



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 11

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Gestión de Información y Tecnología
Dependencia:	Dirección de Gestión de Información y Tecnología
Tipo de auditoría o seguimiento:	Auditoría de Calidad y Ambiental
Fecha entrega del Informe	06 de junio de 2023

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de 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 los procesos de Gestión de Información y Tecnología aplicando las actividades relacionadas durante el periodo comprendido entre el 01 abril de 2022 y el 28 de mayo de 2023. La auditoría se realizará del 29 de mayo al 02 de junio de 2023 de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015, comprenderá el ciclo PHVA de la caracterización y documentos asociados a los procesos, y sus procedimientos. La auditoría se desarrollará teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-012 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea defensa. Los requisitos aplicables al proceso a auditar serán los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001, versión vigente a la fecha 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 Evaluación y Mejora de la Gestión.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Con el objeto de evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4, 6.1, 7.1.3, 7.1.6, 9.1.1, 9.1.3, 10, de la NTC ISO 9001:2015 y los requisitos 6.1.2, 6.1.4, 6.2, 8.1 y 10 de la ISO 14001:2015 se realizó una entrevista y revisión documental con el objeto de conocer si el proceso se encuentra al tanto de la planeación estratégica del Entidad, la política del Sistema Integrado de Gestión, las políticas del Sistema de Gestión Ambiental, caracterización del proceso, gestión del riesgo, indicador de gestión e información documentada del que hacer de su actividad, así como también las mejoras implementadas por el GIT para fortalecer su gestión.

Se evidencia que las entradas y salidas de la gestión de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología tienen relación con la información documentada en la Caracterización de proceso, así como la relación que tienen con las demás áreas de la Entidad.

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 11

En cuanto a la definición, seguimiento y análisis de indicadores de gestión, se evidencia con los respectivos Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo auditados, la siguiente información a través del uso de la herramienta del SIG - Suite Visión Empresarial y se relacionan los resultados obtenidos para esta vigencia:

Nombre Indicador	Variables Indicador - Fórmula	Frecuencia	Meta vs. resultado
Nivel de cumplimiento en el desarrollo de los Sistemas de Información (IG)	(Número de requerimientos de desarrollo de software atendidos/Número total de requerimientos de desarrollo de software planeados en el periodo) *100	Cuatrimestral	85% - 97.37% - Satisfactorio
Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI (IG)	(Promedio de usuarios que usan las herramientas de productividad de TI disponibles/Cantidad de usuarios habilitados en las herramientas de productividad de TI) *100	Trimestral	80% - 94.39% - Satisfactorio
Cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI (IG)	(Número de incidentes de TI atendidos dentro de ANS/Total de incidentes de TI atendidos) *100	Trimestral	90% - 92.83% - Satisfactorio
Satisfacción usuarios mesa de ayuda (IG)	(Cantidad de usuarios satisfechos/Cantidad total de usuarios encuestados) *100	Trimestral	92% - 96.27% - Satisfactorio
Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos (IG)	((Total de Horas acordadas del servicio-Horas presentadas de interrupción) /Total de Horas acordadas del servicio) *100	Cuatrimestral	99% - 99.9% - Satisfactorio

Se recomienda fortalecer el análisis de los indicadores teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el procedimiento AS-PT-001 – Medición y seguimiento a través de indicadores vigente en la Suite.

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 11

En cuanto a la revisión de los riesgos asociados al proceso por parte de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, se identifican en la versión II – 2023 los siguientes riesgos:

Riesgo	Clasificación
Posibilidad de afectación económica por la indisponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones asociados a trámites y servicios	Seguridad y Privacidad de la Información
Posibilidad de afectación reputacional por la pérdida de integridad de la información de la Entidad	Seguridad y Privacidad de la Información
Posibilidad de afectación reputacional por la pérdida de confidencialidad de la información reservada y confidencial	Seguridad y Privacidad de la Información
Posibilidad de afectación reputacional por adulterar o hacer mal uso de la información institucional, en beneficio propio o de terceros	Corrupción

Se recomienda atender las observaciones descritas por la oficina de Control Interno de Gestión en el Informe de Evaluación a la Gestión del Riesgo para la vigencia del primer cuatrimestre de 2023, en donde se evidencia la posible materialización del riesgo: *“Posibilidad de afectación económica por la indisponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones asociados a trámites y servicios”*, teniendo en cuenta la emisión de correos electrónicos informando la indisponibilidad de los servicios tecnológicos durante el primer cuatrimestre de 2023.

Frente a las oportunidades de mejora descritas en la auditoría del pasado mes de abril de 2022, el proceso de Gestión de la Información y Tecnología comparte las actividades que reportan periódicamente al GIT de Control Interno de Gestión.

- Revisión del procedimiento IT-PT-004 - Gestión de Sistemas de Información.

El Grupo Interno de Trabajo de Sistemas de Información es responsable de ejecutar actividades descritas en el procedimiento IT-PT-004, durante el desarrollo del ejercicio se verificaron los lineamientos establecidos en la norma de calidad, la guía de elaboración de documentos, el procedimiento de control de documentos, vigencia de la base legal, cumplimiento de las políticas de operación, actividades y controles establecidas en los procedimientos “EI-PT-003 – Actividades de Auditoría Interna - versión 11”.

El proceso en el desarrollo de la planeación de sus actividades determina qué sistemas de información deben ser actualizados y/o desarrollados acorde a los requerimientos que son evaluados y autorizados por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología que, teniendo en cuenta las solicitudes de las diferentes áreas que, como usuario final, requieren de ajustes o desarrollos de los sistemas actuales de información. El proceso y comparte cómo se lleva a cabo la

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 11

trazabilidad de la actualización y/o desarrollo de los sistemas de información a través de la herramienta Team Foundation Services – TFS.

Una vez finalizada la actualización y/o desarrollo del sistema de información, el procedimiento relaciona una política de operación en la que se requiere evaluar los cambios de alto impacto sobre el sistema de información y/o alguno de sus módulos o servicios, ésta información se obtiene luego de aplicar la encuesta de satisfacción relacionada en el numeral 6 del procedimiento bajo el código IT-FO-007 , aunque el formato se encuentra vigente en la Suite Visión Empresarial, el proceso manifiesta no aplicar la encuesta al generar resultados desagregados y que no aportan al objetivo por el cual fue inicialmente creado, por lo que se recomienda, establecer una mesa de trabajo con el asesor de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional para evaluar la conveniencia de modificar y/o establecer otro mecanismo de evaluación acorde al desarrollo del procedimiento.

- Revisión del procedimiento IT-PT-014 - Gestión de seguridad de la información.

El desarrollo de este procedimiento se encuentra a cargo de la Oficial de Protección de Seguridad de la Información quien realiza una descripción de cómo se llevan a cabo cada una de las políticas de operación descritas en el procedimiento, iniciando con establecer y actualizar el Plan de Seguridad de la Información que se encuentra publicado en la página web oficial de la entidad

<https://www.cancilleria.gov.co/ministry/planeacion/plan-accion>

En este plan se evidencian los siguientes nueve (9) temas a desarrollarse durante la vigencia 2022:

- Seguimiento Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI-MINTIC
- Sensibilización de seguridad de la información
- Plan de transición de IPV4 a IPV6 en Misiones en el exterior
- Monitoreo y acciones de mitigación a las alertas de seguridad implementadas
- Realizar análisis de vulnerabilidades a los activos críticos de la DIGIT
- Gestión como cabeza de Sector Administrativo
- Teletrabajo
- Atención a requerimientos e incidentes de seguridad de la información (Cancillería Interna y Misiones en el exterior)
- Línea base de seguridad (Intune)

Como evidencia de la ejecución de una de las actividades, se tiene la capacitación virtual del Manual de Seguridad y Privacidad en la información – IT-MA-002 en su versión 6, convocada a través de correo electrónico y desarrollada en Microsoft Teams, dirigida a los funcionarios y contratistas de planta interna y externa en la que se expusieron datos relevantes sobre la importancia de dar estricto cumplimiento a las políticas de operación que describe este manual.

