



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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 1 de 10

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Gestión de la Información y Tecnología
Dependencia:	Dirección de Gestión de Información y Tecnología - Grupo Interno de Trabajo de Sistemas de Información y GIT de Servicios Tecnológicos.
Tipo de auditoría o seguimiento:	Auditoría Interna de Calidad y Ambiental
Fecha entrega del Informe	08 de junio de 2020

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 abarca el proceso de Gestión de Información y Tecnología, aplicando las actividades relacionadas con el Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos y Grupo Interno de Trabajo de Sistemas de Información durante el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2019 y el 30 de mayo de 2020. La auditoría se realizará entre el 01 al 05 de junio de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015, comprenderá el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, los documentos asociados al proceso y sus procedimientos. La auditoría se desarrollará teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-12 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea defensa.

Los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicables al proceso a auditar serán los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión - DE-MA-02, versión 8, vigente desde el 27 de noviembre de 2019 y los que el equipo auditor considere pertinentes.

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

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La visita de auditoría se llevó a cabo del 1 al 5 de junio de 2020, de forma virtual a través de la herramienta Microsoft Teams, en la que se evaluaron las actividades mediante entrevistas y revisión documental asociadas a las actividades del proceso, tales como la caracterización, indicadores, planes de mejoramiento, mapa de riesgos del proceso y la aplicación de los lineamientos del proceso de gestión documental (organización, identificación de archivos e inventario documental) de acuerdo con la Tabla de Retención Documental del área.

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 2 de 10

La Dirección de Gestión de Información y Tecnología es responsable de ejecutar actividades identificadas en el ciclo PHVA descrito en la caracterización del proceso IT-PR-20 Gestión de la Información y Tecnología, Versión 5, vigente desde 29 de mayo de 2019 y cuyo objetivo es *“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 identificó que el proceso realiza actividades relacionadas con el análisis de Impacto al Negocio o BIA, en los que se establecen los lineamientos relacionados con el Plan de Recuperación de Desastres o DRP, sin embargo, este plan no se encuentra relacionado dentro del Planear de la caracterización del proceso, por lo que no permite evidenciar que se asegure que los sistemas previamente priorizados, mantengan su continuidad operativa.

Es importante mencionar que, en la entrevista con los funcionarios de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, la Oficial de Seguridad y Privacidad de la Información, manifestó que se tenía programada una prueba para el mes de mayo del Plan DRP, sin embargo, dadas las circunstancias de la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por el COVID-19, se está planeando reprogramarla para el segundo semestre de la vigencia 2020.

4.1. Grupo Interno de Trabajo de Sistemas de Información

Dentro de este Grupo Interno, se evaluó el procedimiento IT-PT-04 – Gestión de Sistemas De Información versión 6, cuyo objetivo es: *“Gestionar la construcción y actualización de los sistemas de información que apoyan los procesos y objetivos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio”*, con fecha de vigencia 02 de abril de 2019.

Frente a la revisión de la Base Legal, se identifica que el proceso relaciona el Decreto 1078 de 2015 con políticas asociadas a Gobierno en Línea, sin embargo, esta normativa está derogada por el decreto 1008 de 2018 – *“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”*.

En la revisión de las políticas de operación relacionadas en este procedimiento, se evidenció que el proceso se asegura que los detalles de todo el ciclo de vida de los requerimientos y requisitos, las actividades y tareas de desarrollo, código fuente, documentos de diseño y registros de pruebas, se registran adecuadamente en la Herramienta de gestión de Sistemas de Información Team Foundation Services – TFS.

Así mismo, se evidenció el registro que le permite al Líder de solución de software asegurar que para cada desarrollo y/o actualización necesaria, cuente con la información detallada para permitir la codificación de los componentes de software y la ejecución de las pruebas.

En el ejercicio auditor, se observa la herramienta Azure DevOps que a través de una interfaz colaborativa permite garantizar que el diseño detallado de los sistemas de información integre correctamente los lineamientos de desarrollo para ser implementados y verificados contra los requerimientos definidos en la fase de análisis, así como asegurar el cumplimiento de los criterios de aceptación.

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 3 de 10

Estas herramientas, permiten que el proceso mida el porcentaje de avance del desarrollo o la actualización del sistema y así, se da cumplimiento a las políticas de operación descritas en el procedimiento IT-PT-04.

