



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 1 de 7

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Gestión de Información y Tecnología
Dependencia:	Dirección de Información y Tecnología
Tipo de auditoría o seguimiento:	Auditoría de Calidad y Ambiental
Fecha entrega del Informe	29/04/2022

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso **Gestión de Información y Tecnología** se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y demás requisitos de la entidad. Igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de Mejora Continua y Gestión Documental.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría al proceso **Gestión de Información y Tecnología** comprendió el periodo entre el **01 de marzo de 2021 y el 20 de abril de 2022**. La auditoría se realizó del **22 al 29 de abril de 2022** de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015, comprendió el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, los documentos asociados al proceso y sus procedimientos. La auditoría se desarrolló teniendo en cuenta el procedimiento MC- PT-12 - Auditorías Internas a los Sistemas de Gestión Ejecutadas por la Segunda Línea de Defensa.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

En entrevistas realizadas a los responsables de las actividades verificadas, el 27 y 28 de abril, se observó conocimiento y manejo de los conceptos asociados a los requisitos 4.4, 7.1.3, 7.1.6, 9.1.1, 9.1.3 y 10 de la Norma ISO 9001:2015 y los requisitos 6.1.2, 6.1.4, 6.2, 8.1 y 10 de la Norma ISO 14001: 2015.

Caracterización del proceso, código IT-PR-020, con fecha de actualización a versión 8 del 8 de abril de 2022: En este documento se tiene identificado con claridad el ciclo PHVA, así como los clientes internos y externos de los servicios derivados de las actividades del proceso.

A partir de 3 archivos de asistencia, exportados desde Teams, de reuniones realizadas el 16, 22 y 24 de marzo, se observó que en la revisión de la caracterización del proceso participaron el director de Gestión de Información y Tecnología, los coordinadores de los grupos de trabajo, el gestor de cambio y la Oficial de seguridad.

La nueva versión del citado documento fue socializada mediante correo electrónico del 28 de abril de 2022, enviada por el gestor de cambio al correo "Grupo Sistemas"; grupo con 51 miembros.

Indicadores: El Proceso tiene definidos los siguientes indicadores de gestión:

- Nivel de cumplimiento en el desarrollo de los Sistemas de Información (IG): Indicador cuatrimestral. Último periodo reportado tercer cuatrimestre 2021, 18 de enero de 2022. Meta 85. Cuenta con análisis de tendencia.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 2 de 7

- Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI (IG): Indicador trimestral. Último periodo reportado primer trimestre 2022. Meta 60. Si bien fue reportado el valor para el corte 31/mar/2022 (94.52), el indicador no registra el análisis de tendencia.
Para este indicador el proceso definió cambio en la meta de 60% a 75%. Sin embargo, mediante correo del 21 de abril *Soporte Pensemos SA* le dio respuesta a solicitud asociada con el cambio de la meta del indicador, señalando que "...no es posible modificar la meta para un año y para otro no, es decir, si cambio la meta hoy, esta aplica tanto para periodos futuros como periodos pasados".
- Cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI (IG): Indicador trimestral. Último periodo reportado primer trimestre 2022. Meta 90. Si bien fue reportado el valor para el corte 31/mar/2022 (93.84), el indicador no registra el análisis de tendencia.
- Satisfacción usuarios mesa de ayuda (IG) y Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (IG): Indicador trimestral. Último periodo reportado primer trimestre 2022. Meta 92. Si bien fue reportado el valor para el corte 31/mar/2022 (96.27), el indicador no registra el análisis de tendencia.
- Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (IG): Indicador cuatrimestral. Último periodo reportado tercer cuatrimestre 2021, 17 de enero de 2022. Meta 99. Cuenta con análisis de tendencia.

Los indicadores muestran estado satisfactorio en los periodos registrados en el Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial).

Por otro lado, se observó que cuando un indicador de gestión supera, en determinado periodo, la meta definida por un proceso el sistema arroja un cumplimiento superior al 100%; por ejemplo, para el indicador "Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI (IG)" se muestra un cumplimiento del 157.54%.