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 11

En el desarrollo de las entrevistas, el proceso explica cómo se desarrollan cada unas de las actividades descritas en el procedimiento, así como la constancia en la comunicación con la oficial de protección de datos personales que se encuentra en la oficina de Planeación ya que, en caso de tener un incidente y/o la materialización de un riesgo que afecte o comprometa los activos de información que tiene establecidos la entidad, se deben llevar a cabo toma de decisiones conjuntamente y establecer las acciones que permiten asegurar la infraestructura tecnológica.

- Revisión del procedimiento IT-PT-006 - Gestión de incidentes y requerimientos de servicios TI.

El Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos se encuentra a cargo del desarrollo de este procedimiento, el líder de grupo informa que para desarrollar las actividades de su grupo interno se supervisa el contrato con SELCOMP con la cual a través de Colombia Compra Eficiente, el Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con el servicio de apoyo 7x24 con vigencia hasta noviembre de 2023, en este contrato se tienen además los servicios de telefonía, atención en sitio, sala de reuniones y apoyo técnico en sitio (sedes satélite de Bogotá), adicionalmente cuenta con la plataforma Aranda que permite la creación de casos y la trazabilidad de ejecución de cada uno de los incidentes o requerimientos registrados por el usuario.

En cuanto a la categorización de los casos, el proceso informa tener un árbol de servicio (catálogo de servicios) que contiene la información de cada uno de los sistemas de información, el especialista a cargo y el tiempo de respuesta.

Al ser una actividad a cargo de agentes o técnicos de servicio, el proceso informa que, con el objeto de evitar una categorización errónea, el personal es previamente capacitado en el catálogo de servicios que se tiene definido, además, cuentan con el acompañamiento de las gestoras de calidad e incidentes quienes supervisan aleatoriamente cada una de las categorizaciones y seguimiento de los casos que son diariamente registrados en la plataforma.

Adicionalmente, se realiza un proceso de monitoreo que incluye llamadas telefónicas y/o mensajes a través de Microsoft Teams con los usuarios que registraron el caso, para tener conocimiento de la satisfacción del proceso, informar la demora en la atención de un caso o que éste, ha sido escalado a especialista, entre otros, lo que permite la mejora en la comunicación entre los usuarios finales y el área encargada de las soluciones.

Una vez, finalizada la atención de un caso registrado, se lleva a cabo una encuesta de satisfacción cuyos resultados mensuales, son insumo para el desarrollo de mesas de trabajo en donde se retroalimenta al personal sobre los aspectos relevantes de su ejercicio, se socializan felicitaciones, oportunidades de mejora, tiempos de respuesta que facilitan la toma de decisiones frente a reincidencias en la atención.

En cuanto a los tiempos de respuesta ANS, se realiza un informe de seguimiento semanal en donde se relacionan los casos abiertos pendientes de solución por parte de los especialistas y se realiza un acompañamiento que permita gestionar su solución dentro de las ANS establecidas, sin embargo, los factores adicionales como la falta de personal especializado, los tiempos que conllevan el desarrollo o actualización de los sistemas de información, dificultan en ocasiones el cumplimiento de los tiempos de respuesta a los requerimientos, sin embargo, se evidencia que se encuentran casos pendientes de solución con más de un año de creación (marzo de 2022).

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: 6 de 11

Por lo anterior, se recomienda evaluar y fortalecer los mecanismos actualmente aplicados para dar solución de forma inmediata a estos casos pendientes de respuesta, ya que generan un impacto y reprocesos en las áreas que registraron el caso y aún se encuentran a la espera de una solución.