Se recomienda incluir dentro el numeral 7. Sistemas de Información y Otros Medios Electrónicos, del procedimiento IT-PT-04, la herramienta Azure DevOps

En cuanto al numeral 10 Puntos de Control del procedimiento IT-PT-04, se define la realización de controles en las actividades 8, 10 y 12 y que como registro del control de la 8 y la 12, se realizara en el formato IT-FO-07 Encuesta de Satisfacción Sistemas y Servicios de Información, sin embargo, al hacer la verificación frente al numeral 9 del desarrollo del procedimiento, no se evidencia que las actividades 8 y 12, se encuentren relacionadas con algún tipo de control, adicionalmente el formato IT-FO-07 no se encuentra relacionado dentro de las políticas de operación ni en el flujograma. Es importante mencionar que el formato se encuentra vigente en el Sistema Maestro en su versión número 1, desde el 15 de septiembre de 2016

Otro aspecto a tener en cuenta en el procedimiento IT-PT-04, son los documentos asociados a los lineamientos entregados en la política de Gobierno Digital, entre los que se encuentran las guías de arquitectura empresarial, que, de acuerdo con la información dada por el gestor de cambio, el documento se encuentra en actualización con la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, sin embargo, no se allego evidencia.

Por otra parte, la coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Sistemas de Información manifestó que el proceso, tiene establecidas cláusulas contractuales de confidencialidad relacionadas con los siguientes aspectos:

- Administración del sistema de información,
- Administración de bases de datos,
- Administración de la infraestructura,
- Protección de datos personales

Por otra parte, el proceso informa que las acciones implementadas dentro del Grupo Interno de Trabajo de Sistemas de Información dadas las circunstancias de la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por el COVID-19, se encuentran relacionadas con el trabajo en casa por parte de cada uno de los funcionarios y la comunicación a través de herramientas como Microsoft Teams o SharePoint entre otras, para el desarrollo de sus funciones.

4.2. Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos

Dentro de este Grupo Interno, se evaluó el procedimiento IT-PT-06 Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios TI versión 3, definiendo como objetivo el: *“Establecer un procedimiento estándar para la gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios de TI ofrecidos por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología a la Entidad, con el propósito de asegurar la disponibilidad de los servicios de TI y la atención oportuna de requerimientos, minimizando el impacto en la operación y mantenimiento a los niveles de satisfacción del usuario”*. vigente desde 01 de mayo de 2018.



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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 4 de 10

Frente a la revisión de la Base Legal, se identifica que el proceso relaciona el Decreto 1078 de 2015 con políticas asociadas a Gobierno en Línea, sin embargo, esta normativa está derogada por el decreto 1008 de 2018 – “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

En la revisión de las políticas de operación, el proceso informa que, para la categorización de los requerimientos e incidentes, se tienen en cuenta los conceptos relacionados en Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información o ITIL y que, además se da prioridad a los requerimientos o incidentes relacionados con temas Misionales (servicio al ciudadano) y así, no afectar al usuario final.

Dentro de la documentación aportada por el proceso, se identifica el cumplimiento de la política de operación relacionada con la elaboración del Informe de Evaluación Procesos Gestión TI, realizado en el formato IT-FO-01, en el que se observa la siguiente información:

- Número total de casos en el periodo, comparado el periodo anterior
- Número de casos reportados por servicio de TI fuera de Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS
- Número de casos atendidos por especialistas y servicio, con promedio de tiempos de atención (información parcial)
- Niveles de satisfacción general
- Cumplimiento de ANS por parte de proveedores

Sin embargo, y de acuerdo con el numeral 8. Políticas de Operación del procedimiento IT-FO-06 se establece que se debe incluir información adicional que no se evidencia en los Informes de Evaluación Procesos Gestión TI - IT-FO-01 suministrados como soporte para la auditoría, tales como:

- Número de casos atendidos por especialistas y servicio, con promedio de tiempos de atención (se observa parte de la información en el numeral 4. Estadísticas del proceso con el título “Número de casos vencidos por grupo de especialistas”)
- Número de casos atendidos por agentes y servicio, con promedio de tiempos de atención
- Niveles de satisfacción por especialista y servicio
- 10 principales causas de incidentes en el periodo

En cuanto al contenido del informe del primer trimestre de 2020 en el numeral 5. Hallazgos identificados a partir de los reportes, en el primer párrafo se hace referencia a la variación de los incidentes fuera del ANS como si fueran los del cuarto trimestre en los siguientes términos “Se evidencia que los incidentes fuera del ANS han variado durante este cuarto trimestre entre el 2% y el 4% del total de incidentes reportados; esto evidencia cumplimiento de los ANS acordados con la entidad”.

Frente a la revisión de los puntos de control, se evidencia que éstos relacionan el número de la actividad más no, el flujograma al que pertenece

Elaboró: Olqa 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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 5 de 10

En relación con las cláusulas contractuales de confidencialidad, el proceso menciona que sí las tiene establecidas por parte del personal contratista y que son reiteradas en varias ocasiones al personal.

Frente a las que las acciones implementadas dentro del Grupo Interno de Trabajo de Sistemas de Información dadas las circunstancias de la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por el COVID-19, el proceso informa que los agentes de mesa de ayuda desarrollan sus funciones en casa, con tiempos establecidos que permiten asegurar la prestación del servicio en la Entidad, así como en sus sedes consulares.

Adicionalmente y dentro de este Grupo Interno, se evaluó el procedimiento IT-PT-13 Gestión Continuidad de los Servicios Tecnológico versión 3, cuyo objetivo es: *“Garantizar la pronta recuperación de los servicios críticos de TI, tras un desastre, estableciendo políticas y procedimientos que eviten en la medida de lo posible las consecuencias de un desastre o causa de fuerza mayor”*, fecha de vigencia 2 de abril de dos mil diez y nueve.

En relación con las políticas de operación, el proceso informa que tiene identificadas las acciones para poner en marcha el Plan de Recuperación de Desastres, sin embargo y como se mencionó anteriormente, este plan, no se encuentra relacionado dentro de las actividades de la caracterización del proceso -IT-PR-20.

4.3. Riesgos

Verificada la versión 2 del mapa de riesgos integrado (riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital) para la vigencia 2020 y publicado en la página web de la Cancillería, en el enlace <https://www.cancilleria.gov.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano>, se observa que el proceso de Gestión de la Información y Tecnología cuenta con cinco (5) riesgos de los cuales dos son de seguridad digital, uno gerencial, otro tecnológico y el último de corrupción así:

No.	Clasificación	Riesgo	Zona de Riesgo antes de Controles	Zona de Riesgo después de Controles
1.	Tecnológico	No disponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones	Extrema	Alta
2.	Seguridad Digital	Perdida o no disponibilidad de la información de la Entidad	Extrema	Alta
3.	Seguridad Digital	Adulteración o Mal uso de la información de la Entidad	Extrema	Alta
4.	Gerencial	Inadecuada planeación en los proyectos de TI	Extrema	Moderada
5.	Corrupción	Robo, adulteración o Mal uso de la información institucional	Extrema	Extrema

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 6 de 10

De acuerdo con el informe de evaluación del mapa de riesgos integrado (riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital), publicado en la página web de la cancillería <https://www.cancilleria.gov.co/ministry/strategy/control>, el cual presenta el seguimiento de la gestión realizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a los riesgos definidos y a las acciones programadas para su mitigación en el primer cuatrimestre de 2020, actividad realizada por GIT de Control Interno de Gestión, se evidenció que en el seguimiento realizado no se identificó la materialización de los riesgos asociados al proceso.

4.4. Indicadores de Gestión

La medición de la gestión del proceso se hace a través de seis (6) indicadores, los cuales se encuentran en un nivel satisfactorio para la vigencia 2020 así:

No.	Nombre	Periodicidad		Meta	Resultado
1	Nivel de disponibilidad de servicios tecnológicos	Cuatrimestral	1 - 2020	99	99,6
2	Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI	Trimestral	1 - 2020	60	72
3	Cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI	Trimestral	1 - 2020	90	97,4
4	Satisfacción usuarios mesa de ayuda	Trimestral	1 - 2020	92	95,2
5	Contribución a la eficiencia de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores con TI	Semestral	2 - 2019	85	100
6	Contribución de TI al diseño de trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores	Semestral	2 - 2019	90	93,9

Cabe resaltar que, en la entrevista con la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, la directora manifestó que se tiene proyectado unificar los indicadores semestrales.

