

PROCESO				
EVALUACION INDEPENDIENTE				
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO NO APLICA	Código: EI-FO-25		
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	Versión No. 07	Página 1 de 16	
	Fecha	07	09	2016
		 <p><small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestra Nación, siempre, para siempre.</small></p>		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA	3
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA AUDITORIA	3
3. ALCANCE DE LA AUDITORIA	3
4. LIMITANTES	3
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)	3
6. RESULTADO DE LA AUDITORIA	3
7. POTENCIALES RIESGOS NO IDENTIFICADOS POR EL PROCESO	9
8. RECOMENDACIONES	9
9. OBSERVACIONES DETECTADAS	11
9.1. FORTALEZAS	11
9.2. ASPECTOS POR MEJORAR	13
9.3. NO CONFORMIDADES	15
10. CONCLUSIONES	16
11. FECHA DE ENTREGA DE LAS ACCIONES DE MEJORA	16
12. ACEPTACION DEL INFORME DE AUDITORIA	16

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO			Código: EI-FO-25			
	NO APLICA			Versión No. 07			
	TITULO			P á g i n a			
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL			2 d e 1 6			Fecha	
			07		09		2016

PROCESO, SUBPROCESO O REGIONAL AUDITADO(S)		GESTIÓN DE TECNOLOGIA			AUDITORIA No 100	
LUGAR	OFICINA PRINCIPAL	FECHA	Del 9 de septiembre / 2016 al 7 de octubre de 2016			
AUDITADO(S)	NOMBRE		CARGO			
	Cabo Primero. Jennifer Paola Correa Cobos		Coordinadora Infraestructura Tecnológica ALFM Encargada de las Funciones de la Dirección de la Oficina de Tecnología.			
	Ing. Esp. Yuri Daianny Ruiz Franco		Coordinadora Grupo Informática			
	Carlos Hernan Mancilla		Coordinador Mesa de Ayuda ERP-SAP			
	Ing. Erick Javier Castro Sanchez		Líder Mesa de Ayuda – Oficina de Tecnología			
	Adm Emp, Luz Adriana Ramírez Castaño		Profesional de Proyectos I+D+I, Oficina de Tecnología			
	Jenny Andrea Inbacuan Robles		Gestión de Tecnología Sur Occidente.			
	Jhon Henry Guevara Moreno		Agente de Soporte Técnico Amazonia			
	Danilo Medina		Agente de soporte Tecnología - Centro			
	PD. Iván Padilla Molinares		Agente de soporte Tecnología-Norte			
	PD- Alfonso Cantillo Martínez		Agente de soporte Tecnología-Atlántico			
	Jorge Armando Rivas Rojas		Agente de soporte Tecnología-Tolima Grande			
	Andrés Leonardo Pantoja Lopez		Agente de Soporte Tecnología –Antioquia Choco			
	PD. Juan Carlos Sandino		Agente de Soporte Tecnología –Llanos			
	PD. Daris Janeth Padilla Diaz		Agente de Soporte Tecnología Regional - Sur Facilitadora SIG			
AUDITOR(ES)	NOMBRE		ROL			
	ADM. Mónica Alexandra Sierra Parra		Profesional de Defensa- Auditor Líder			
	Yuli Cristel Peña Arboleda		Profesional de Defensa Auditor Acompañante			
	Diana Marcela Herrán Luna		Profesional de Defensa Auditor Acompañante			
	Oscar Alfredo Martinez Rodriguez		Profesional de Defensa Auditor Acompañante			
	Carlos Elian Ligarreto Avendaño		Auditor Líder Sur Occidente			
	Rosa Julia Hernández		Auditor Líder Amazonia			
	Yamile Andrea Munar Bautista		Auditor Líder Centro			
	PD. Erika Arcon Cervantes		Auditor Líder Norte			
	Asesor Defensa Joice Cabarcas Muñoz		Auditor Líder Atlántico			
	Freddy Alfonso Marín Garzón		Auditor Líder-Tolima Grande			
	Lorena Patricia Franco Henao		Auditor Líder- Antioquia Choco			
TC (rva) Luis Orlando Muñoz Malangón.		Auditor Líder- Llanos				
yuby Elizabeth Aguacia Hernández		Auditor Lider-Sur				

PROCESO			
EVALUACION INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	SUBPROCESO NO APLICA	Código: EI-FO-25	
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	Versión No. 07	Página 3 de 16
	Fecha	07	09 2016
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestros valores, siempre al servicio.</p>	

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA

Evaluar los procesos de la Entidad, mediante la realización de Auditorías integrales que involucran la Evaluación del Sistema Integrado de Gestión, a partir de evidencias para la mejora y el mantenimiento del mismo.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA AUDITORIA

Evaluar el proceso de Gestión de Tecnología, procedimientos, Plan Estratégico de Tecnología de la Información, Mantenimiento Preventivo, Procedimiento Gestión Mesa Ayuda, Administración de la Plataforma Tecnológica, Gestión de Proyectos Tecnológicos y de I+D+i y las correspondientes guías a partir de evidencias para evaluar la mejora y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.

