

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 1 de 6

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Proceso:</b>	Gestión de la Información y Tecnología
<b>Dependencia:</b>	Dirección de Gestión de Información y Tecnología: Grupos Internos de Trabajo de Servicios Tecnológicos y Sistemas de Información
<b>Tipo de auditoria o seguimiento:</b>	Auditoria Interna de Calidad
<b>Equipo Auditor</b>	
<b>Auditor líder:</b>	Edisson Javier Urrego Sarmiento.
<b>Auditor:</b>	Fredy David Parra Sedan

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO:

Verificar que las actividades asociadas al proceso de Gestión de la Información y Tecnología se desarrollen cumpliendo con los requerimientos exigidos por la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. Igualmente, se verificará de manera transversal a este proceso, la aplicación de lo definido en los procesos de Mejora Continua y Gestión Documental.

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La visita de auditoria se realizó el 02 de mayo de 2018 y se evaluaron las actividades relacionadas con el Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos y el Grupo Interno de Trabajo de Sistemas de Información, incluidas en los procesos de Gestión de la Información y Tecnología, Gestión Documental y de Mejora Continua, durante el periodo comprendido entre el 01/07/2017 y el 31/03/2018.

La auditoría se realizó de acuerdo con el ciclo PHVA de la caracterización del proceso de Gestión de la Información y Tecnología, IT-PR-20, Versión 2, vigente desde 27 de marzo de 2018; los procedimientos del proceso; los documentos asociados y los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 definidos en el manual de calidad del SIG código DE-MA-01 versión 19, vigente desde el 19 de septiembre de 2017.

En el marco de esta auditoria se realizaron, entrevistas con la Directora de Gestión de Información y Tecnología, los coordinadores y el gestor de cambio, se efectuó la revisión de la documentación incluida en el Sistema Maestro asociada a las actividades claves del proceso de cada área, tales como los Indicadores de gestión, análisis de datos, plan de acción, planes de mejoramiento, mapa de riesgos, autoevaluación. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Se verificaron de manera transversal los requisitos de los procesos de Mejora Continua y Gestión Documental de acuerdo con las caracterizaciones de los procesos de Mejora Continua, MC-PT-17, versión 10, vigente desde el 27 de marzo de 2018 y Gestión documental, GD-PR-14, versión 9, vigente desde el 27 de marzo de 2018.

La prueba documental verificó 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 mencionados documentos.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30/06/2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 6

De acuerdo con el plan de auditoria se desarrollaron las siguientes actividades:

### 3.1 Dirección de Gestión de Información y Tecnología.

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 2, vigente desde 27 de marzo de 2018.

Se verificaron los siguientes documentos del proceso, publicados en el Sistema Maestro:

- IT-PT-04 Gestión de Sistemas de Información, versión 3, vigente desde el 13 de marzo de 2018.
- IT-PT-09 Gestión de Configuración y Activos de los Servicios de TI, versión 2, con fecha de vigencia 5 de septiembre de 2017.

### 3.2 Riesgos

Verificado el mapa de riesgos integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) se observa que el proceso de Gestión de la Información y Tecnología cuenta con tres riesgos de los cuales dos son operativos y uno de corrupción así:

Riesgos operativos:

- No disponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones
  - CP. Monitorear la infraestructura de hardware, software y comunicaciones de acuerdo con el procedimiento Gestión de Disponibilidad
  - CP. Verificar el canal de respaldo para comunicaciones en las ventanas de mantenimiento de acuerdo con el procedimiento Gestión de Disponibilidad
  - CP. Verificar la Redundancia de hardware en las ventanas de mantenimiento de acuerdo con el procedimiento Gestión de Disponibilidad
  - CP. Verificar los esquemas de alta disponibilidad de terceros en las ventanas de mantenimiento de acuerdo con el procedimiento Gestión de Disponibilidad
- Pérdida o no disponibilidad de la información de la Entidad
  - CP. Realizar controles al Firewall, antivirus, antispam, VPN, análisis de vulnerabilidad y controles de acceso (roles y perfiles) de acuerdo con el procedimiento Gestión de Seguridad de la información
  - CP. Verificar el Sistema de backup y custodia de medios de acuerdo con el procedimiento Gestión continuidad de los servicios tecnológicos
  - CP. Divulgar los mecanismos de consulta y acceso a la información de acuerdo con el procedimiento Gestión de Información
  - CP. Sensibilizar a los funcionarios sobre los mecanismos dispuestos por la Entidad para el cumplimiento de las buenas prácticas de seguridad y respaldo de la información, de acuerdo con el Manual de Seguridad de la Información y la Gestión de Seguridad de la información

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 3 de 6

Riesgo de corrupción:

- Robo, adulteración o Mal uso de la información de la Entidad
  - CP. Realizar controles a VPN, análisis de vulnerabilidad y controles de acceso (roles y perfiles) de acuerdo con el procedimiento Gestión de Seguridad de la información
  - CP. Gestionar el inventario de activos de información de los Sistemas de Información de acuerdo con el procedimiento Gestión de Información
  - CP. Asegurar siempre que sea posible, el uso de firmas digitales en los documentos electrónicos por parte de los líderes de aplicaciones
  - CC. Recuperar la información a una versión anterior válida según la guía de administración del sistema de información o servicio que lo requiera
  - CC. Reportar a la oficina de control disciplinario las faltas al Manual de seguridad de la información por parte del Oficial de Seguridad de la Información.

De acuerdo con los controles registrados en la matriz de riesgos integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) y que evitan la posible materialización del riesgo, se realizó la verificación de la aplicación de los siguientes cuatro (4) controles, evidenciándose que son implementados:

1. CP. Verificar el canal de respaldo para comunicaciones en las ventanas de mantenimiento de acuerdo con el procedimiento Gestión de Disponibilidad.
2. CP. Verificar el Sistema de backup y custodia de medios de acuerdo con el procedimiento Gestión continuidad de los servicios tecnológicos.
3. CP. Sensibilizar a los funcionarios sobre los mecanismos dispuestos por la Entidad para el cumplimiento de las buenas prácticas de seguridad y respaldo de la información, de acuerdo con el Manual de Seguridad de la Información y la Gestión de Seguridad de la información.
4. CP. Realizar controles a VPN, análisis de vulnerabilidad y controles de acceso (roles y perfiles) de acuerdo con el procedimiento Gestión de Seguridad de la información.

### 3.3 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 así:

#	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Periodicidad del Indicador	Unidad de medida del indicador	Meta del Indicador	Resultado Último Periodo evaluado
1	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos	Eficacia	Trimestral	Porcentaje	99.00%	99.46%
2	Uso y apropiación de herramientas de productividad de TI	Eficiencia	Trimestral	Porcentaje	60.00%	62.28%
3	Cumplimiento de los niveles de atención de incidentes de servicios TI	Eficiencia	Trimestral	Porcentaje	90.00%	95.45%

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 4 de 6

#	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Periodicidad del Indicador	Unidad de medida del indicador	Meta del Indicador	Resultado Último Periodo evaluado
4	Satisfacción usuarios mesa de ayuda	Efectividad	Trimestral	Porcentaje	90.00%	95.63%
5	Contribución a la eficiencia de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores con TI	Efectividad	Semestral	Porcentaje	85.00%	85.71%
6	Contribución de TI al diseño de trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores	Efectividad	Semestral	Porcentaje	85.00%	88.04%

### 3.4 Gestión Documental

En cuanto al archivo físico de documentos en el ejercicio de la auditoria se solicitaron carpetas de acuerdo con la tabla de retención documental se encuentra ajustada a las indicaciones y norma directriz de la implementación y manejo de archivo, en cuanto a su adecuado uso y mantenimiento.

Se verificaron carpetas de la serie documental 602.1277 Adopción TI Uso y apropiación de la tabla de Retención Documental de 2017 y 34.244 Informes de Gestión de la Seguridad de la Información de la TRD de 2018, se observó que se realiza la organización documental de acuerdo con los lineamientos de archivo y la rotulación de las carpetas se realizan acuerdo con la TRD.

Se evidencia la realización de la última transferencia primaria documental según el cronograma establecido por la Entidad, con fecha 14 de noviembre de 2017; el diligenciamiento del Formato Único de Inventario documental GD-FO-08, de acuerdo con la circular C-DSG-GACAF-18-000018 del 7 de febrero de 2018, diligenciado en orden Cronológico y Acta de Eliminación de Documentos formato. GD-FO-26 con fecha 2 de noviembre del 2017, versión 3, en la cual se eliminan documentos de la serie documental 408.256 Sistema Integral de Gestión MECI – Calidad, que según la TRD vigente para la época la disposición final es la eliminación de los documentos a los dos años después del archivo de gestión.

### 3.5 Planes de Mejoramiento

Con corte al 31 de marzo de 2018 la Dirección de Gestión de Información y Tecnología presenta tres actividades vigentes en el plan de mejoramiento por procesos, producto de No Conformidades de Auditorías Internas y de ejercicios de Autoevaluación, así:

Proceso	AUDITORIAS INTERNAS Y AUTOEVALUACIÓN							Plan de Mejoramiento finalizado
	Hallazgos		Acciones		Estado de las acciones			
	No Conformidad	OM	Correctivas	Mejora	Vigentes	Cumplidas	Vencidas	
Gestión de Información y Tecnología	2	1	4	1	2	3		1

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 5 de 6

En la auditoría realizada por parte de la entidad certificadora del Sistema Integral de Gestión (Icontec) se presentó una Oportunidades de Mejora, al proceso de Gestión de Información y Tecnología, para lo cual en el ejercicio de esta auditoría se pudo establecer que la Dirección ejecutó acciones tendientes a subsanar y acatar las recomendaciones dadas en el informe de la entidad certificadora.