RE: Casos Especialistas y Mesa de Ayuda Corte 28 de mayo

Gestor Incidentes: Casillería -gestorincidentes.mesaayuda@selcomp.com.co-
Para: VICTOR ALFONSO ARIAS GARCIA
CC: Coordinacion.mesaayuda@selcomp.com.co; FREDY MONROY OVIEDO
Director de atención: Defensal y user:libro Recovery (3 años)

Adjunto reporte de los casos pendientes y gestionados por los Especialistas y la Mesa de ayuda con fecha de corte del 28 de mayo (23:59pm). Estos datos pueden variar teniendo en cuenta el día y hora en que se validen en las bandejas de Aranda de cada especialista y agente respectivamente para realizar el seguimiento correspondiente.

A continuación, se relaciona el resumen de los casos gestionados por los siguientes especialistas (los casos en estado "Solución Verificación" se toman como casos gestionados) para el informe.

Especialista	Casos Pendientes 2022-2023											Total de Casos Pendientes a la Fecha	Total de Casos Gestionados	Observaciones
	mar-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23			
ANA MARIA MURGAS BALMACEDA	-	-	-	1	10	8	1	2	4	13	18	57	46	
CONSTANZA MADELINE CASTELLANOS REYES	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	21	24	84	
DIANA CATERINE RIVERA TORRES	1	1	1	1	1	2	12	6	19	23	47	114	70	No se suman al total de casos gestionados ya que están incluidos dentro de la data y no están relacionados como casos en estado "Solución en Verificación"
JOSE FREDY GRANADOS JAIMES	-	1	-	-	-	2	6	4	19	34	39	105	43	
Total General	1	2	1	2	11	13	19	12	42	72	125	300	173	

Para la semana en cuestión se tiene un total de 482 casos en espera, relacionados a continuación:

Especialistas	Incidente		Requerimiento										Total general	
	abr-2022	may-2022	ene-2023	feb-2023	mar-2023	abr-2023	may-2023	ago-2022	sep-2022	oct-2022	nov-2022	dic-2022		
ALEJANDRO FLOREZ VALENCIA	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	
Escalado a Especialista	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	
ANA MARIA MURGAS BALMACEDA	-	-	1	2	4	13	18	-	-	-	1	10	8	57
Escalado a Especialista	-	-	1	2	4	13	17	-	-	-	1	10	8	57
Escalado a Experto	-	-	1	2	4	1	1	-	-	-	1	10	7	27
ANDRÉS MONCADA ESPINOSA	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	3	
En Espera	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	3	
Escalado a Especialista	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	
ANGELA CONSUELO MARTINEZ MENDOZA	1	1	1	2	7	5	8	-	-	-	-	-	25	

Aunque el proceso cuenta con dos indicadores de gestión (Cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI (IG) y Satisfacción usuarios mesa de ayuda (IG)), se recomienda realizar una mesa de trabajo con el asesor de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional que permita:

1. Evaluar la pertinencia de modificar el indicador relacionado con los niveles de atención ya que, el proceso informa tener en cuenta dentro de las variables el total de incidentes y requerimientos de TI atendidos, sin embargo, el nombre del indicador y las variables, sólo mencionan "incidentes", como se refleja en la imagen a continuación.
2. Teniendo en cuenta el impacto que genera sobre las áreas la falta de oportuna respuesta de los incidentes o requerimientos que superan los tiempos de respuesta establecidos, se recomienda una mesa de trabajo que permita evaluar la pertinencia de creación de un indicador de gestión relacionado con este aspecto, de tal manera que los resultados que se obtengan faciliten la toma de decisiones y mejoren la oportunidad de respuesta en el cumplimiento de los casos a cargo de los especialistas.



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 11

Valor: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 05/jun/2023 11:28

Cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI (IG)

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Mar 31/mar/2023 23:59	90.00 Porcentaje	92.83 Porcentaje	● Satisfactorio	103.14%	↓

Resultados | Análisis | Información de la variable | Componentes | Metas asignadas | Histórico de Cambios

Resumen | Definición | Obtención | Variables Asociadas | Invitados a consultar y comentar | Conceptos asociados

Alias
IT_IND_4

Responsable de analizar
ADALBERTO BALLESTEROS MEDINA

Responsable de digitar
ADALBERTO BALLESTEROS MEDINA

Unidad de Medida
Porcentaje

Orientación del valor
Hacia Arriba

Frecuencia de medición
Trimestral

Función Resumen
Promedio

Escala de Cumplimiento
Escala para determinar el estado de las mejoras

Descripción
Evaluar el nivel de atención de incidentes de servicios de TI

Cálculo del Acumulado
Función Resumen: Promedio

Fórmula [Ver con alias](#)
(Número de incidentes de TI atendidos dentro de ANS/Total de incidentes de TI atendidos)*100

Descripción de la fórmula
(Número de incidentes de TI atendidos dentro de ANS/Total de incidentes de TI atendidos)*100

Tipo de Indicador: Eficiencia

En cuanto a las mejoras que permiten fortalecer la gestión del proceso, el líder de proceso manifiesta las brigadas preventivas de atención que realizan los técnicos de mesa de ayuda a los consulados y gobernaciones que prestan sus servicios en jornadas especiales (fines de semana), esta labor consiste en realizar un chequeo del funcionamiento de los dispositivos, la actualización de versiones de los drivers y/o configuraciones que se requieran previas al desarrollo de la jornada.

Adicionalmente, con el objeto de facilitar la comunicación y la atención entre las oficinas expedidoras en consulados y gobernaciones, la mesa de ayuda dispone de un agente que dedica su jornada a la atención de los incidentes o requerimientos que registre la oficina expedidora, así como la gestión en la inmediatez de su solución, lo que reduce tiempos de espera para el usuario final.

Respecto a la retroalimentación de las partes interesadas, se tienen en cuenta las observaciones y la calificación de la encuesta de satisfacción en herramienta para gestión de servicios TI, estos resultados son insumos para el indicador "Satisfacción usuarios mesa de ayuda", cuyas variables corresponden a:

- Cantidad de usuarios satisfechos
- Cantidad total de usuarios encuestados

Aunque la meta se ha mantenido en un rango satisfactorio frente a la meta establecida y durante los trimestres de la vigencia de esta auditoría, se recomienda ampliar el análisis del indicador acorde a los lineamientos establecidos en el procedimiento AS-PT-001 – Medición y Seguimiento a través de indicadores vigente en la Suite Visión Empresarial, así mismo, se recomienda ejecutar una mesa de trabajo con el asesor de la Oficina Asesora de Planeación que permita con los resultados del análisis de tendencia, ajustar la meta.

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 11

Sistema de Gestión Ambiental

- Revisión Plan AS-PL-001 – Gestión Integral de Residuos Peligrosos

El responsable de coordinar el procedimiento de los tratamientos de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) en la DIGIT es Adalberto Ballesteros Medina, gestor del cambio. Él ha especificado el proceso con relación al Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos, el cual involucra a varios actores en la disposición final de los residuos peligrosos.

Sin embargo, los procedimientos que incluyen a la DIGIT no establecen claramente el grado de implicación de cada área en la recolección, clasificación y manejo general de los RAEE.

Este no es solo un problema presente en el Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos, sino también en otros documentos y formatos relacionados con la gestión ambiental. Dos ejemplos claros son la Matriz Legal Ambiental y la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales. En ambos casos, no se especifica de manera explícita hasta qué punto cada área se involucra en la recolección, clasificación y manejo general de los RAEE. Esta falta de definición puede generar confusión y dificultades en la correcta gestión de los residuos peligrosos, por lo que se recomienda designar el responsable encargado de verificar que la disposición final de los RAEE cumpla con los parámetros establecidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Acorde a los lineamientos descritos en el plan, la empresa Digital Green se encarga de la disposición final de los RAEE, sin embargo, el documento no especifica qué área tiene a cargo la supervisión del contrato.