Realizar la consolidación a nivel nacional del resultado de las auditorías realizadas por cada Regional al proceso de Gestión de Tecnología, presentando las fortalezas, acciones de mejora y No conformidades.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Desde la verificación del cumplimiento de las metas propuestas por el proceso en el plan de acción 2016, políticas de operación, procedimientos, indicadores y riesgos.

4. LIMITANTES

Se presentó en la Regional Pacifico, debido a los cargos que se suprimieron por motivo del cumplimiento de las políticas de operación emitidas Circular No. 27 ALDG-GM-104 del 20 de mayo de 2016 que trata de *Integración Regionales Suroccidente y Pacífico* y Directiva Transitoria No. 09 ALDG-ALOPL-140 del 18 de abril de 2016 que tiene por asunto *Emitir instrucciones para integrar las áreas administrativas, financieras y de contratación de la Regional Pacifico en la Regional Suroccidente*, toda vez que no habían funcionarios responsables al momento de la auditoría, en los siguientes subprocesos: Atención y Orientación Ciudadana, Gestión e integración de la Calidad y el Proceso Gestión de la Tecnología.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

Norma ISO 9001-2008, NTGCP-1000-2009, MECI, procedimientos, políticas de operación y normatividad vigente relacionada con el proceso.

6. RESULTADO DE LA AUDITORIA

- ✓ Para el desarrollo del plan de la auditoria al proceso de Tecnología, se tuvo en cuenta el Programa de Auditoria Integral ALFM Versión 9 expedida el 16 de septiembre de 2016. El plan de auditoría fue informado al Líder del Proceso de Gestión de la Tecnología, por medio de correo electrónico del 27 de septiembre de 2016, el mismo fue modificado e informado nuevamente el 3 de octubre de 2016.
- ✓ Se realizó reunión de apertura de auditoría integral, en la cual participaron el líder del proceso (e) y coordinadores, ratificando el objetivo, alcance, plan de auditoría y presentación del equipo auditor.

PROCESO		EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO NO APLICA	Código: EI-FO-25			
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	Versión No. 07	P á g i n a 4 de 1 6		
		Fecha	07	09	2016

- ✓ Se aplicaron los métodos de entrevista, observación y verificación en el desarrollo de la auditoría, con el fin de evidenciar fortalezas y posibles debilidades e incumplimientos en el proceso.
- ✓ De conformidad con el procedimiento de mantenimiento preventivo PGT-A01, se realiza la verificación de las actividades de control establecidas, se evidencia el cronograma de mantenimiento preventivo de la vigencia 2016 de la oficina principal y regionales, memorando No. 20161310143447 del 8 de agosto de 2016, donde se informa a los Directores de cada dependencia el cronograma de mantenimiento, igualmente la firma del pacto de confidencialidad con los proveedores, firma de los formatos de mantenimiento preventivo efectuados e informe de resultado de mantenimiento preventivo de la vigencia 2015, del 4 de abril de 2016. Se verifica que se debe realizar la actualización del procedimiento de Mantenimiento PGT-A01, incluyendo las condiciones del contrato de mantenimiento centralizado y la realización de mantenimiento por parte de los agentes de soporte. Igualmente la actualización de la directiva No. 06 del 24 de febrero de 2015, de conformidad con los cambios implementados en el procedimiento.
- ✓ Se verifica el contrato de mantenimiento No. 100-2016, celebrado con la firma E&C INGENIEROS LTDA de fecha 21 de julio de 2016, donde se evidencia la contratación centralizada del mantenimiento de la infraestructura tecnología de la entidad, lo que conlleva a control en el desarrollo del mismo, solucionando inconvenientes que se evidenciaron en las regionales como consecución de repuestos y personal profesional para el desarrollo de la actividad. Igualmente se evidencia la inclusión de otros equipos de hardware, como las UPS, lo que permite minimizar los gastos administrativos de contratación con otros proveedores para el servicio.
- ✓ Se evidencia informe del estado global de licenciamiento del software y herramienta virtual de actualización de las licencias, lo que permite tener una información de las licencias con las que cuenta la entidad.
- ✓ Se realiza verificación de la información del inventario en Excel y Aplicativo Aranda, evidenciándose debilidad en el inventario de Hardware, ya que no se tiene un consolidado del inventario que permita tener un informe asertivo para la toma de decisiones, se debe fortalecer una herramienta consolidada que permita tener en un solo aplicativo el inventario de los equipos, fecha de adquisición, garantías, si cuenta o no con servicio postventa, fechas de realización de mantenimientos, proveedor que realice el servicio, repuestos que fueron cambiados, licencias y demás datos de análisis que permitan la adecuada toma de decisiones, ya que se evidenció que en la Herramienta Aranda, no se cuenta con la información completa del equipo e igualmente sucede en los archivos de Excel.
- ✓ En la gestión de la mesa de ayuda se evidencia el conocimiento expuesto por el encargado, el cual permitió identificar su rol e impacto dentro de los objetivos integrados de la entidad y su transversalidad e importancia dentro del Sistema de Gestión de la ALFM, igualmente se evidencia una disminución en su indicador de prestación de servicio debido a la falta de personal, lo cual se subsanó con la adjudicación y ejecución del proceso para el soporte de mesa de ayuda (Contrato 001-100/2016).