#### 4. FORTALEZAS

Entre las principales fortalezas del proceso de Gestión de Información y Tecnología, que apoyan la conformidad y eficiencia del Sistema Integral de Gestión - SIG, se destacan:

- Compromiso y disponibilidad al ejercicio auditor por parte de la Directora de Información y Tecnología, el Gestor de cambio, los coordinadores y funcionarios de las diferentes Grupo Interno de Trabajo responsables del proceso, lo que redundo en la identificación de oportunidades de mejora que garantizan la sostenibilidad del Sistema Integral de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- El conocimiento y manejo de las actividades que desarrollan en el marco del proceso de Gestión de Información y Tecnología y las actividades propias de la dependencia.
- La consolidación y seguimiento de todas las actividades de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, integrando el Plan de Acción, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, Racionalización de trámites, gestión de riesgos, planes de mejoramiento, acuerdos de gestión, entre otros, a través del plan Máster de TI.
- La aplicación de los lineamientos y recomendaciones entregadas por la Estrategia de Gobierno en Línea y el seguimiento realizado de cada uno de los componentes a través de los gestores responsables por aplicación.

#### 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Actualizar los procedimientos IT-PT-04 Gestión de Sistemas de Información, versión 3 y IT-PT-09 Gestión de Configuración y Activos de los Servicios de TI, versión 2, con el fin de:
  1. Revisar si es pertinente incluir en el desarrollo del proceso algunos términos que se encuentran en el numeral de las definiciones, según lo definido en la Guía de Elaboración de Documentos del Sistema Integrado de Gestión GD-GS-03.
  2. Actualizar en los procedimientos en el numeral de los documentos asociados - internos el Manual de Seguridad de la Información IT-MA-01 por el manual IT-MA-02 - Seguridad y privacidad de la información, vigente desde el 20-03-2018.
  3. En el procedimiento IT-PT-09 Gestión de Configuración y Activos de los Servicios de TI, en las políticas de operación se establece que *"El Coordinador de Servicios Tecnológicos debe realizar verificaciones semestrales para asegurar que la información registrada en la CMDB coincide con la configuración real de la infraestructura"* y en el punto de control establece que el coordinador verifica las diferencias de la CMDB respecto a la infraestructura real de la Entidad con una frecuencia trimestral, por tal razón se recomienda alinear la periodicidad de la verificación en los numerales correspondientes.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30/06/2017

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 6 de 6

4. En el procedimiento IT-PT-09 Gestión de Configuración y Activos de los Servicios de TI, establecer una metodología para hacer la revisión de la información registrada en la Gestión de Configuración de Base de Datos CMDB (por sus siglas en ingles Configuration Management DataBase) por parte del coordinador para lo cual se recomienda que se realice a través de la selección de registros aleatoria.
- Dado que el procedimiento IT-PT-19 Gestión de Cambios, Versión 1, es transversal al proceso de Gestión de Información y Tecnología, dentro del ejercicio auditor se identificaron aspectos que van en contravía de la Guía de elaboración de documentos del sistema integrado de gestión GD-GS-03, así:
    1. Se evidencia que la numeración de los títulos del documento no se desarrolla de forma consecutiva toda vez que del numeral 10 Puntos de Control, se salta al numeral 12 Anexos.
    2. Se observa que a partir del numeral 10 Puntos de control (página 9) el documento se identifica con el código IT-PT-18.
    3. Actualizar en el procedimiento en el numeral de los Documentos Asociados - Documentos internos el Manual de Seguridad de la Información IT-MA-01 por el manual IT-MA-02 - Seguridad y privacidad de la información, vigente desde el 20-03-2018.

## 6. NO CONFORMIDAD

No se identificaron No Conformidades en esta auditoría.

## 7. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la actualización de los documentos que fueron revisados en la auditoría, se concluye que el proceso de Gestión de Información y Tecnología y el proceso de Mejora Continua, se desarrollan cumpliendo con los lineamientos definidos por la Entidad y los requerimientos exigidos en la norma NTC ISO 9001:2015. El proceso de Gestión de Información y Tecnología evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales.

*(Original Firmado)*

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

*(Original Firmado)*

\_\_\_\_\_  
**Fredy David Parra Sedan**  
Auditor

*(Original Firmado)*

\_\_\_\_\_  
**María del Pilar Lugo González**  
Coordinadora GIT Control Interno de Gestión

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017