida de la confidencialidad de la información de la SES, Pérdida de la disponibilidad en los servicios de autenticación de la plataforma tecnológica, Pérdida de la integridad de la información resguardada en los sistemas de información de la SES.
<p>ACTIVIDADES DE MONITOREO: Este componente considera actividades en el día a día de la gestión institucional, así como a través de evaluaciones periódicas (autoevaluación,</p>	<p>Lineamiento 17. Evaluación y comunicación de deficiencias oportunamente (Evalúa los</p>	<p>17.5 Los procesos y/o servicios tercerizados, son evaluados acorde con su nivel de riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se efectúa por el estructurador (área técnica) desde la fase del análisis del sector con el establecimiento de la matriz de los

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno</p>	<p>Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno</p>	<p>Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno</p>

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

COMPONENTE MECI	LINEAMIENTO	LINEAMIENTO ESPECÍFICO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
<p>auditorías). Su propósito es valorar: (i) la efectividad del control interno de la entidad pública; (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; (iv) los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad pública.</p>	<p>resultados, Comunica las deficiencias y Monitorea las medidas correctivas).</p>		<p>riesgos que conlleva cualquier proceso de contratación de conformidad por lo establecido en los lineamientos de Colombia Compra Eficiente y la normatividad vigente.</p> <p>✓ Los procesos y servicios tercerizados (contratos-informes y reuniones) son evaluados a través de la Matriz de riesgos en cada proceso de contratación</p> <p>✓ Establecimiento dentro del proceso de estudios previos contratación (ficha técnica).</p> <p>✓ Verificación del cumplimiento antes de la selección del proveedor (evaluaciones técnicas).</p> <p>✓ Informes de cumplimiento al contratista seleccionado.</p>

Fuente: MECI, OCI

3. Recomendaciones - Oportunidades de Mejora relacionadas con la evaluación realizada

- Actualizar el Catálogo de Sistemas de Información de la entidad, registrando los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) que se definan para los Sistema de información, con el objeto de fijar el nivel acordado para la calidad en la prestación de cada servicio.
- Realizar oportunamente las acciones necesarias en conjunto con los proveedores de servicios de TI, con el objetivo de que se determinen las causas que originan las fallas en los servicios, implementando controles efectivos para evitar su reincidencia, alimentando a su vez una bitácora de lecciones aprendidas.
- Actualizar periódicamente el Catálogo de Elementos de Infraestructura Tecnológica, con el fin de mantener organizada y al día la información de los componentes tecnológicos que la entidad utiliza para prestar los servicios de TI, facilitando su gestión.
- Realizar la oportuna actualización de la caracterización del proceso, los formatos y demás documentos asociados a su gestión.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

- Implementar puntos de control para asegurar el cumplimiento oportuno de las actividades vinculadas al proceso.

4. Seguimiento al plan de mejoramiento (Verificación de la ejecución de acciones de mejora del plan de mejoramiento del proceso)

Se efectuó validación de los planes de mejoramiento suscritos como producto de la evaluación realizada en las vigencias 2021 y 2022 al proceso GSTI - Gestión de Servicios de TI, observando pendiente de cumplir las siguientes acciones de mejora:

- Presentar a Comité Institucional de Gestión y Desempeño el Plan de Continuidad de Negocio (BCP) para su aprobación.
- Diseñar y presentar a Comité Institucional de Gestión y Desempeño el Plan de Recuperación de Desastres (DRP) para su aprobación.
- Definir el Plan de Continuidad de Negocio (BCP).
- Definir el Plan de Recuperación de Desastres (DRP).

Comentario de la Oficina de Control Interno: no se recibieron soportes del cumplimiento de las acciones de mejora.

Es importante señalar que, en el seguimiento realizado a los planes de mejoramiento suscritos con la Oficina de Control Interno, efectuado a corte 30 de abril del año en curso, se evidenciaron los documentos PLAN DE CONTINUIDAD.pdf, PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES TECNOLÓGICOS.pdf y Certificado de credits.pdf, los cuales a la fecha no han sido aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, por ende no se encuentran formalizados en el sistema de gestión de calidad de la entidad.

