



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 14

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	GESTION DE INFORMACION Y TECNOLOGIA
Dependencia:	DIRECCION DE INFORMACION Y TECNOLOGIA
Tipo de auditoria o seguimiento:	AUDITORIA INTERNA
Fecha entrega del Informe	30/04/2021

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 abarcó el proceso de Gestión de Información y Tecnología aplicando las actividades relacionadas durante el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2020 y el 01 de marzo de 2021. La auditoría se realizó del 22 al 23 de abril 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.

Los requisitos aplicables al proceso a auditar fueron los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión - AS-MA-01, versión 1, vigente desde el 04 de agosto de 2020 y los que el equipo auditor considere pertinentes.

En la auditoría se revisaron la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental (manejo documental del archivo) y de Mejora Continua.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Durante los días 22 y 23 de abril de 2021 se realizó el ejercicio de auditoría interna, de acuerdo con lo previsto en el plan de auditoría que fue previamente aprobado por el Director de Gestión de Información y Tecnología. A continuación, se describen las actividades realizadas en las entrevistas realizadas virtualmente mediante la herramienta teams.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020

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 14

4.1 Entrevistas y revisión documental asociada a las actividades claves del proceso

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1, 4.4.2, 6.1, 7.1.6, 7.5, 9.1.1, 9.1.3, se realizó una entrevista y revisión documental sobre actividades claves del proceso, en la que se contó con la participación del Ing. Oswaldo Mosquera Medina - Director de Gestión de Información y Tecnología y el asesor Ing. Saul Angarita Moreno.

- **Política del Sistema Integrado de Gestión, de los objetivos estratégicos institucionales:**

Se evidencia conocimiento sobre el Plan Estratégico 2018-2022 de la entidad y su alineación con el Plan de Acción 2021 del proceso el cual fue presentado en su último seguimiento para el primer trimestre del año 2021.

- **Objetivo y caracterización del proceso:**

Se presentó la caracterización del proceso en la cual se define el siguiente objetivo “Habilitar las tecnologías de información y comunicación en un entorno seguro para maximizar los beneficios hacia el ciudadano, optimizar la productividad y transparencia del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.” Se hizo énfasis sobre la importancia de realizar seguimiento y/o medición a los aspectos claves definidos como objetivo, evidenciándose claridad sobre el concepto.

En relación con las actividades del proceso se realizó una revisión de las mismas identificando que para el caso particular de la actividad de “Definición de la estrategia de TI” se define como salida el “Plan Master de TI” el cual no se está realizando ya que según la explicación del Director de Gestión de Información y Tecnología correspondía a un documento particular del Director anterior por lo que es importante que se revise y actualice este aspecto.

- **Definición, seguimiento y análisis de indicadores de gestión:**

Los indicadores para la medición del objetivo del proceso que se encuentran definidos son los siguientes:

- Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos: Se cumplió la meta durante el primer y segundo cuatrimestre de 2020, en el último cuatrimestre se presentó incumplimiento ya que los resultados fueron del 92 % en relación con el 99 %



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 14

establecido como meta. Sin embargo, este resultado se encuentra dentro del rango satisfactorio. Al solicitar los datos que fueron utilizados para el cálculo del indicador el auditado respondió que no disponían de esta información.

- Cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI: Se cumplió la meta del indicador durante el periodo evaluado con respecto a la meta del 90 %. En el análisis de tendencias realizado durante el primer trimestre del presente año se ratificó la meta esta establecida.
- Nivel de cumplimiento en el desarrollo de los Sistemas de Información: Los resultados de este indicador durante los dos cuatrimestres del año 2020 en cuales se ha realizado su medición son satisfactorios con un 95,8 % y 95,1 % cumpliendo con la meta establecida del 85 %. Se ratificó la meta del indicador en el análisis de tendencia realizado.
- Satisfacción usuarios mesa de ayuda: Los resultados del indicador evidencian el cumplimiento de la meta establecida con 96,5 %, 95,5 %, 94,4% con respecto a la meta del 92 %. Este resultado destaca la atención de las solicitudes y la percepción positiva de los usuarios que diligencian la encuesta.
- Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI: durante los trimestres evaluados los resultados del indicador de 81,9 %, 85,7% y 85,5% evidencian el cumplimiento de la meta definida del 60 %. En el análisis de tendencia se indica que se continua con la meta establecida a pesar de que es evidente un desempeño superior durante todos los periodos evaluados. Es importante que se evalúe incluir en la medición la apropiación de otras herramientas de office 365 tales como one note, forms, sway con el fin de sustentar de mejor forma el mantener la meta en un 60 %.

• **Identificación y autoevaluación de riesgos y oportunidades en el proceso:**

El proceso de Gestión de Información y Tecnología ha identificado los siguientes riesgos:

- No disponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones
- No disponibilidad de la información de la Entidad
- Pérdida de integridad de la información de la Entidad
- Pérdida de confidencialidad de la información
- Incumplimiento en el alcance, tiempo y calidad, definidos en los proyectos realizados por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología
- Robo, adulteración o Mal uso de la información institucional

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 14

Se verificó la adecuada definición de los riesgos, sus causas, consecuencias, valoración y control de riesgos. Adicionalmente se verificó que los riesgos de gestión no tolerables es decir aquellos que se encuentran en zonas de riesgo alta o extrema estén desarrollando acciones para su mitigación en cumplimiento con lo establecido en el procedimiento de administración del riesgo DE-PT-28 identificando que para el riesgo "No disponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones" cuyo riesgo residual esta en zona de riesgo alta en el mapa de riesgos no se definen acciones para su mitigación incumpliendo lo establecido.

Se evidencia la materialización del riesgo denominado "Pérdida de confidencialidad de la información", contemplado en el mapa de riesgos integrado riesgos de gestión corrupción y seguridad y privacidad de la información, debido a que según lo indicado en: Informe del incidente presentado en el módulo de visas del Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SITAC) del Ministerio de Relaciones Exteriores, donde se expresa que: El jueves 14 de enero de 2021 a las 15:25 el señor Alexander Arlt envía un correo electrónico a la embajadora Fulvia Elvira Benavides Cotes, Directora de Asuntos Migratorios, Consulares y de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores, mediante el cual expone la siguiente situación: "Recibí mi visa electrónica colombiana hace unos días. En esta visa electrónica hay un código QR, que puede ser usado para la verificación. Desafortunadamente, he notado que la forma en que la Cancillería ha implementado esta verificación es extremadamente cuestionable. Desde mi punto de vista, es un grave problema de privacidad. Este problema de protección de datos permitir (sic) que los datos privados de millones de personas estén disponibles gratuitamente en Internet. El problema es que el enlace de verificación contiene el número del visado y estos se estructuran de forma secuencial. Por lo tanto, es muy fácil recuperar la información de otros visados. Sería muy fácil descargar la información de todos los visados electrónicos expedidos hasta la fecha y ver, procesar o utilizar para otros fines los datos privados contenidos en ellos". Se evidencian las acciones correctivas y de análisis de las causas riesgos y controles, no obstante, no se evidencia la formalización al plan de mejoramiento derivado de la materialización del riesgo.

- **Planes de mejoramiento definidos e implementación de los mismos a partir de las no conformidades identificadas:**

Se revisaron las acciones formalizadas en el contexto de la auditoria interna anterior evidenciando que se formalizó plan de mejoramiento que incluye 8 oportunidades de mejora y 4 no conformidades las cuales se encuentran proceso de implementación para su posterior cierre por parte del GIT de Control Interno de Gestión.

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 14

- **Conocimiento de objetivos y programas ambientales:**

Se realizó un sondeo general a los auditados sobre el conocimiento de los objetivos y programas ambientales evidenciándose que, aunque en algunos casos se tiene información básica al respecto se hace necesario reforzar este aspecto por parte del enlace ambiental en los demás funcionarios de la Dirección de gestión de la Información y Tecnologías.

- **Conocimiento y aplicación de controles operacionales ambientales aplicables al proceso:**

Se identifica que la Ingeniera Dora Amado, como enlace ambiental domina los temas de aplicación de controles ambientales, se sugiere fortalecer el conocimiento en los demás funcionarios de la Dirección.

- **Impacto del COVID-19 en los métodos de trabajo:**

De acuerdo con la declaración del Director de Gestión de Información y Tecnología actualmente las actividades se realizan tanto de forma presencial y trabajo en casa sin que fuera necesario cambiar los métodos de trabajo para atender las actividades propias del proceso.

4.2 DEFINICION DE LA ESTRATEGIA DE TI

La definición de la estrategia de TI se auditó con base en lo establecido en la caracterización del proceso de Gestión de Información y Tecnología IT-PR-20 versión: 6 vigente al momento de la auditoria interna.

Se verificó el conocimiento de los objetivos, programas y controles operacionales ambientales por parte de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología evidenciándose la necesidad de fortalecer este aspecto. Para la definición de la estrategia se tienen en cuenta los aspectos relacionados en la caracterización del proceso. se destacan: - el plan de nacional de desarrollo, las políticas de MINITIC, plan estratégico institucional. La estrategia de TIC`s se define cada cuatro años y está directamente relacionada con el PETI. Se plantea como problema en el modelo de Gestión de TI "la insuficiencia de recurso humano y la carencia de estándares para la generación de los productos de TI", sin

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 14

embargo, en el PETI no se plantean soluciones a estos aspectos en el desarrollo del documento. El seguimiento al PETI no se realiza de manera formal por lo que se considera pertinente analizar la viabilidad de estandarizar este aspecto considerado clave para asegurar el cumplimiento del plan. Aunque se establecen metas en el PETI es importante que se realice una revisión de su adecuada correlación con el plan de acción con el fin de asegurar que se desarrollen las acciones necesarias para su cumplimiento. El plan Master de TI no se está realizando, pero está en proceso de suprimirse este concepto ya que corresponde a una metodología personal del anterior Director. El Plan de seguridad y privacidad de la información relacionado como salida de la definición de la estrategia de TI Se encuentra publicado en la pagina Web con las actividades previstas para seguridad y privacidad de la información. El Plan de recuperación de desastres relacionado como salida de la definición de la estrategia de TI publicado en teams para consulta. La última prueba se realizó el doce de diciembre informe que fue presentado en el desarrollo de la auditoria.

4.3 SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Se realiza un breve cuestionario a fin de determinar la apropiación de las Directrices Institucionales del SGC, Se evidencia conocimiento y apropiación de la Misión y Visión del Ministerio de Relaciones Exteriores, se evalúan los conocimientos de los programas ambientales se evidencia que aunque se enuncian aspectos, no se identifica un apropiado conocimiento, se realiza por parte del auditado un breve descripción de los objetivos y programas ambientales y se indica la importancia del conocimiento del SGA ya que el MRE, se encuentra en gestiones para la certificación. Se solicita por parte del auditado la descripción del procedimiento IT-PT-14 Gestión De Seguridad De La Información, se realiza explicación de las etapas del proceso, donde se explican las principales actividades, se solicita por parte del auditor indicar como se realiza el control para el análisis de vulnerabilidades, se indica por parte del funcionario las dos herramientas tecnológicas para el control de las vulnerabilidades tanto de hardware como de software, se indica como se realiza seguimiento, el envío de informes a cada Coordinador y control de la información que arrojan las herramientas de análisis, se evidencia un proceso de control sistemático y monitoreado, se procede por parte del auditor a solicitar explicación de como se definieron y cuantificaron los riesgos asociados al procedimiento, los funcionarios socializan con propiedad los ítems del análisis y valoración de los riesgos, el auditor indaga sobre materializaciones del riesgo, a lo que la Coordinadora Ingeniera Lucy Pabón, indica que si es de conocimiento que en el mes de enero se materializa el riesgo de “Pérdida de confidencialidad de la información”, explica como se materializo el riesgo, indica que ocurrió en área de visas, las acciones aplicadas para corregir y cumplir con los protocolos establecidos, el auditor solicita que por favor sean enviadas las evidencias de tratamiento a la materialización del riesgo por vía correo electrónico, para realizar análisis de los

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 14

cumplimientos de protocolo establecidos, el auditor indaga por los mecanismos que se han establecido para garantizar el respaldo de la información en los correos institucionales de canal de comunicación con la ciudadanía, la Ingeniera Lucy Pabón, explica las acciones que se indican a los funcionarios para mantener el espacio suficiente en correos, se observa que existen protocolos establecidos e incluidos en el IT-MA-02 Seguridad y privacidad de la información, el auditor indica que desde el cumplimiento de sus funciones desde la DITH, ha podido evidenciar que existen correos que están llegando a la capacidad máxima de almacenamiento y que existe el riesgo de pérdida de información. Se cierra la auditoria por parte del auditor indicando que se propondrán oportunidades de mejora en lo relacionado con la certificación de la norma Icontec 27001, el fortalecimiento de la identificación y valoración de los riesgos, y que se revisarán las evidencias adjuntadas con el auditor líder para determinar el cumplimiento de las acciones generadas a partir de la materialización del riesgo descrito, aspecto que fue revisado solicitando información sobre la formalización del Plan de Mejoramiento ante el GIT de Control Interno de Gestión, evidenciándose no conformidad ya que no se formalizó el plan dentro del plazo establecido.

4.4 ADQUISICION DE RECURSOS DE HARDWARE Y SOFTWARE

Se realiza el inicio de la auditoria indicando el objetivo y la metodología del ejercicio, se realiza un breve cuestionario a fin de determinar la apropiación de las Directrices Institucionales del SGC, Se evidencia conocimiento y apropiación de la Misión y Visión del Ministerio de Relaciones Exteriores, se evalúan los conocimientos de los programas ambientales, se evidencia el conocimiento de los programas ambientales. Se realiza recomendación de mantener identificados los objetivos y programas ambientales ya que el MRE, se encuentra en proceso de obtener la certificación de SGA, se solicita la descripción de las actividades relacionadas en el procedimiento IT-PT-01 Adquisición De Recursos De Hardware Y Software, la funcionaria indica la secuencia de actividades e indica los registros generados en cada actividad, explica cómo se lleva control de las gestiones del contrato en archivo Excel, el auditor indaga sobre si se lleva indicador de los tiempos de contratación, a lo cual la funcionaria indica que solo se lleva el registro y control en Excel, se identifica un buen dominio del procedimiento, la funcionaria indica que el procedimiento está en proceso de actualización y que existen actividades y documentación desactualizada, el auditor solicita documento en donde se expresen la propuesta de modificación y es anexada como evidencia, el auditor realiza pregunta sobre como se garantiza que los proveedores cumplan los requisitos ambientales, se indica que el en anexo técnico , especificaciones técnicas habilitantes en el capitulo 7 se indican las certificaciones ambientales que debe cumplir el proveedor, se anexa contrato como evidencia. Se cierra la auditoria por parte del auditor indicando que se identifica oportunidad de mejora para la organización de los archivos

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: 8 de 14

electrónicos según lo establecido para el MRE, que se comentara con el auditor líder el tema de la actualización de documentos.

4.5 GESTIÓN DE LOS CAMBIOS

La auditoría se realizó tomando como referencia el Procedimiento “Gestión de Cambios IT-PT-19 versión 4” vigente en el sistema maestro para el momento de la auditoría.

Se inicia la auditoría solicitando información sobre el control que se realiza para medir en porcentaje de cambios aceptados bajo el formato IT-FO-01, la Ingeniera Dora Amado indica que se está tramitando la modificación del procedimiento IT-PT-19 Gestión De Cambios y otros documentos asociados, ya que algunas actividades que se realizan no se desarrollan según lo establecido en los documentos, el funcionario encargado de ARANDA, indica que existe un módulo reporteador QUERY MANAGER, que genera 3 reportes, el auditor líder solicita revisar un lapso del reporte de cambio general, el funcionario indica los campos de captura de información, y explica los más representativos, se solicita filtrar la información por casos cerrados, se evidencian 55 registros, se indaga sobre los criterios para priorizar los cambios, se identifican los tiempos de respuesta de acuerdo a la prioridad, se solicita filtrar por prioridad alta y se revisan los registros, se identifica que no está diligenciado el estado como cerrado, aunque la solicitud fue tramitada no se diligenció la trazabilidad total del trámite, la Ingeniera Dora Amado indica que por falta del gestor de cambio no se han registrado todos los campos establecidos de seguimiento, se continúa con la verificación de la trazabilidad de la información y se observa que ningún registro de prioridad alta, que ha sido gestionado, no ha sido diligenciado como cerrado. Se solicita información sobre indicadores del procedimiento, a lo cual los auditados indican que todo está registrado en ARANDA y que los indicadores deben ser calculados por el gestor de calidad, el auditor líder indica que se registrara una oportunidad de mejora para generar una medición de casos atendidos, el Ingeniero Fredy Monroy interviene indicando que el seguimiento se realiza por medio de los correos que indican la indisponibilidad de las aplicaciones, se continúa el seguimiento a los datos del informe por parte del auditor y se realiza seguimiento al cambio 475 en ARANDA, se explican las entradas del cambio por parte del funcionario auditado, se realiza análisis de la información a casos reportados en el sistema, se identifica una oportunidad de mejora de un funcionario especialista de tecnología, para el sistema de apostilla, se identifica que es un cambio estándar, de prioridad alta, el auditor líder indica que si este caso que se está revisando está establecido como prioridad alta y que según lo determinado en el procedimiento debe ser gestionado por el consejo, el funcionario auditado indica que por falta de seguimiento por el gestor de cambio se presenta asignado como prioridad alta, el auditor pregunta la frecuencia de reunión del consejo, el Ingeniero Fredy Monroy indica que el consejo debe aprobar las emergencias y

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: 9 de 14

casos mayores, se continua con la revisión de trazabilidad de información en ARANDA, se realiza explicación del histórico de gestiones realizadas y reportadas por los especialistas. Se solicita información de las gestiones realizadas para la asignación del nuevo gestor del cambio, se indica que se ha solicitado a Talento Humano la asignación de personal para que asuma las actividades de gestor de cambio, el auditor líder indica que es crítico que no se cuente con el personal que lleve a cabo la alimentación de información de trazabilidad. La Ingeniera Dora indica que desde aproximadamente dos meses se esta evaluando como se puede llevar el control del procedimiento, y que la operación del procedimiento no está generado riesgo a los usuarios finales. Se continúa con la verificación de la información de las solicitudes en ARANDA. El auditor líder solicita información si el comité se ha reunido en el ultimo año, el Ingeniero Fredy indica que el consejo no se ha reunido. Se da cierre a la auditoria, indicando que el procedimiento no se desarrolla bajo lo que esta especificado en lo documentado en el procedimiento, también se especifica que por la no realización de las funciones del gestor de cambio no se da gestión a actividades de trazabilidad y gestión.

4.6 GESTION DE INCIDENTES DE TI

Se realiza el inicio de la auditoria indicando el objetivo y la metodología del ejercicio, se evalúan los conocimientos de los programas ambientales, se evidencia que no existe un pleno conocimiento de los programas ambientales, el auditor realiza una breve explicación y recomienda tenerlos en cuenta y entendidos ya que el MRE se encuentra en proceso de certificación del SGA. Se solicita que se describan las actividades del procedimiento IT-PT-06 Gestión De Incidentes Y Requerimientos De Servicios TI, el funcionario designado al Sistema Aranda realiza la descripción de las actividades, indica desde la visualización del aplicativo, como se reciben los incidentes y como se registran las gestiones realizadas para dar solución al incidente, se solicita por parte del auditor líder explicación de cómo se establece el criterio de prioridad, el Auditor líder solicita se indique como se generan los reportes, el funcionario exporta a Excel informe, el auditor líder solicita explicación de los ítems principales del reporte, verifica la cantidad de registros, y solicita filtrar por estado del trámite, para verificar que coincidan con el total de registro, se verifica cumplimiento, se solicita filtrar por prioridad alta y se verifica en sistema que la información coincida, se realiza hallazgo al evidenciar que toda la información de trazabilidad de la información del incidente no es diligenciada en el sistema Aranda, al preguntar porque sucede esto, se indica por parte de los funcionarios que ese cargue de información debe ser realizado por el gestor del cambio y que desde el año pasado no se cuenta con ese cargo, se solicita que se explique el criterio de cuando un incidente se convierte en problema, el Coordinador Ingeniero Fredy, indica que solo se tiene un problema establecido hasta el momento que se genera con papyrel y que el criterio para definirlo como problema es que no se cuenta con una identificación de la solución, el auditor líder interviene para indicar que en la política de

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: 10 de 14

operación del proceso se establece que se debe registrar un problema cuando existan cinco incidentes por el mismo motivo, e indica que se evidencia desactualización del documento. Se cierra auditoria indicando que se evidenciaron dos hallazgos uno con la trazabilidad de información en ARANDA por falta de funcionario y otro asociado con la desactualización de documentos.

4.7 GESTIÓN DEL USO Y APROPIACIÓN DE LAS TICS

La auditoria se realizó tomando como referencia el Procedimiento “Gestión del Uso y Apropiación de las TICS – IT-PT-21 versión 1” vigente en el sistema maestro para el momento de la auditoria.

Se solicitan los resultados del indicador asociado al uso y apropiación de las TIC’S el cual cumple la meta establecida para los periodos evaluados, una vez revisados los datos que se toman como referencia para el calculo del indicador se considera pertinente que se incluyan en la medición el uso y apropiación de otras herramientas tecnológicas de forms, one note y sway sobre las cuales se están realizando actividades en este momento. Para ratificar los temas a incluir en la estrategia de uso y apropiación de las TIC’S se aplicó encuesta desde finales de febrero, a mediados del mes de marzo de 2021. La estrategia se define semestralmente para el año 2020 no se utilizó el formato IT-FO-16 para este propósito lo que se ocurrió en el año 2021. Para evaluar la socialización se solicitaron las evidencias del taller ciberseguridad realizado en el mes de febrero del presente año y del taller de one note realizado en el mes de septiembre de 2020, evidenciándose el cumplimiento de las disposiciones establecidas. Al taller de ciberseguridad asistieron 98 personas por lo que se hizo énfasis en la necesidad de fortalecer el control a la cobertura de las actividades para la mejora del uso y la apropiación.

4.8 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Se Inicia la auditoria realizando evaluación de los objetivos y programas ambientales, se evidencia conocimiento de los temas. Se solicita la descripción de las actividades realizadas en el procedimiento IT-PT-16 Gestión De Conocimiento, se indica por parte de la ingeniera Dora Amado, que se esta evaluando la continuidad del procedimiento como esta establecido, que al realizar reunión con la OAPDO, se determino que no es conveniente contar con dos procedimientos de gestión del cambio, pero que las actividades del procedimiento serán transversales a los demás procedimientos de la Dirección, ya que la herramienta es funcional. La ingeniera Dora solicita la presencia del Ingeniero Fabio que es el encargado del sistema, el auditor cuestiona que si existe un respaldo en caso que el ingeniero asignado al ARANDA no se encuentre, la Ingeniera Dora indica que en el caso de

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020

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: 11 de 14

no contar con el ingeniero Fabio se debe asignar otro especialista de soporte. El ingeniero comienza con la descripción de actividades y presentación de los módulos disponibles para la gestión del conocimiento, indica que la herramienta en este momento es solo de uso de la DIGIT, a lo cual el auditor líder le indica que si se pudiera usar en toda la entidad a lo cual el auditado responde que si se puede y que existen los requerimientos de almacenamiento para hacer mas robusto el sistema, que si alguna otra área esta interesada en utilizar la herramienta debe generar la solicitud. Se describe el procedimiento, las etapas y las políticas de operación, se indica como se puede consultar o crear información. Se identifica que la herramienta es muy funcional e interesante para la gestión del conocimiento y que puede ser aprovechada para otros conocimientos en la entidad. Se da cierre a la auditoria indicando la gran oportunidad que hay en la utilización de este recurso por parte de otras áreas del MRE y que debe definirse con la OAPDO como debe darse continuidad al procedimiento dentro de la DIGIT y la posibilidad de extender esta herramienta a otras áreas del MRE.

5. FORTALEZAS

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

1. La disposición de los auditados durante el ejercicio de la auditoria.
2. El conocimiento técnico por parte de los auditados de las actividades que se realizan dentro del proceso.
3. La base de datos de Gestión del Conocimiento implementada para el proceso.
4. La estrategia utilizada para mantener el uso y apropiación de las TICS aspecto fundamental para el desarrollo de las actividades propias de cada proceso en tiempos de pandemia para el trabajo en casa.
5. El grado de satisfacción de los usuarios con la solución de los incidentes de TICS que se presentan.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Evaluar la pertinencia de establecer frecuencia formal para la revisión y seguimiento al PETI con el fin de mantenerlo actualizado y contar con evidencias de evaluación del cumplimiento de las acciones definidas.
2. Evaluar la pertinencia de implementar una herramienta que permita visualizar las solicitudes recibidas en relación con los recursos disponibles para evidenciar de manera objetiva la falta de recursos para atender las necesidades del proceso.