Riesgos: Se observó que cuatrimestralmente el proceso ha remitido al GIT de Control Interno de Gestión el seguimiento realizado a los riesgos y a las acciones definidas, para los siguientes riesgos identificados por el proceso en el Mapa de riesgos (Riesgos de Gestión, Corrupción y de Seguridad y Privacidad de la Información):

- No disponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones: Riesgo de Seguridad y Privacidad de la Información. Sin reporte de materialización a 30 de diciembre de 2021.
- No disponibilidad de la información de la Entidad: Riesgo de Seguridad y Privacidad de la Información, para el que se reportó materialización en el II cuatrimestre de 2021. Se evidenció que el proceso tiene una actividad suscrita en el *Plan de Mejoramiento por procesos*. Cumpliendo así con lo establecido en el procedimiento Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora, código MC-PT-10.
- Pérdida de integridad de la información de la Entidad: Riesgo de Seguridad y Privacidad de la Información ubicado en zona de riesgo Alta después de controles. Es de señalar que la Política de Administración del Riesgo definida por la entidad indica lo siguiente "...Para los riesgos que se ubiquen en las zonas de riesgo alta y extrema, se definirán e implementarán controles y/o acciones preventivas; a excepción, de aquellos riesgos de corrupción que se encuentren controlados y por su naturaleza no sea posible disminuir su impacto".

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 3 de 7

- Pérdida de confidencialidad de la información: Riesgo de Seguridad y Privacidad de la Información, para el que se reportó materialización en el I y II cuatrimestre de 2021. Se evidenció que el proceso tiene una actividad suscrita en el *Plan de Mejoramiento por procesos*. Cumpliendo así con lo establecido en el procedimiento Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora, código MC-PT-10.
- Incumplimiento en el alcance, tiempo y calidad, definidos en los proyectos realizados por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología. Sin reporte de materialización a 30 de diciembre de 2021.
- Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de proporcionar, adulterar o dar mal uso de la información institucional. Riesgo de corrupción sin reporte de materialización a 30 de diciembre de 2021 y con cambio en la redacción del riesgo a partir del III cuatrimestre de 2021, antes denominado *Robo, adulteración o Mal uso de la información institucional*. El responsable señaló que el cambio en la redacción se dio para dar un mayor alcance al riesgo.

Plan de Mejoramiento: El proceso tiene formuladas 18 actividades en el plan de mejoramiento evaluado por el GIT de Control Interno de Gestión al corte del primer trimestre de 2022.

Para las 7 actividades derivadas de no conformidades se tienen definidas 15 acciones correctivas, de las cuales 10 se encuentran abiertas y 5 están cerradas. Para las 11 actividades derivadas de oportunidades de mejora se tienen definidas 17 acciones de mejora, de las cuales 11 se encuentran abiertas y 6 están cerradas.

El responsable manifestó inconvenientes en el reporte de seguimiento a través del Sistema Integrado de gestión (Suite Visión Empresarial), debido a que no se puede completar el flujo de la mejora que va del paso "Ejecución del plan de mejora" al paso "Seguimiento y cierre de la oportunidad de mejora". Al respecto, en la reunión de cierre para este ejercicio, del 29 de abril, la OAPDO manifestó que con el GIT de Control Interno de Gestión se encuentran adelantando las acciones pertinentes para darle solución.

Actividades claves verificadas, definidas en la Caracterización del Proceso, código IT-PR-020, versión 8:

Gestionar la adquisición de Recursos de Hardware y Software -

El procedimiento asociado a esta actividad clave es *Adquisición de recursos de Hardware y Software*, código IT-PT-001, versión 1, vigente desde el 30 de diciembre de 2021.

En la verificación, se observó que en la *Responsabilidad por aplicación* del procedimiento se incluye, además de la Dirección de gestión de información y tecnología, a todos los procesos. Sin embargo, en el alcance del documento se señala que "... es de aplicabilidad a la DIGIT y a las misiones de Colombia en el Exterior.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 4 de 7

Adicionalmente, en cumplimiento de las políticas descritas en el procedimiento, mediante correo del 13/12/2021 el director de la DIGIT remitió diligenciado el formato Necesidades de Bienes y Servicios, código GF-FO-100, al director Administrativo y Financiero.

El cumplimiento de los numerales de la norma ISO 14001:2015 aplicables al proceso se verificó tomando como referencia el contrato “Adquisición de Certificados digitales”, a partir del cual se observó también el cumplimiento de las actividades descritas en el desarrollo del procedimiento.

En la carpeta del contrato, identificado como un documento de apoyo, se observaron los registros aplicables al mismo, los estudios previos firmados por el Director de gestión de Información y Tecnología, y la descripción de los requisitos legales ambientales en la aceptación de la oferta.