Según lo mencionado por el gestor ambiental, la DIGIT no tiene la responsabilidad de vigilar que el contrato se cumpla de acuerdo con las cláusulas establecidas. Sin embargo, se destaca que algunos tipos de RAEE, como los puntos físicos de servidores, son gestionados por el DIGIT, quien los entrega a empresas subcontratadas como Proutiles.

Como evidencia del proceso de verificación del destino final de los RAEE, se menciona el formato AS-FO-007. Sin embargo, cabe destacar que dicho formato no es utilizado por la DIGIT principalmente por desconocimiento. Por lo tanto, se recomienda convocar a una mesa de trabajo con los involucrados en el proceso de tratamiento de residuos. El objetivo será establecer de manera concisa las responsabilidades de cada área en cada paso relacionado en los documentos, a fin de asegurar una gestión adecuada de los RAEE.

Además, se recomienda realizar una revisión general de los documentos existentes, ya que reflejan procesos desactualizados en cuanto a la disposición de los RAEE provenientes de la DIGIT. En particular, se ha identificado una discrepancia en la disposición de los RAEE, donde el Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos establece que la DIGIT debe realizar la disposición en los puntos responsables ubicados en el Palacio de San Carlos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que se ha instalado un punto responsable dentro de la misma DIGIT.

La oficina contribuye a los programas ambientales de la cancillería, como el AS-PL-001 Gestión Integral de Residuos Peligrosos, AS-PG-001 Ahorro y Uso Eficiente de Energía, AS-PG-002 Implementación de Prácticas Sostenibles, AS-PG-03 Gestión Integral de Residuos Sólidos y AS-PG-04 Ahorro y Uso Eficiente de Agua, siguiendo los criterios establecidos por la entidad. Un enfoque destacado ha sido la actualización de los equipos de cómputo realizada durante el último año.

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 11

Esta actualización tiene como objetivo mejorar la funcionalidad de los equipos y lograr una reducción significativa en el consumo eléctrico gracias a la eficiencia de los nuevos dispositivos. De esta manera, la oficina se alinea con la obligatoriedad de la DIGIT de establecer cláusulas ambientales y de calidad en los contratos de suministro de aparatos eléctricos o electrónicos, tal como se indica en el Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos.

Sin embargo, se ha observado que acciones periódicas como el mantenimiento preventivo de los computadores se han dejado en un segundo plano. Este mantenimiento puede contribuir a prolongar la vida útil de los equipos y, por consiguiente, reducir significativamente los RAEE. Por esta razón, se recomienda llevar a cabo campañas informativas al interior de la entidad, donde se instruya a los funcionarios sobre la importancia de solicitar el mantenimiento preventivo de manera proactiva.

Al promover la conciencia y la responsabilidad individual en relación con el mantenimiento de los equipos, se puede lograr una disminución efectiva de los RAEE y un uso más sostenible de los recursos tecnológicos. Estas acciones complementarán el esfuerzo de la oficina para contribuir de manera integral a los programas ambientales de la cancillería.

5. FORTALEZAS

- Se resalta el alto compromiso institucional de cada uno de los líderes de proceso que se reflejan en el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la entidad para garantizar que los procesos se desarrollen de forma efectiva, eficiente y eficaz.
- La disposición de los equipos de trabajo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad y la implementación del Sistema Integrado de Gestión en cada uno de los procesos.
- El desarrollo de las brigadas preventivas de servicio que se llevan a cabo desde el GIT de Servicios Tecnológicos para que los consulados y gobernaciones lleven a cabo y de forma exitosa, las jornadas de atención que se realizan en fines de semana.
- Las actividades que se realizan para incentivar la aplicación e interiorización de las políticas de operación del manual de seguridad y privacidad en la información en donde se tienen en cuenta los funcionarios y contratistas de planta interna y externa.
- Adquisición de nuevos equipos de cómputo con una menor necesidad energética para reducir el impacto ambiental generado por la institución