La Dirección de Información y Tecnología informa que adicionalmente reporta dos indicadores externos en cumplimiento a los lineamientos de las políticas de Gobierno Digital incluidas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y que a través de una herramienta destinada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, y que como resultado se obtiene un rango “Medio Alto” en el avance de la Entidad en los dos ejes: TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, incluidos dentro de la política de Gobierno Digital.

4.5. Gestión Documental

En cuanto al archivo de documentos, la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, informa que se encuentran almacenada de forma física de acuerdo con la tabla de retención documental- TRD.



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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 7 de 10

Según el cronograma transferencias documentales primarias de la vigencia 2020, la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, realizara esta actividad el 31 de julio de 2020, de acuerdo con lo establecido para la Entidad, mediante la Circular No. C-DIAF-GACAF-19-000115 del 11 de diciembre de 2019.

Otro aspecto importante que se debe tener en cuenta por parte del proceso de Gestión de Información y Tecnología es la Circular No. C-DIAF-GACAF-20-000052, que contiene los lineamientos para la adecuada administración de documentos durante el periodo de aislamiento preventivo estipulado por el Gobierno Nacional.

4.6. Planes de Mejoramiento

De acuerdo con el informe publicado por el GIT de Control Interno de Gestión en la página de la Cancillería en el link <https://www.cancilleria.gov.co/ministry/strategy/control>, con corte al 31 de 2020, el proceso de Gestión de Información y Tecnología, reportó los avances a las actividades vigentes en el plan de mejoramiento por procesos, producto de auditorías internas y autoevaluación, conforme se observa en el siguiente cuadro:

Hallazgos		Acciones		Estado de las acciones		
No Conformidad	Oportunidades de Mejora	Correctivas	Mejora	Vigentes	Cumplidas	Vencidas
4	4	6	4	10	-	-

4.7. Sistema de Gestión Ambiental

Frente a las actividades relacionadas con la norma ISO 14001:2015, el proceso tiene identificados sus aspectos legales y ambientales a través de las siguientes matrices:

- Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales – 2020
- Matriz Legal Ambiental – 2020

Disponibles en la página web de Cancillería en el siguiente enlace: <https://minrelext.sharepoint.com/Paginas/Sistema-de-Gesti%C3%B3n-Ambiental.aspx>.

Por otra parte, se evidenció que el proceso mantiene una adecuada gestión con los Residuos Eléctricos y Electrónicos, registrándolos a través de la bitácora de RAEEs dispuesta en Microsoft Teams con el nombre de Tecnología Verde, de esta manera, se da cumplimiento a los lineamientos establecidos en la matriz de Aspectos e Impactos Ambientales, así como la disposición final de los mismos.

En entrevista con el Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos, manifestaron que, durante el primer cuatrimestre, se dañaron dos discos duros de Almacenamiento de NetApp que tuvieron que ser reemplazados, sin embargo, dadas las disposiciones por la declaratoria de la emergencia sanitaria, no se han logrado entregar para disposición final al proveedor Corporación DigitalGreen con el que el Ministerio de Relaciones Exteriores tiene el convenio para la disposición final de los RAEEs.



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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 8 de 10

De igual manera manifestaron el daño de dos componentes de un servidor Hewlett-Packard, los cuales fueron entregados al proveedor del servidor para su disposición final, que de acuerdo con lo expresado por el GIT de Servicios Tecnológicos hace parte de las obligaciones contractuales de los proveedores de servicios.

Por otra parte, en la entrevista con los funcionarios de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, la coordinadora de GIT Gobierno TI, manifestó que el proceso da cumplimiento a las políticas ambientales de la Entidad, optimizando los recursos hídricos y energéticos y aportando a la política de cero papel, así como la participación de los funcionarios del proceso en el cuidado y protección del medio ambiente a través de centros de acopio, dispuestos en diversos lugares de la sede centro así como en las sedes satélites, además de reflejar su interés en la implementación de estas prácticas ambientales en las sedes consulares, que se está trabajando de la mano con la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

5. FORTALEZAS

La consolidación y seguimiento de todas las actividades de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, a través del plan Máster de TI.

La aplicación de los lineamientos y recomendaciones entregadas por la Estrategia de Gobierno Digital, y el seguimiento realizado de cada uno de los componentes a través de los gestores responsables por aplicación.

Se identifica el compromiso y disponibilidad de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología en cuanto a garantizar el uso y apropiación de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones, para facilitar la gestión de los funcionarios de la Cancillería durante la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por el COVID-19.