Los auditados señalaron que para los contratos vigentes aun no se han generado Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEEES, debido a que los requerimientos asociados al tema ambiental se empezaron a incluir en los contratos suscriptor en noviembre y diciembre de 2021, y estos se encuentran en ejecución. Particularmente para el contrato “Adquisición de Certificados digitales” indicaron que los certificados se encuentran en uso de los funcionarios.

Se observó que en la Dirección se cuenta con un Punto Responsable, destinado a depositar los residuos técnicos RAEE el cual se encuentra vacío.

Indicaron que en este momento los RAEEES que se generan son de mesa de ayuda, para los que llevan el Excel “Bitácora de residuos o desechos peligrosos” y en el que se tienen registrados los siguientes RAEEES generados:

- Agosto 2021: Tipo de residuo “Memorias DIMM”, con los seriales K0OY00083623AEC6EF - K0OY00083623AED6C1 - S035A208354073B0FF - S063A4083540743B9D. Con certificación de disposición final del 25 de agosto de 2021, bajo el asunto: Disposición de residuos electrónicos.
- Octubre 2021: Tipo de residuo “Memoria DIMM”, con el serial K0OY00083623AEA92D. Con certificación de disposición final del 12 de octubre de 2021, bajo el asunto: Disposición de residuos electrónicos.

Gestionar los Cambios –

El procedimiento asociado a esta actividad clave es *Habilitación de cambios*, código IT-PT-022, versión 1, vigente desde el 11 de abril de 2022. El documento fue socializado mediante correo electrónico del 28 de abril de 2022, enviado por el gestor de cambio al correo “Grupo Sistemas”; grupo con 51 miembros.

Se observó cumplimiento de las actividades descritas en el desarrollo del procedimiento a partir de la gestión realizada al cambio de emergencia descrito como “Realizar la actualización de los estados y las notificaciones para el módulo de cambio según los nuevos procesos establecidos”, con número de caso 594 del 22 de abril.

Adicionalmente, manifestaron que continuamente los especialistas realizan mejoras al sistema, por lo que se llevan a cabo mensualmente ventanas de mantenimiento. Mediante dos correos remitidos a todos los funcionarios, desde el correo soportesistemas, se observó lo indicado, así:

- Correo del 22 de marzo de 2022: se informó la ventana de Mantenimiento del 25 y 26 de marzo de 2022.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 5 de 7

- Correo de 4 de abril de 2022: se informó la Ventana de Mantenimiento del 8 y 9 de abril de 2022.

Se identificó que en las observaciones de la actividad 12 “Documentar lo sucedido en el RFC satisfactoria” no se cuenta con una indicación de la actividad a la que se debe pasar en caso de que el cambio sea de emergencia, que de acuerdo con lo manifestado por los auditados no necesita la actualización de la hoja de vida del sistema de información.

Gestionar los incidentes y requerimientos de servicios de TI -

El procedimiento asociado a esta actividad clave es *Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios TI*, código IT-PT - 06, vigente desde el 30 de diciembre del 2021.

El cumplimiento de las actividades descritas en el desarrollo del procedimiento se verificó a partir de la gestión realizada al incidente categorizado como “Incidente mayor”, caso N° 143114, bajo el asunto “Intermitencia SITAC”.

Se observó que en las observaciones de la actividad 17 “Solucionar el caso y enviar encuesta de satisfacción” no se cuenta con una indicación de la actividad a la que se debe pasar cuando se trate de la gestión de un incidente mayor, teniendo en cuenta que la encuesta de satisfacción no aplica para este tipo de incidentes, de acuerdo con lo señalado por los responsables.

El procedimiento cuenta con el Anexo 2 “Rol del Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicios d TI”, en el que se incluye la responsabilidad de “Explicar el proceso a los equipos de trabajo y a los usuarios” y para la cual el funcionario con este rol indicó que la explicación a los usuarios es apoyada por mesa de Ayuda.

El rol "Elaborar informes de evaluación del proceso y proponer acciones de mejora continua" fue soportado mediante los informes de gestión de noviembre 2021 y febrero de 2022.

Gestionar el uso y apropiación de TI -

El procedimiento asociado a esta actividad clave es *Gestión del Uso y Apropiación de las TICS*, código IT-PT-21, vigente desde el 9 de diciembre del 2021.

Se observó cumplimiento de las actividades descritas en el desarrollo del procedimiento. El responsable cuenta con encuesta realizada entre febrero y marzo de 2022 a todos los funcionarios del MRE, incluidos los de las misiones de Colombia en el exterior. Se evidenció que la encuesta contó con 7 preguntas y fue contestada por 316 funcionarios. A partir de esta encuesta el Gestor de uso y apropiación de TI definió la estrategia de uso y apropiación T.I.; se observó que se encuentra descrita usando el formato *Plan de Proyecto de TI*, código IT-FO-16. Adicionalmente, se evidenció que como soportes del Taller virtual Teams App, realizado el 25 de marzo, se tiene video y lista de asistencia de la capacitación.

Los responsables auditados para esta actividad clave, indicaron que la aprobación de la estrategia de uso de apropiación TI, descrita en la actividad 3, en el desarrollo del procedimiento, fue realizada mediante correo. Sin embargo, como

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 6 de 7

registros asociados a esta actividad se encuentran: CO-FO-05 Acta de Reunión - Listado de asistencia y Control de asistencia virtual.

5. FORTALEZAS

En desarrollo del proceso de auditoría a la Dirección de Gestión de Información y Tecnología se observaron las siguientes fortalezas:

- Compromiso con la mejora del proceso.
- Conocimiento técnico de las actividades que realizan en el proceso.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Proceso Gestión de Información y Tecnología

- Incluir en el Sistema Integrado de Gestión el análisis de tendencia para los indicadores: Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI (IG), Cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI (IG) y Satisfacción usuarios mesa de ayuda (IG) y Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (IG).
- Para el riesgo *Perdida de integridad de la información de la Entidad* contemplar acciones preventivas, debido a que se ubica en zona de riesgo Alta después de controles.
- Revisar la pertinencia de los siguientes aspectos identificados en los procedimientos verificados:
 - En el procedimiento *Habilitación de cambios*, código IT-PT-022, versión 1, la inclusión de observaciones para la actividad 12 “Documentar lo sucedido en el RCF satisfactoria” en la que se señale la actividad a la que se debe pasar en caso de que el cambio sea de emergencia.
 - En el procedimiento *Adquisición de recursos de Hardware y Software*, código IT-PT-001, versión 1, verificar si se requiere ajustar la Responsabilidad por aplicación del procedimiento o el Alcance de este, teniendo en cuenta que en el primero se incluye, además de la Dirección de gestión de información y tecnología, a todos los procesos. Sin embargo, en el alcance del documento se señala que “... es de aplicabilidad a la DIGIT y a las misiones de Colombia en el Exterior.
 - En el Procedimiento *Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios TI*, código IT-PT – 06, revisar si se requiere incluir en las observaciones de la actividad 17 “Solucionar caso y enviar encuesta de satisfacción” indicaciones de la actividad a la que se debe pasar en caso de tratarse de un incidente mayor, teniendo en cuenta que la encuesta de satisfacción no aplica para este tipo de incidentes.
Para las responsabilidades señaladas en el Anexo 2 “Rol del Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicios de TI”, revisar si se debe ajustar el alcance de la responsabilidad “Explicar el proceso a los equipos de trabajo y a los usuarios”, teniendo en cuenta que para llevarla a cabo se cuenta con el apoyo de la mesa de Ayuda.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 7 de 7

- En el *Procedimiento Gestión del Uso y Apropiación de las TICS*, código IT-PT-21, revisar la pertinencia de incluir a en la actividad 4 “Aprobar la estrategia de uso y apropiación de TI” la aprobación del director de TI y coordinadores de TI mediante correo.

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

- Continuar con los ajustes en el sistema Suite Visión Empresarial, teniendo en cuenta que en el desarrollo del ejercicio se observaron inconvenientes por parte del proceso para la modificación de la meta del indicador “Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI (IG)”.

7. NO CONFORMIDAD - No se identificaron

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Se concluye que el proceso de GESTION DE INFORMACION Y TECNOLOGIA es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 & 14001:2015 y el proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo.

Para las oportunidades de mejora identificadas se hace necesario la definición e implementación de Planes de Mejoramiento a partir de los resultados presentados anteriormente, esto con el fin de fortalecer la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

Elaida Inés Olier Núñez
Profesional Especializado
Auditor Líder

(Documento Electrónico)

Jenny Andrea Hernandez
Coordinadora
GIT de Gestión y Desempeño Institucional (e)

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020