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: 12 de 14

3. Evaluar si es necesario que todas las solicitudes de las misiones sean canalizadas inicialmente por parte del Director de Información y Tecnología, ya que esta actividad no genera valor agregado y por el contrario se convierte en una carga operativa innecesaria.
4. Evaluar la necesidad de medir el cumplimiento de los tiempos de contratación de los recursos de hardware y software, ya que se observa que la atención de las necesidades en ocasiones excede los tiempos estimados, generando dificultades en la operación de los procesos que requieren estos recursos.
5. Fortalecer la organización de los archivos electrónicos relacionados con la adquisición de recursos de hardware y software que se encuentran disponibles en teams, incluyendo la fecha de su generación según lo establecido en el manual de archivo GD-MA-03.
6. Definir plan para fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con respecto a la norma 27001 y evaluar la pertinencia de optar por la certificación.
7. Fortalecer la capacidad de los mecanismos de respaldo de la información con el fin mitigar el riesgo de pérdida de información electrónica para la situación actual.
8. Fortalecer los conocimientos del SGA por parte de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología relacionados con los objetivos, programas y controles operacionales relacionados con el proceso de Gestión de Información y Tecnología.

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	6.1	Dirección de Gestión de Información y Tecnología Para el riesgo "No disponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones" cuyo riesgo residual esta en zona de riesgo alta en el mapa de riesgos no se definen acciones para su mitigación incumpliendo lo establecido en el procedimiento de administración del riesgo DE-PT-19.
2	7.1.1	Dirección del Talento Humano Dirección de Gestión de Información y Tecnología Se evidencia ausencia de recursos para cumplir con las actividades asociadas al proceso especialmente las relacionadas con el Gestor de Cambios ya que desde el año 2019 no se cuenta con el mismo y no se ha asignado su reemplazo afectando las acciones que deben desarrollarse definidas en el procedimiento de Gestión de los Cambios IT-PT-19.

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: 13 de 14

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
3	7.5.3.1 a)	<p>Dirección de Gestión de Información y Tecnología</p> <p>La norma NTC-ISO 9001:15 requisito 7.5.3.1 literal a) establece “la información documentada requerida por el sistema de calidad se debe controlar para asegurar que sea idónea para su uso”. Se evidencio que los siguientes documentos se encuentran desactualizados por lo que no son idóneos para su uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El procedimiento Gestión de los cambios relaciona el formato IT-FO-01 Informe de evaluación de proceso Gestión TI el cual no actualmente no se esta realizando según lo expuesto por el auditado. - El procedimiento adquisición de recursos de hardware y software en el documento IT-PT-01, se encuentra relacionado el formato GC-FO-51 el cual ya no se encuentra vigente en el Sistema Maestro. - El procedimiento Gestión de uso y apropiación de las TICS, establece que se debe diligenciar el formato IT-FO-16 para definir estrategia de TI, el cual no fue utilizado para la definición del plan en el año 2020.
4	7.1.3	<p>Dirección de Gestión de Información y Tecnología</p> <p>El procedimiento Gestión de los Cambios IT-PT-19 establece que el proceso detallado del cambio y su trazabilidad se gestiona mediante el sistema Aranda. Sin embargo, se evidencio que las solicitudes de cambio 450, 473, 475 no se encuentran tramitadas en s totalidad en el sistema Aranda.</p>
5	10.2	<p>Dirección de Gestión de Información y Tecnología</p> <p>No se suscribió en forma oportuna el Plan de Mejoramiento asociado a la materialización del riesgo “ Pérdida de confidencialidad de la información” ocurrida el día 14 de enero de 2021, incumpliendo lo establecido en la política de operación del procedimiento MC-PT-10 Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora que establece: “Presentar loa Planes de Mejoramiento como máximo quince (15) días hábiles después de recibir el informe final de auditoria o de haber sido identificadas No Conformidades y/u Oportunidades de Mejora a través de las diferentes fuentes de la Mejora Continua en los procesos u otras fuentes”. A la fecha no se evidencia formalización del Plan de Mejoramiento ante la Oficina de Control Interno</p>

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, 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 14001:2015. El proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales.

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: 14 de 14

Con el fin de fortalecer la implementación del Sistema Integrado de Gestión se hace necesario la definición e implementación de Planes de Mejoramiento a partir de los resultados presentados anteriormente.

Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

Wilson Erney Buitrago Castellanos.

Contratista.

Auditor Líder.

(Documento Electrónico)

Nelson Jobanny Urrea Alfonso.

Contratista.

Auditor.

(Documento Electrónico)

Eliana Prada Beltrán.

Coordinadora.

GIT de Gestión y Desempeño Institucional.