



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 1 de 5

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>PROCESO:</b>	<b>GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN</b>
<b>Dependencia:</b>	<b>DIRECCION DE LA GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN</b>
<b>TIPO DE AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:</b>	<b>AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD</b>
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	
<b>Auditor líder:</b>	<b>Edisson Javier Urrego Sarmiento</b>
<b>Auditor:</b>	<b>Julio Cesar Paez Gomez</b>

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:

Verificar que las actividades asociadas al proceso de “Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación” y en particular los procedimientos que se desarrollen cumpliendo con los lineamientos planteados por la Entidad en su sistema de control Interno, así como con los requerimientos exigidos por la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 para estas actividades.

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Este ejercicio de evaluación fue realizado con el Grupo de Trabajo de Control Interno de Gestión y la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional entre el 16 y el 17 de marzo de 2016.

### 3.1 Actividades críticas

Se revisó la ejecución de las actividades críticas con que cuenta el proceso y que son de responsabilidad del Dirección de Gestión de la Información y la Comunicación y se encuentran documentadas en la caracterización del proceso, GR-PR-12 las cuales se relacionan a continuación:

- Formulación del Plan Estratégico de Tecnología.
- Gestión Continuidad de los Servicios Tecnológicos.
- Sistemas de Información
- Infraestructura tecnológica
- Uso y Apropiación
- Riesgos por proceso y Corrupción
- Indicadores de Gestión
- Plan de Mejoramiento por Procesos

La Dirección de Gestión de la Información y la Comunicación cuenta con una caracterización de proceso, tres guías, quince procedimientos, un manual y siete formatos, sin embargo para el objeto del alcance de la presente auditoría se valoraron 4 procedimientos y el manual, los cuales se relacionan a continuación:

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 5

1. Manual de la Seguridad de la Información – GR-MA-01 versión 3.
2. Procedimiento GR-PT-22 Gestión Continuidad de los Servicios Tecnológicos – Versión 3.
3. Procedimiento GR-PT-35 Gestión de Conocimiento - versión 1.
4. Procedimiento GR-PT-39 Gestión de Sistema de Información - versión 1.
5. Procedimiento GR-PT-44 Gestión de Disponibilidad - versión 1

Se procedió a realizar la verificación de cada uno de los cuatro procedimientos los cuales se encuentran vigentes, debidamente publicados en el Sistema Maestro y socializados de acuerdo al procedimiento de control de documentos.

De los procedimientos descritos con anterioridad, se revisaron los documentos asociados, los registros, las políticas de operación, las actividades y los puntos de control establecidos en los mismos, en los cuales se identificó las siguientes inconsistencias:

- Las actividades de los flujogramas no inician con verbos en infinitivo: GR-PT-22, GR-PT-35 y GR-PT-39.
- No se observa nombre del procedimiento en los diagramas de flujo: GR-PT-35 y GR-PT-39.
- En el Procedimiento GR-PT-39 Gestión de Sistema de Información las actividades 3 y 4 no se encuentran conectadas lo cual no permite evidenciar el flujo de las acciones, adicionalmente la actividad 8 no se evidencia si el procedimiento termina en ese punto o continúa en la actividad 9.
- En los puntos de control y los informes anexos se maneja la frecuencia Bimensual (dos veces al mes) siendo la frecuencia correcta bimestral (cada dos meses).

### 3.2 Riesgos

El proceso Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación cuenta con un riesgo por procesos “No disponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones”, y uno por corrupción “Pérdida o mal uso de la información” cuya gestión de control es responsabilidad es del Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos.

Se verificaron la aplicación de los controles y acciones preventivas que evitan la posible materialización del riesgo, evidenciando que son implementadas correctamente.

### 3.3 Indicadores

El proceso Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación cuenta con tres (3) indicadores de gestión de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos que se describen a continuación, con corte al 31 de diciembre de 2015:

- **Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Para el ciudadano)**

Al verificar la hoja de vida del indicador se observa que este indicador de eficacia y que tiene una periodicidad trimestral – creciente y en el cuarto trimestre de 2015 reportó un resultado del 99.94% frente a una meta del 99%, quedando en un nivel satisfactorio, el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos tanto vertical

como horizontal.  
Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 3 de 5

- **Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Oficinas de Colombia)**

Al verificar la hoja de vida del indicador se observa que este indicador de eficacia y que tiene una periodicidad trimestral – creciente y en el cuarto trimestre de 2015 reportó un resultado del 99.84% frente a una meta del 99%, quedando en un nivel satisfactorio, el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos tanto vertical como horizontal.

- **Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (Misiones y Oficinas Consulares)**

Al verificar la hoja de vida del indicador se observa que este indicador de eficacia y que tiene una periodicidad trimestral – creciente y en el cuarto trimestre de 2015 reportó un resultado del 99.76% frente a una meta del 99%, quedando en un nivel satisfactorio, el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos tanto vertical como horizontal.

A pesar que los indicadores presentan unos resultados satisfactorios, se observa en la hoja de vida de cada uno de los indicadores que la fórmula de medición y el nombre no se encuentran alineados entre sí, teniendo en cuenta el objetivo y los reportes efectuados se debería actualizar la fórmula de acuerdo a la cantidad de horas disponibles por la totalidad de los aplicativos utilizados por tipo de usuario. (Ciudadanos, oficinas Colombia y misiones y oficinas consulares)

### 3.4 Documentación del proceso

Se verificó la utilización de las últimas versiones de los documentos estandarizados en el sistema maestro que son responsabilidad de aplicación por parte del proceso Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación y su socialización oportuna a los funcionarios que desarrollan las diferentes actividades encontrando conformidad con el procedimiento de control de documentos.