Teniendo en cuenta que la nueva fecha de finalización establecida para ejecutar estas acciones de mejora, correspondiente a 30 de junio de 2024, ambas acciones estarían vencidas, por lo que se invita a dar prioridad a su cumplimiento, presentando las respectivas evidencias en el próximo corte de seguimiento a los planes de mejoramiento de la Oficina de Control Interno, a realizarse en el mes de octubre del corriente.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA (Principales Situaciones Detectadas)

Observación 1: Debilidades en la ejecución de las acciones de control establecidas para mitigar la materialización de los riesgos del proceso GSTI.

Condición: Se logró evidenciar a partir del formato FT-PLES-022 Seguimiento mapa riesgos de gestión para el proceso GSTI, al igual que en el Informe de Monitoreo bajo el formato FT-PLES-084,

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

donde la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas de forma trimestral plasma el avance y estado de las acciones de control, el vencimiento de las acciones establecidas para los riesgos GSTI-2 Inaccesibilidad a los servicios de TI, GSTI-3 Pérdida de información digital de la Entidad, siendo el caso de las acciones 61.1, 62.1, 117.1 y 63.1.

Criterio: FT-PLES-022 Seguimiento mapa riesgos institucionales - GSTI.

Causa: Para algunos meses no se realizó el reporte de evidencias de cumplimiento de las acciones de control, razón por la cual la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en su seguimiento trimestral registró su vencimiento.

Efecto: GSTI-2 Inaccesibilidad a los servicios de TI, GSTI-3 Pérdida de información digital de la Entidad.

Recomendación: Implementar puntos de control que estén enfocados en asegurar la oportuna ejecución de los controles definidos para la mitigación de los riesgos del proceso, evitando con ello que puedan materializarse e impactar el normal desarrollo del proceso en la entidad, conservando las correspondientes evidencias que permitan evaluar la eficacia de las acciones de control desarrolladas y el desempeño del proceso.

Observación 2: Atención de casos en la mesa de servicios por fuera de los Acuerdos de Niveles de Servicios - ANS.

Condición: Se logró evidenciar el incumplimiento de ANS en la atención de casos, a partir de los informes de gestión de servicios, remitidos por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, correspondientes a la vigencia 2023.

Criterio: Informes de gestión de servicios - 2023, ISO/IEC 27001, COBIT V. 5.

Causa: Posiblemente los puntos de control que se tienen implementados, no son totalmente fuertes para garantizar el cumplimiento de los ANS en las condiciones establecidas.

Efecto: GSTI-2 Inaccesibilidad a los servicios de TI

Recomendación: Revalidar y fortalecer los controles implementados, con el objetivo primordial de asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) acordados para los servicios prestados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos y brindar un marco para la mejora continua del proceso.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

RESÚMEN DE OBSERVACIONES

Producto de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, fueron evidenciadas las siguientes observaciones, las cuales requieren de la formulación de acciones de mejora que permitan subsanar las causas:

No	OBSERVACIONES	REPETITIVO
1	Debilidades en la ejecución de las acciones de control establecidas para mitigar la materialización de los riesgos del proceso GSTI.	Si
2	Atención de casos en la mesa de servicios por fuera de los Acuerdos de Niveles de Servicios - ANS.	Si

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (Pueden incluir, antecedentes y resúmenes)

Al finalizar la presente actividad auditora, se puede señalar que la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, de manera general, cumple con una aceptable gestión del proceso Gestión de Servicios de TI (GSTI), la cual está orientada en la prestación de los servicios con calidad; sin embargo, se siguen identificando algunas falencias recurrentes en la ejecución del proceso, lo cual podría generar la materialización de los riesgos del proceso e impactar el normal desarrollo de las funciones de la entidad. Se invita a subsanar las observaciones señaladas, contribuyendo a garantizar el fortalecimiento de la infraestructura y el servicio TI, bajo la mejora continua.

Comendidamente, se solicita coordinar la elaboración de un plan de mejoramiento con el área auditada, en el formato "F-COIN-008 Seguimiento Cumplimiento Planes de mejoramiento" adjunto al presente informe y remitirlo a la Oficina de Control Interno dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de remisión del presente informe.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

MARTHA NOHEMY ARÉVALO MARTÍNEZ

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Jorge Armando Marimón Acosta

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno