

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	21	Mes:	04	Año:	2022
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	Auditoria Telefonía IP
Dependencia(s):	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	ROBIN ANDREY SUAREZ TOSCANO - Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
Objetivo de la Auditoría:	Llevar a cabo la verificación de Controles, funcionalidades, Seguridad de la Información, Planes de Contingencia, Gestión de Cambios, Procedimientos relacionados y otros que surjan durante el desarrollo de la misma.
Alcance de la Auditoría:	Validación de la gestión al aplicativo Telefonía IP, por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, durante lo corrido de la vigencia 2021.
Criterios de la Auditoría:	ISO/IEC 27001, COBIT V. 5. Políticas, procedimientos y riesgos que se hayan definido en la entidad y que guarden relación con la gestión del aplicativo. MPSI, Manual de Gobierno Digital, del MinTIC Mapa de riesgos Institucional Metodología para la Evaluación de Riesgos - MT-PLES-001

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría						Reunión de Cierre				
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
16	03	2022		04	04	2022		19	04	2022	21	04	2022

Jefe oficina de Control Interno	Auditor
Mabel Astrid Neira Yepes	Jorge Armado Marimón Acosta Contratista

I. DECLARACION

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.

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.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció 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
		Nov-2020
		Revisión: 00

- 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 de la auditoría efectuada a la gestión sobre la Telefonía IP y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, los cuales fueron presentados a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas a través de 20221300011503 del 16 de marzo de 2022, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso: para lograr una mayor claridad del proceso, se requirió a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, coordinar una capacitación para el entendimiento de los aplicativos asociados a la gestión de la Telefonía IP en la entidad, sus funcionalidades, riesgos y controles, actividad que fue llevada a cabo el día 4 de abril de 2022.
- 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: Teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria del país, ocasionada por el COVID19, la apertura de la auditoría se realizó a través del memorando 20221300011503 del 16 de marzo de 2022, donde se describió la metodología a utilizar para esta actividad.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de la unidad auditada para efectos de seleccionar una muestra.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo del proceso de gestión de la Telefonía IP en la entidad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció 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
		Nov-2020
		Revisión: 00

f) Definición de observaciones y recomendaciones: Surgieron producto de la comparación entre el estado correcto del requisito (criterio) y el estado actual, socializando cada uno de ellos con el líder del proceso y personal a cargo de la gestión.

RIESGOS EVALUADOS (Riesgos evaluados en el proceso de auditoría)

La Oficina de Control Interno verificó la Matriz de Riesgos Institucionales para identificar los procesos transversales a la gestión del servicio de Telefonía IP, logrando observar los procesos Gestión de Tecnologías de Información – GETI y Gestión de Servicios de TI - GSTI, donde se encontraron relacionados los siguientes riesgos:

1. GETI-1 Ineficiente planeación estratégica en TIC.
2. GETI-2 Incumplimiento a lineamientos normativos y técnicos aplicables a la entidad.
3. GSTI-1 Interrupción en la operación de la plataforma tecnológica.
4. GSTI-2 Inaccessibilidad a los servicios de TI.
5. GSTI-3 Pérdida de información de la Entidad.
6. GSTI-4 Sistemas de información obsoletos e inadecuados.

La identificación de los riesgos trae consigo sus respectivas actividades de control ejecutadas por los líderes del proceso, las cuales van desde seguimientos y monitoreos trimestrales realizados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, de acuerdo a la metodología definida por la entidad, hasta las posteriores verificaciones efectuadas durante las auditorías y seguimientos que realiza la Oficina de Control Interno.

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

1. Descripción del proceso

En primer lugar, vamos a distinguir entre voz IP y Telefonía IP. La voz IP (VoIP, Voice Over Internet Protocol), es la tecnología que nos permite efectuar llamadas a través de internet, mientras que la Telefonía IP engloba a los dispositivos y soluciones que nos permiten realizar esas llamadas, por ejemplo, una central virtual (IP-PBX). Como la diferencia de concepto es bastante sutil, se suelen utilizar ambos términos para referirse a lo mismo.

De acuerdo a esto, se puede decir que la Telefonía IP consiste en lugar de utilizar las líneas telefónicas habituales, para lo cual la voz se codifica, se envía y se recibe a través de internet. Sus ventajas radican sobre todo para optimizar costos y mejorar la gestión de las comunicaciones en la empresa.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció 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
		Nov-2020
		Revisión: 00

Las llamadas por voz IP funcionan de forma distinta a las tradicionales. Con este sistema, las llamadas de voz analógicas se convierten en paquetes de datos que se transmiten por internet. Es decir, en lugar de utilizar las líneas telefónicas habituales, la voz se codifica y se envía y recibe a través de internet.

En el ámbito de la empresa hay que asegurar que la calidad de esas llamadas sea infalible, por eso la VoIP utiliza una tecnología nativa y no es necesaria la conversión de medios de voz, que suele reducir la calidad del audio.

Al instalar un sistema de Telefonía IP no hace falta mantener el contrato con el operador anterior, se pueden conservar los números anteriores y no es necesario cambiar los teléfonos existentes, si disponen de conexión a internet. En cualquier caso, se pueden escoger nuevos dispositivos (con o sin cables) y añadir funcionalidades. Además, el sistema también se puede utilizar en el móvil.

2. Detalle de las validaciones realizadas

En desarrollo de la auditoría se realizó verificación de algunos aspectos como los descritos a continuación:

CONTRATO Y LICENCIAMIENTO DE APLICATIVOS PARA GESTIÓNAR LA TELEFONÍA IP

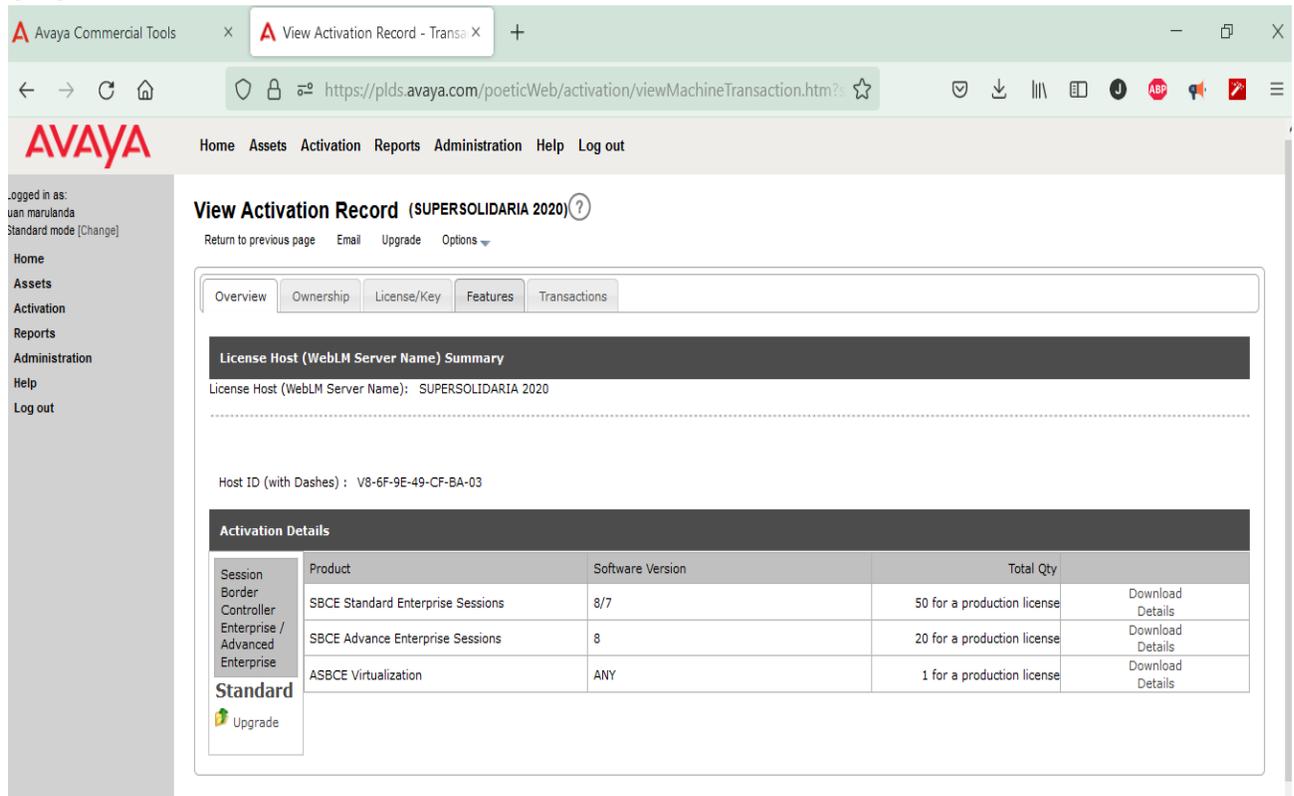
El proceso para la gestión de la Telefonía IP en la entidad se adelantó mediante licitación pública, la cual finalmente fue otorgada a la empresa MAICROTEL S.A.S, encargada del Soporte y licenciamiento. Este proceso se materializó a través del contrato LP-321-2020, cuya acta de inicio fue suscrita el día 10 de noviembre del año 2020, con fecha de inicio 1 de enero de 2021 y garantía de tres (3) años, contados a partir de la fecha de recibo a satisfacción de la solución, con el objeto: “Adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de una solución de Telefonía IP con funciones de integración, de acuerdo con las condiciones técnicas definidas por la entidad”.

El contrato incluye la migración de equipos anteriores a la nueva planta telefónica y garantía de fábrica de doce (12) meses para la componente de Hardware y de noventa (90) días para el Software, adicional a un soporte de AVAYA con repuestos 24x7 por 48 meses.

A continuación, se relacionan las evidencias de las licencias de los productos adquiridos a perpetuidad, de acuerdo a la primera obligación específica del clausulado del contrato suscrito con la empresa MAICROTEL S.A.S, y ratificado en el informe final de supervisión del contrato, de fecha 15 de enero de 2021:

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

SBC



View Activation Record (SUPERSOLIDARIA 2020)

Return to previous page | Email | Upgrade | Options

Overview | Ownership | License/Key | Features | Transactions

License Host (WebLM Server Name) Summary

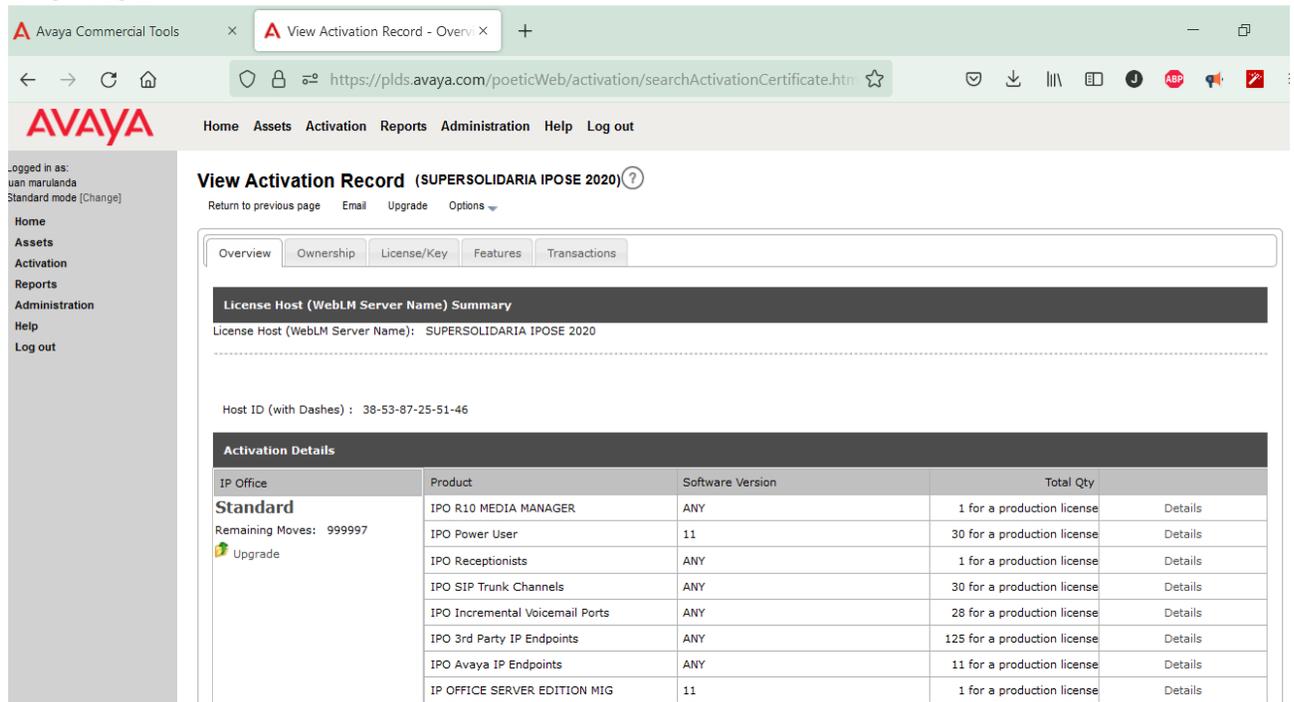
License Host (WebLM Server Name): SUPERSOLIDARIA 2020

Host ID (with Dashes) : V8-6F-9E-49-CF-BA-03

Activation Details

Session	Product	Software Version	Total Qty	
Standard  Upgrade	SBCE Standard Enterprise Sessions	8/7	50 for a production license	Download Details
	SBCE Advance Enterprise Sessions	8	20 for a production license	Download Details
	ASBCE Virtualization	ANY	1 for a production license	Download Details

IP OFFICE



View Activation Record (SUPERSOLIDARIA IPOSE 2020)

Return to previous page | Email | Upgrade | Options

Overview | Ownership | License/Key | Features | Transactions

License Host (WebLM Server Name) Summary

License Host (WebLM Server Name): SUPERSOLIDARIA IPOSE 2020

Host ID (with Dashes) : 38-53-87-25-51-46

Activation Details

IP Office	Product	Software Version	Total Qty	
Standard Remaining Moves: 999997  Upgrade	IPO R10 MEDIA MANAGER	ANY	1 for a production license	Details
	IPO Power User	11	30 for a production license	Details
	IPO Receptionists	ANY	1 for a production license	Details
	IPO SIP Trunk Channels	ANY	30 for a production license	Details
	IPO Incremental Voicemail Ports	ANY	28 for a production license	Details
	IPO 3rd Party IP Endpoints	ANY	125 for a production license	Details
	IPO Avaya IP Endpoints	ANY	11 for a production license	Details
	IP OFFICE SERVER EDITION MIG	11	1 for a production license	Details

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
		Nov-2020
		Revisión: 00

APLICACIONES Y DISPOSITIVOS QUE SOPORTAN LA GESTIÓN

- **IP OFFICE – Solución de Telefonía IP de AVAYA:** En la entidad se tiene contratada la Versión Server Edition, una versión robusta virtualizada sobre un servidor especial, la cual tiene la capacidad de contar con soporte hasta para 2000 usuarios y de utilizar en 32 sitios, para el caso de contar con varias sedes de la entidad. Flexible y con opciones de escalabilidad, movilidad y seguridad. Tiene la posibilidad de programar conferencias de voz, correo de voz, grabación de llamadas, operadores automáticos, Contac Center, entre otras ventajas. Tiene la posibilidad de integración a la tecnología IPV6.
- **IP OFFICE MANAGER:** aplicación para realizar las configuraciones de la planta telefónica (crear, actualizar, borrar usuarios, dar permisos, asignar licencias, habilitar los buzones de voz, etc.). A través de esta interfaz es posible hacer monitoreo a los diferentes módulos que integran la solución de Telefonía IP (enrutamiento de llamadas, quien las gestiona, mensajes de bienvenida habilitados, revisión de cantidad de licencias asignadas).
- **IP OFFICE SYSTEM STATUS:** Permite monitorear en tiempo real los usuarios autenticados en la plataforma y su información básica, su dirección IP, validar la actividad que se encuentran realizando (Ej.: Una llamada), el estado de las troncales telefónicas, llamadas activas en el momento, conexiones configuradas, entre otras opciones.
- **AVAYA CONTACT RECORDER:** Permite gestionar desde la plataforma web a los usuarios conectados como agentes, el estado de las llamadas, sus tareas realizadas en tiempo real, reportes estadísticos parametrizables.

Se han recibido capacitaciones respecto a la administración de los aplicativos y reportes, con el fin de configurar el respaldo y seguridad de la información. También se ha brindado capacitación al Grupo de Atención al Usuario CAU, a quienes se les ha asignado usuario y un rol, con el fin de poder generar reportes desde el sistema.

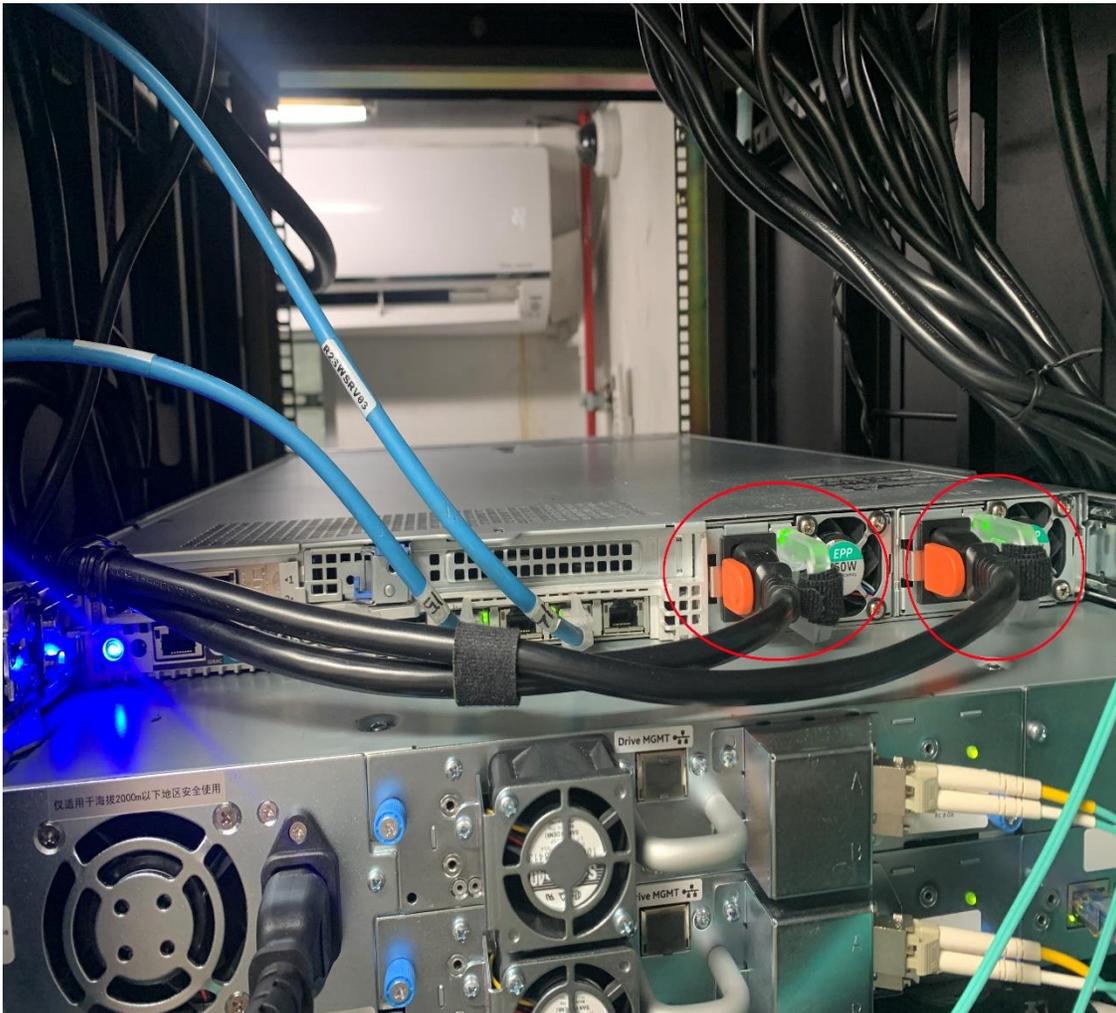
Por medio de estas aplicaciones es posible grabar las llamadas que entran al Centro de Atención al Usuario CAU, lo cual es un requisito obligatorio para poder migrar al protocolo IPV6.

Los aplicativos para la gestión de la Telefonía IP se encuentran implementados en los servidores de la entidad, por lo cual se encuentran bajo el esquema de hiperconvergencia, que da seguridad a la continuidad del servicio, en atención a la redundancia de servicios. Estos servicios se encuentran blindados en el tema de seguridad, bajo la protección de 2 Firewalls, 1 dispositivo WAF (tipo de firewall que supervisa, filtra o bloquea el tráfico HTTP hacia y desde una aplicación web).

CONTINGENCIAS IMPLEMENTADAS PARA LA GESTIÓN DE LA TELEFONÍA IP EN LA ENTIDAD Y ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN

Redundancia Eléctrica: La planta telefónica cuenta con redundancia en corriente eléctrica y cada puerto apunta a circuitos diferentes, lo cual se alcanza a apreciar en la imagen.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció 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



RESPALDOS (BACKUPS) DE INFORMACIÓN

Se cuenta con Backup diario para realizar las restauraciones que lleguen a ser necesarias, a través de la herramienta Veeam Backup (solución de backup empresarial integral que protege cargas de trabajo físicas, virtuales y en la nube) de la entidad.

Los Backups son gestionados en la entidad mediante la Política de Backup y Restauración, oficializada en diciembre del 2021 en el Sistema de Gestión de Calidad, a través del código PO-GETI-001. Así mismo, la gestión se realiza con base en el procedimiento Gestionar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios TI, oficializado en octubre del 2021 en el Sistema de Gestión de Calidad, a través del código PR-GSTI-001.

Se recibió evidencias de los Backups realizados, lo cual se puede apreciar a continuación:

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
Nov-2020
Revisión: 00

Backup job: Teléfonos
Created by Administrator (Administrator) at 25/03/2022 10:58 a. m.

lunes, 28 de marzo de 2022 10:00:15 p. m.

Success	Warning	Error	Start time	End time	Total size	Data read	Backup size	Dedupe	Compression
2	1	0	10:00:15 p. m.	11:22:37 p. m.	660 GB	402,9 GB	4,3 GB	1,0x	1,0x

Details

Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
ACR	Success	10:00:48 p. m.	10:02:42 p. m.	100 GB	1,8 GB	1,6 GB	0:01:54	
ASBCE	Success	10:00:48 p. m.	10:02:32 p. m.	160 GB	1,1 GB	1,1 GB	0:01:43	
IPOSE	Warning	10:00:49 p. m.	11:22:29 p. m.	400 GB	400 GB	1,4 GB	1:21:40	Changed block tracking cannot be enabled: one or more snapshots present

Backup job: Teléfonos (Full)
Created by Administrator (Administrator) at 25/03/2022 10:00:05 p. m.

domingo, 27 de marzo de 2022 10:00:05 p. m.

Success	Warning	Error	Start time	End time	Total size	Data read	Backup size	Dedupe	Compression
2	1	0	10:00:05 p. m.	11:28:48 p. m.	660 GB	440,7 GB	117 GB	6,1x	1,0x

Details

Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
ACR	Success	10:00:52 p. m.	10:17:16 p. m.	100 GB	20,2 GB	30,1 GB	0:16:24	
ASBCE	Success	10:00:52 p. m.	10:08:20 p. m.	160 GB	10,5 GB	10,5 GB	0:07:27	
IPOSE	Warning	10:00:52 p. m.	11:28:41 p. m.	400 GB	400 GB	21,3 GB	1:27:48	Changed block tracking cannot be enabled: one or more snapshots present

Backup job: Teléfonos
Created by Administrator (Administrator) at 25/03/2022 10:00:21 p. m.

sábado, 26 de marzo de 2022 10:00:21 p. m.