Se destaca el compromiso del proceso de Gestión de Información y Tecnología con las políticas del Sistema de Gestión Ambiental del Ministerio de Relaciones Exteriores.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Frente a la Caracterización del Proceso IT-PR-20 Gestión de la Información y Tecnología, Versión 5, se recomienda incluir el Plan de Recuperación de Desastres – DRP, que no se encuentra como una salida del proceso y los demás que sean necesarios para el desarrollo del proceso.

Así mismo, se recomienda incluir en la sección de “Requisitos” de la Caracterización las Normas Técnicas Colombianas NTC ISO 14001:2015 – Sistema de Gestión Ambiental y NTC ISO 27001:2013 Gestión de la Seguridad de la Información, que aplican el proceso.

- Se recomienda revisar y actualizar la base legal y los documentos asociados a que haya lugar, de los procedimientos IT-PT-04 – Gestión de Sistemas de Información, versión 6 y IT-PT-06 – Gestión de Incidentes y Requerimientos, versión 3, relacionados con el Decreto 1078 de 2015 y sus políticas asociadas a Gobierno en

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 9 de 10

Línea, teniendo en cuenta que esta normativa, está derogada por el decreto 1008 de 2018 *“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”*.

Adicionalmente, se sugiere aplicar esta misma observación en todos los procedimientos del proceso de Gestión de Información y Tecnología que relacionan esta normativa, toda vez que en la anterior auditoría de calidad se evidenció la desactualización de la base legal y fue corregida puntualmente en los procedimientos evaluados en esa ocasión.

- Se recomienda incluir dentro el numeral 7. Sistemas de Información y Otros Medios Electrónicos, del procedimiento IT-PT-04, la herramienta Azure DevOps e identificar claramente las actividades de los puntos de control relacionadas en el numeral 10 del procedimiento.
- De acuerdo con las Políticas de Operación definidas en el procedimiento IT-PT-06 Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios TI, se recomienda ajustar el contenido del informe de Evaluación Procesos Gestión TI - IT-FO-01 y hacer un estricto seguimiento a los ítems descritos.
- En el procedimiento IT-PT-06 Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios TI, es preciso identificar en el numeral 10, el flujograma al que pertenece los puntos de control.
- Se recomienda realizar el análisis de tendencia de los indicadores asociados al proceso, teniendo en cuenta el numeral VIII que relaciona *“Cada responsable de cada área deberá realizar a más tardar en el primer trimestre de cada vigencia el análisis de tendencia con el fin de revisar la pertinencia del indicador, meta y rango; cuando se requiera se deberá adelantar acción de mejora”*, de acuerdo con el numeral 8 del procedimiento MC-PT-11 versión 5 – *“Medición y Seguimiento a Través de Indicadores”*, toda vez que se identifica que los resultados obtenidos han superado ampliamente la meta propuesta durante varios periodos.
- Se recomienda evaluar junto con el Grupo Interno de Trabajo de Archivo, la implementación de la Tabla de Retención Documental – TRD de forma digital y dar cumplimiento estricto a la Circular No. C-DIAF-GACAF-20-000052, que contiene los lineamientos para la adecuada administración de documentos durante el periodo de aislamiento preventivo estipulado por el Gobierno Nacional.
- Estudiar la viabilidad de implementar un indicador con la Encuesta de Satisfacción de Sistemas y Servicios de Información – IT-FO-07.

7. NO CONFORMIDAD

En esta auditoría, no se identificaron No conformidades.



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 REONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 10 de 10

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Se evidenció que en general el proceso de Gestión de Información y Tecnología se está desarrollando cumpliendo los lineamientos internos y externos y los requerimientos exigidos por las normas NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, sin embargo, en la auditoría se identificaron oportunidades de mejora que deben ser analizadas por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología con el fin de fortalecer los sistemas integrados de gestión.

Las oportunidades de mejora identificadas deben ser tratadas de acuerdo con el procedimiento MC-PT-10 "Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora".

Equipo auditor:

(Sesión Virtual Teams)

Edisson Javier Urrego Sarmiento.

Asesor.

Auditor Líder.

(Sesión Virtual Teams)

Claudia Mercedes Forero Arias.

Asesora.

Auditor.

(Sesión Virtual Teams)

Leonardo Carvajal Hernández.

Jefe.

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.