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 11

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda revisar y actualizar todos los procedimientos auditados (IT-PT-004 - Gestión de Sistemas de Información, IT-PT-014 - Gestión de Seguridad de la Información, IT-PT-013 – Gestión continuidad de los servicios tecnológicos, IT-PT-006 - Gestión de incidentes y requerimientos de servicios TI) en cuanto a la base legal, registros, políticas de operación del documento acorde a los lineamientos establecidos en la Guía de Elaboración de Documentos GD-GS-003 vigente en la Suite Visión Empresarial, así como el fortalecimiento de los puntos de control y las acciones frente a las salidas no conformes.
- Se recomienda establecer una mesa de trabajo con el asesor de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional que permita evaluar la conveniencia de modificar y/o establecer otro mecanismo de evaluación acorde al desarrollo del procedimiento, que permita determinar el impacto de la actualización y/o desarrollo de los sistemas de información, módulos o servicios con los usuarios finales. (aplicable para el procedimiento IT-PT-004 - Gestión de Sistemas de Información).
- Ampliar el análisis de los indicadores de gestión establecidos, fortaleciendo el análisis vertical y horizontal acorde a los lineamientos establecidos en el procedimiento AS-PT-001 – Medición y seguimiento a través de indicadores.
- Establecer una mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional para evaluar la pertinencia de modificar el indicador relacionado con los incidentes atendidos, incluyendo los requerimientos.
- Con el objetivo de minimizar el impacto y la afectación de las áreas implicadas por las demoras en la respuesta de los casos e implementar acciones de mejora que fortalezcan la gestión del proceso, se recomienda evaluar la pertinencia de crear un indicador relacionado con los incidentes y requerimientos no atendidos o que superen los tiempos de respuesta establecidos.
- Establecer una mesa de trabajo para fortalecer los controles del riesgo relacionado con: “Posibilidad de afectación económica por la indisponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones asociados a trámites y servicios” teniendo en cuenta la posible materialización del riesgo por las indisponibilidades registradas durante el primer cuatrimestre del año en curso.
- Se recomienda realizar una mesa de trabajo con todos los involucrados en el tratamiento de las RAEE para establecer los parámetros de acción que tiene cada proceso, así también la actualización de los documentos relacionados con la gestión ambiental de la entidad.
- Realizar campañas de concientización a los funcionarios de la cancillería para socializar los cambios respecto a el mantenimiento preventivo y la importancia de solicitarlo de forma periódica
- Solicitar acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional para fortalecer el tratamiento, manejo y disposición final de los RAEE al interior de la DIGIT.

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: 11 de 11

- Adelantar el estudio de idoneidad respecto a la implementación de fuentes de energías alternativas al interior del Ministerio de Relaciones Exteriores en cooperación con la Dirección de Administrativa y Financiera y el Grupo Interno de Gestión y Desempeño Institucional como lo refleja la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales.
- Establecer la incorporación del formato AS-FO-007 como parte integral de los procesos de verificación del destino final de los RAEE en la DIGIT. Esto implica asegurar que el uso del formato esté claramente definido en los procedimientos y guías de trabajo, y que se le dé la debida importancia y prioridad en el cumplimiento de las tareas relacionadas.

7. NO CONFORMIDAD

No se identificaron no conformidades

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Se concluye que el proceso de Gestión de Información y Tecnología 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)

Claudia Mercedes Forero Arias
Auditor Líder

(Documento Electrónico)

Diego Fernando Segura Gómez
Auditor Acompañante

(Documento Electrónico)

Jenny Andrea Hernández Alfonso
Coordinadora GIT Gestión y Desempeño Institucional

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020