Success	Warning	Error	Start time	End time	Total size	Data read	Backup size	Dedupe	Compression
2	1	0	10:00:21 p. m.	11:29:31 p. m.	660 GB	401,8 GB	3 GB	1,0x	1,0x

Details

Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
ACR	Success	10:00:48 p. m.	10:02:42 p. m.	100 GB	1,8 GB	1,6 GB	0:01:54	
ASBCE	Success	10:00:48 p. m.	10:02:32 p. m.	160 GB	1,1 GB	1,1 GB	0:01:43	
IPOSE	Warning	10:00:49 p. m.	11:22:29 p. m.	400 GB	400 GB	1,4 GB	1:21:40	Changed block tracking cannot be enabled: one or more snapshots present

Jobs
Teléfonos (incremental)

Job progress: 25% 0 of 1 VMs

SUMMARY		DATA		STATUS	
Duration:	23:02	Processed:	100,9 GB (25%)	Success:	0
Processing rates:	81 MB/s	Read:	100,9 GB	Warnings:	0
Bottleneck:	Source	Transferred:	344,8 MB (298,7x)	Errors:	0

THROUGHPUT (LAST 5 MIN)

Speed: 82 MB/s

NAME	STATUS	ACTION	DURATION
IPOSE	25%	Job started at 3/29/2022 3:16:40 PM	
		Building list of machines to process	00:02
		VM sizes: 400 GB (376,6 GB used)	
		Changed block tracking is enabled	
		Performing incremental backup for Quick Backup restore point	22:53
		Processing IPOSE	22:45
		All VMs have been queued for processing	00:00

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
		Nov-2020
		Revisión: 00

Respecto al espacio de almacenamiento para los respaldos de información, en la entidad se ha configurado un Storage en el esquema de hiperconvergencia, donde se tiene configurada toda la parte virtual y el sistema de Telefonía IP.

Por parte de la Oficina de Control Interno, se recomienda que estas acciones de respaldo de información se continúen realizando conforme a las políticas y procedimientos establecidos en la entidad, y que se programen pruebas de restauración de información, con el fin de asegurar la integridad de la misma, para lo cual se registra esta situación en el presente informe, en la sección Oportunidad de Mejora (Relacionada con la evaluación realizada).

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA (MANUALES, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS)

Se requirió a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, informar acerca de la documentación para la administración y gestión de los componentes asociados a la Telefonía IP en la entidad, para lo cual se recibieron los siguientes manuales:

- Administración Grabaciones
- Administración IVR
- Administración Planta Manager
- Administración Planta Web
- Administración Teléfono Vantage 1
- Administración Teléfono Vantage 2
- Manual Teléfono Avaya J179

Se realizó revisión de los anteriores documentos, evidenciando que los mismos se encuentran actualizados y que contienen información completa y concisa de la configuración de la planta telefónica, para la utilización de los equipos telefónicos y para la administración de los componentes para la gestión de la Telefonía IP, avalados por la empresa fabricante AVAYA y con el apoyo de la empresa Maicrotel.

SEGREGACIÓN DE FUNCIONES PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL

Fue posible identificar que el soporte para la gestión de la Telefonía IP en la entidad, está establecido de la siguiente manera:

Soporte primer y segundo nivel: Yeison Yadyr Penagos Martínez
Gustavo Adolfo Reyes Del Valle
Johan Manuel Amaya Rodríguez.

Administración: Cesar Augusto Macias Mesa.

Soporte tercer nivel: Maicrotel SAS.

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
		Nov-2020
		Revisión: 00

VERSIONAMIENTO DE APLICATIVOS Y METODOLOGÍAS APLICADAS PARA EFECTUAR MANTENIMIENTOS

En relación a este aspecto, cabe señalar que aún se encuentra vigente la garantía del contrato, por lo cual no se ha requerido alguna actualización, ya que se encuentra en la última versión de las aplicaciones. Cada vez que se requiere, se contacta al proveedor y se realiza una sesión técnica sobre la telefonía IP.