POLITICAS DE OPERACIÓN

Se realiza la revisión de las políticas de operación donde se evidencia que la Directiva Permanente No. 004 DGAL - ALOTC de 8 de mayo de 2012 *Políticas para el uso de Herramientas Tecnológicas y Seguridad de la Información*, se encuentra desactualizada, la Circular N° 006 ALDG-ALOTC-GIT-131 del 24 de febrero 2015 *Mantenimiento Preventivo/Correctivo de equipos de cómputo e impresoras* y Circular No. 008 ALDG-ALOTC – GIT-131 del 24-02-2015 *Gestión de la Mesa de Ayuda Informática* deben ser actualizadas de acuerdo con las modificaciones que se realicen a los procedimientos relacionados con las mismas, igualmente se debe evaluar

PROCESO				
EVALUACION INDEPENDIENTE				
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO NO APLICA		Código: EI-FO-25	
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07	P á g i n a 5 de 1 6
			Fecha	07 09 2016

la vigencia de la Directiva Permanente No. 002 ALD-ALTOC-GIT-131 24-02-2015 *Directrices para protección y traslados de elementos y/o equipos de cómputo.*

RIESGOS

Se verificó la reevaluación de la gestión del riesgo del proceso, evidenciando el cumplimiento de cada una de las secuencias, identificando un nuevo riesgo para el proceso y generando su correspondiente plan de mitigación. Igualmente se dio cumplimiento a los recursos para la implementación del criterio “*Gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información*” del manual GEL.

De conformidad con el memorando 20161310207527 del 28 de septiembre de 2016, el proceso durante la actual vigencia desarrollará un programa para la sensibilización de la importancia de la seguridad de la información, trabajando principalmente en la adopción de una cultura del autocuidado por parte de cada uno de los funcionarios de la ALFM.

Conforme a lo dispuesto en el manual de la iniciativa de Gobierno en Línea, componente de seguridad y privacidad de la información, el proceso presenta diagnósticos efectuados con el Comando Conjunto Cibernético (CCOC) en el 2014 y 2016. Los resultados de este, al ser de seguridad y reserva, solo tiene acceso el Director General el cual impartirá instrucciones conforme a los resultados obtenidos.

Conforme a los lineamientos del Ministerio de Defensa, el proceso dentro de su reestructuración tiene conformado la creación del grupo interno de trabajo que se dedicará exclusivamente a la seguridad de la información. Actualmente el grupo trabaja de manera funcional con 3 colaboradores, se encuentra pendiente su legalización por medio de acto administrativo, donde se determine su objetivo y funciones específicas.

El grupo asignado a la seguridad de la información de la ALFM (No Oficial) ha recibido capacitaciones y formación puntuales con miras a mejorar los controles establecidos para salvaguardar la información de la Entidad y una posible implementación de la Norma ISO 27001:2003 – Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

- ✓ Auditor Interno – Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (24 Horas) 2016.
- ✓ Certificado de Asistencia - Hacker Ético Certificado 2016.

PLAN DE ACCIÓN

Se verifica el Plan de Acción para la vigencia 2016, el objetivo específico: Implementación en 100% del aplicativo Orfeo (I semestre 2016), presenta un incumplimiento en la misma, toda vez que el líder del proceso “desaprueba” la tarea y los soportes presentados al interior del proceso de las gestiones realizadas. Así mismo, ordena el rediseño del cronograma de implementación del SGD ORFEO.