En cuanto al archivo físico de documentos en el desarrollo de la auditoria se solicitó 5 carpetas, de las cuales una fue presentada en A-Z y teniendo en cuenta el 10.4 pautas para el almacenamiento de documentos de archivos de gestión del manual de archivo – GD-MA-01 versión 5 “Se debe evitar el uso de documentos sueltos o legajados en carpetas colgantes, carpetas de tres argollas o A-Z. Estas condiciones de almacenamiento no son recomendadas y no se reciben en archivo central al momento de realizar transferencias”.

### 3.5 Sistema de apoyo a la Gestión

El proceso cuenta con un repositorio de información de su Gestión a través de SharePoint, el cual permite consultar en tiempo real la ejecución de las actividades claves del proceso y de los procedimientos.

### 3.6 Planes de Mejoramiento

Se evidencia que durante el periodo evaluado se realizó la suscripción de dos planes de mejoramiento por procesos en los cuales se suscribieron catorce (14) oportunidades de mejora y una (1) no conformidad real y al realizar la verificación de la evaluación realizada por el Grupo de Trabajo de Control Interno de Gestión para el IV trimestre de 2015, se pudo observar que la Dirección de la Gestión de la Información y la Comunicación fue informada del

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 4 de 5

cumplimiento de las acciones suscritas con corte al 31 de diciembre de 2015, el día 11 de febrero de 2016 mediante memorando I-GCIG-16-004060.

### 3.7 Aspectos Legales

La gestión del proceso Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación se encuentra fundamentada bajo el decreto 2573 de 2014 donde se establece los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea.

Verificada la información de la base legal de los procedimientos evaluados, en el nomograma del Ministerio de Relaciones Exteriores que se encuentra publicado en la página web de la cancillería, se pudo establecer que se encuentran vigentes así:

- Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014 por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la Republica de Colombia, el cual se encuentra incorporado en el Decreto único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto Número 1078 del 26 de mayo de 2015.
- Decreto 3355 del 7 de septiembre de 2009, artículo 19, en el cual se establecen las funciones de la Dirección de la Gestión de la Información y la Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Resolución 5813 del 16 de noviembre de 2011, por la cual se crean los Grupo Interno de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores.

## 4. FORTALEZAS

Se destaca el compromiso y el dominio sobre los diferentes componentes del Sistema Integral de Gestión que maneja al interior de la Dirección en cabeza de la responsable del proceso.

Sobresale la utilización de la plataforma SharePoint para el manejo de la documentación de gestión toda vez que los funcionarios de la Dirección de la Gestión de la Información y la Comunicación tienen acceso a la información en tiempo real desde la nube.

Adicionalmente es de resaltar que la Dirección de la Gestión de la Información y la Comunicación cuenta con una biblioteca de gestión de conocimiento a través de la cual todos los funcionarios de la dirección registran y consultan los tutoriales, manuales y otros documentos soporte de los diferentes sistemas de información del Ministerio de Relaciones Exteriores los cuales se encuentran organizados de acuerdo a los componentes de Gobierno en Línea.

En el trascurso de la auditoria se pudo evidenciar que el proceso Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación se encuentra claramente articulado con los requisitos de la norma ISO-27001 de 2005, lo cual permite tener un alto grado de defensa a los posibles Ciberataques.

## 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Revisar y ajustar los procedimientos del proceso Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación tomando como referencia la Guía de elaboración de documentos – GD-GS-01.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 5 de 5

2. Dado que la Dirección de la Gestión de la Información y la Comunicación tiene suscrito desde el 28 de diciembre de 2015 un Plan de Mejoramiento por Procesos, encaminado a revisar los indicadores de gestión con el propósito de encontrar nuevos indicadores orientados a medir el impacto del proceso, se recomienda que se contemple la actualización de la hoja de vida de los Indicadores actuales con el fin de alinear la fórmula de medición de acuerdo con la cantidad de horas disponibles por la totalidad de los aplicativos utilizados por tipo de usuario. (Ciudadanos, oficinas Colombia y misiones y oficinas consulares).

3. De acuerdo con el manual de archivo se recomienda utilizar para el manejo de documentos del archivo de gestión, únicamente carpetas de yute.

## 6. NO CONFORMIDADES

En la presente auditoria no se identificaron no conformidades.

## 7. CONCLUSIONES DEL INFORME

Una vez evaluado el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación y verificadas las evidencias respectivas, se concluye que es el proceso es eficaz para el logro de los objetivos establecidos y en términos generales es adecuado y conveniente con respecto a los requisitos de las normas NTC-ISO 90001:2008 y NTC-GP 1000:2009. Se requiere implementar las oportunidades de mejora necesarias que garanticen la mejora a partir de los resultados de la auditoria.

*(Original firmado)*

\_\_\_\_\_  
**Edisson Javier Urrego Sarmiento**  
Auditor Líder

*(Original firmado)*

\_\_\_\_\_  
**Julio Cesar Páez Gómez**  
Auditor

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015