RIESGOS Y ACCIONES DE CONTROL ASOCIADOS A LA GESTIÓN DEL PROCESO

Los procesos GETI - Gestión de Servicios de TI y GSTI - Gestión de Tecnologías de Información, que están bajo la responsabilidad y liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, junto con sus riesgos y acciones de control, son transversales a la Gestión de la Telefonía IP en la entidad.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los soportes de acciones de control ejecutadas durante la vigencia 2021 para mitigar los riesgos asociados a estos procesos, encontrándose lo siguiente:

- En relación al proceso GETI - Gestión de Servicios de TI, el resultado del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se plasmó dentro del informe de la auditoría al citado proceso, realizada en el mes de marzo de la actual vigencia. De manera general, se logró evidenciar que se han cumplido las acciones de control establecidas para mitigar los riesgos del proceso y que durante el año 2021 no se materializó ningún riesgo, lo cual fue ratificado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, a través de su informe trimestral de monitoreo.
- En relación al proceso GSTI - Gestión de Tecnologías de Información, el resultado del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se plasmó dentro del informe de la auditoría al citado proceso, realizada en el mes de febrero de la actual vigencia. De manera general, se logró evidenciar que durante el segundo y cuarto trimestre del año 2021 se presentó la materialización del riesgo GSTI-1 Interrupción en la operación de la plataforma tecnológica, lo cual originó la actualización de la matriz de riesgos del proceso, el cual pasó de estar compuesto inicialmente por 4 riesgos y 12 controles, a tener un mapa conformado por 4 riesgos y 7 controles.

Se evidenció también que algunas acciones de control asociadas al riesgo GSTI-1, no fueron ejecutadas durante la vigencia 2021, originando que el riesgo se mantuviera latente, sin embargo, las acciones de mejora establecidas para subsanar esta debilidad, fueron registradas en el plan de mejoramiento suscrito como producto de la auditoría al proceso GSTI - Gestión de Tecnologías de Información, realizada en la vigencia en curso.

3. Oportunidad de Mejora (Relacionada con la evaluación realizada)

- Se recomienda que las acciones de respaldo de información se continúen realizando conforme a las políticas y procedimientos establecidos en la entidad, y que se programen pruebas de restauración de información, con el fin de asegurar la integridad de la misma.

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

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

- Teniendo en cuenta la gran cantidad de bondades que ofrece la solución de Telefonía IP implementada en la entidad, se recomienda que se revisen todas las mejoras que se puedan efectuar, que estén acordes con los lineamientos de Gobierno Digital del MinTic.
 - Se sugiere que se validen aquellos documentos relevantes para la gestión de la telefonía IP, y se consideren aquellos que sean necesarios de cargar al Sistema de Gestión de Calidad de la entidad (Isolución).
 - Se sugiere que, al menos al finalizar cada vigencia, se realice una validación y calificación sobre el cumplimiento de las obligaciones por parte de la empresa contratista proveedora de la Telefonía IP, con el propósito de disponer de un soporte en el cual se señalen oportunidades de mejora y lecciones aprendidas, que sirvan como insumo para la mejora continua del proceso.
4. Seguimiento al plan de mejoramiento (Verificación de la ejecución de acciones de mejora del plan de mejoramiento del proceso)

Es importante mencionar que anteriormente no se había realizado auditoría a la gestión de la Telefonía IP, con el alcance y objetivos definidos en la presente actividad, por lo cual no se encontró un plan de mejoramiento al cual realizarle el respectivo seguimiento.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA (Principales Situaciones Detectadas)

En la ejecución de la presente actividad auditora, no se detectaron situaciones de incumplimientos o falencias sobre la gestión de la Telefonía IP en la entidad, teniendo en cuenta los soportes evidenciados de ejecución de las actividades suscritas para evitar la materialización del riesgo asociado al proceso y aquellas establecidas para asegurar la continuidad de la operación.

RESUMEN DE OBSERVACIONES

Producto de la evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno, no se registraron observaciones que requieran plan de mejoramiento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció 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

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

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

Durante el desarrollo de la presente actividad, se identificó que la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, de manera general, cumple con una buena gestión sobre la Telefonía IP en la entidad, la cual es relativamente nueva, teniendo en cuenta su implementación a partir de la vigencia 2021. Sin embargo, se invita a identificar aquellas situaciones que sean factibles de mejorar para fortalecer los controles y optimizar la ejecución de las actividades, implementando acciones apropiadas y efectivas para el mejoramiento continuo de la gestión del proceso.

Cordialmente,

(Original Firmado)

MABEL ASTRID NEIRA YEPES

Jefe Oficina de Control Interno

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