Al momento de la auditoría aún no se cuenta con el Cronograma de rediseño, sin embargo se cuenta con acta de coordinación fechada donde se inicia el proceso de benchmarking con el Comando Ejército. Por lo que se recomienda continuar con las gestiones pertinentes con el fin de cumplir la meta establecida toda vez que impacta el cumplimiento global del plan estratégico institucional.

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE				
	SUBPROCESO			Código: EI-FO-25				
	NO APLICA			Versión No. 07		P á g i n a 6 de 1 6		
	TITULO			Fecha		07 09 2016		
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL								

MESA DE AYUDA ERP-SAP

Se verifica la Resolución No. 1095 del 31 de agosto de 2016 “por la cual se crea el Grupo de Mesa de Ayuda del Sistema de Información ERP”; igualmente se evidencia la asignación de regionales por cada funcionario de la mesa de ayuda, lo que permite que cada regional tenga una comunicación más directa para resolver sus inquietudes relacionadas con el sistema, en la misma no se tienen claramente establecidas las funciones del Coordinador de la Mesa de ayuda ERP-SAP, para lo cual mediante correo del 6 de octubre, la oficina de tecnología, solicita a la Dirección Administrativa el ajuste a la respectiva Resolución.

Se evidencia refuerzo en capacitaciones para los funcionarios que manejan el sistema ERP-SAP para las regionales, lo que permite aclarar las inquietudes que se generen con relación al manejo del sistema y poder solucionar los inconvenientes que se han presentado. A la fecha de la auditoría las Regionales Norte y Atlántico habían recibido capacitación en la Oficina Principal.

Se verificó el estado del cierre del módulo logístico, arrojando el siguiente resultado:

Visualizar vista Sociedades para la vista de la gestión de materiales:

Soc.	Nombre de la empresa	Ej.	Pe	Ej	M. Ej	U.	CPA	
000	Oficina Principal	2016	6	2016	5	2015	12	<input checked="" type="checkbox"/>
0001	SAP A.G.	1998	3	1998	2	1997	12	<input checked="" type="checkbox"/>
001	Regional Sur	2016	5	2016	4	2015	12	<input checked="" type="checkbox"/>
002	Regional Amazonia	2016	7	2016	6	2015	12	<input checked="" type="checkbox"/>
003	Regional Antioquia Choco	2016	7	2016	6	2015	12	<input checked="" type="checkbox"/>
004	Regional Atlantico	2016	5	2016	4	2015	12	<input checked="" type="checkbox"/>
005	Regional Centro	2016	5	2016	4	2015	12	<input checked="" type="checkbox"/>
006	Reg Llanos Orientales	2016	7	2016	6	2015	12	<input checked="" type="checkbox"/>
008	Regional Nororiente	2016	6	2016	5	2015	12	<input checked="" type="checkbox"/>
009	Regional Norte	2016	5	2016	4	2015	12	<input checked="" type="checkbox"/>
010	Regional Pacifico	2016	6	2016	5	2015	12	<input checked="" type="checkbox"/>
011	Regional Suroccidente	2016	7	2016	6	2015	12	<input checked="" type="checkbox"/>

Entrada 1 de 78

Se evidencia informe de Gestión de Mesa de ayuda ERP-SAP, presentado por el Coordinador del Grupo, memorando sin radicado ni fecha, que tiene por asunto: Informe mesa de ayuda agosto 2016, se realiza la trazabilidad al Caso No. 800002351 con asunto Inconsistencias transacción ME23N asignado el 02 de

PROCESO		EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO NO APLICA	Código: EI-FO-25			
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	Versión No. 07	P á g i n a 7 de 1 6		
		Fecha	07	09	2016

septiembre de 2016 con responsable Diana Páramo, con observación: Traslado a la consultoría el 06 de septiembre de 2016, sin embargo al momento de realizar la auditoría, aún no se había dado respuesta, dicho caso actualmente tiene el número de registro No. 2437.

Se verifica el caso No. 8000002348 el cual es registrado el 30 de agosto por Mónica Morales de la Dirección Financiera; el mismo 30 de agosto, se dio respuesta por Eylon Luengas de Mesa de ayuda ERP-SAP y se traslada al usuario. Posteriormente, el 06 de septiembre de 2016 se cerró el caso automáticamente. Sin embargo, no existe claridad frente a la efectividad en la respuesta y en la solución del problema el cual obedecía a “no se puede realizar la MIRO”.

Se recomienda complementar el informe de Gestión presentando por el Coordinador de la Mesa de Ayuda del ERP-SAP, para la toma de decisiones sobre la gestión de la misma, como lo son: casos abiertos, casos de primer y segundo nivel, casos cerrados, casos pendientes y seguimiento a los mismos

INDICADORES DE GESTIÓN

En la medición realizada al indicador de gestión denominado Oportunidad en el soporte técnico, una de sus variables es el No. Casos solucionados dentro del Acuerdo de Nivel de Servicio, los cuales para el primer trimestre fueron 1656, para el segundo trimestre fueron 959, presentando una diferencia de 697 soluciones oportunas. Si bien, la meta fue alcanzada con el 80,72%, se presentó una disminución considerable frente al trimestre anterior, donde se obtuvo un resultado de 94,09%.

Se evidencia que los Acuerdos de Nivel de Servicio fueron establecidos para la presente vigencia en la Oficina principal y a través de videoconferencia fechada el 22 de febrero de 2016 fueron socializados a los agentes tecnológicos a nivel nacional, de las Regionales Atlántico, Centro, Pacífico y Sur. Sin embargo, se recomienda que para la siguiente vigencia los Acuerdos escritos entre el proveedor de servicios (Oficina de tecnología) y el cliente (cliente interno) sobre los niveles de servicio acordados entre ambas partes, se tome una muestra de funcionarios y se fijen basados en sus requerimientos y los recursos con que cuenta la entidad.

El indicador de Satisfacción del cliente, cuyas variables son: Sumatoria de niveles de satisfacción por pregunta y Número total de preguntas, como fortaleza se evidencia la activación de nuevos estados en la medición del servicio prestado: registrado, en proceso, pendiente por fila de casos, pendiente por proveedor, pendiente por información del usuario, pendiente por otra gestión administrativa; lo anterior por instrucción del nuevo Líder de proceso de Tecnología, la Capitán Genny Anabelly Argoty Constain, lo cual permitirá una mayor objetividad frente a la medición de la gestión realizada a través de la Mesa de ayuda informática, que en la medición correspondiente al II trimestre de 2016 obtuvo un resultado del 97,65%, similar al trimestre anterior, el cual fue 97,73%.

Se recomienda, medir la gestión realizada a través del reciente proyecto de Mesa de Ayuda CONAL, el cual está integrado por 2 funcionarios de la Oficina de Tecnología y tiene como propósito brindar soporte técnico a la Dirección Cadena de Suministros e igualmente tomar como insumo para la planeación de las actividades del Proceso de Tecnología, las estadísticas obtenidas en la medición del indicador de satisfacción, en donde a través de identificación de tendencias se tomen acciones de nivel operativo y/o estratégico en pro de brindar un mejor servicio.

Respecto a la medición del Indicador de Gestión de nuevos proyectos, existe propuesta de ajuste del mismo, el cual será implementado en la medición correspondiente al IV trimestre de 2016 cuya frecuencia seguirá siendo anual. Se recomienda realizar análisis descriptivos en los resultados arrojados, toda vez que en la publicación actual no es claro los proyectos ejecutados ni los requeridos.

PROCESO			
EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO	Código: EI-FO-25	
	NO APLICA	Versión No. 07	Página 8 de 16
	TITULO	Fecha	07
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		2016
			

Se destaca, frente a la medición del indicador Medir la ejecución de las adquisiciones y mantenimientos para la actualización y sostenibilidad de la plataforma tecnológica, que la Oficina de Tecnología realiza adecuadamente la ejecución de las obligaciones contractuales y las novedades presentadas con los proveedores son subsanadas a través de los supervisores de los contratos sin afectar el objeto contractual. Si bien, existen retrasos comunes en los cronogramas la meta finalmente se cumple.

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROYECTOS DE I+D+I,

Se evidencia que fue enviado a la Oficina Asesora de Planeación por medio de correo electrónico fechado el 03 de octubre de 2016, la propuesta de rediseño del mismo el cual se presenta como fortaleza en el sentido en que se está reactivando dicha actividad por parte de la Oficina de Tecnología, los principales cambios fueron: se eliminan de los puntos de control 5, 7, 8, 9, 13, 14, 16, 8, 19, 20, 24, 25. Se agrega la actividad 26 Ejecución y seguimiento al procedimiento.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Se evidencia en relación a la administración de la plataforma tecnológica los siguientes aspectos:

- Se realiza monitoreo a las herramientas tecnológicas mediante acceso remoto a la data center mediante el aplicativo Solar Wins, el cual a su vez también genera alarmas.
- Se observó la correcta utilización del formato lista de chequeo de monitoreo de la plataforma.
- Se evidenció que el diagrama de red o topología tiene un enfoque de contingencia al tener componentes de seguridad como el Fortinet y el Proxy los cuales brindan seguridad a la red de la ALFM.
- Se evidencia la realización de programas de sensibilización en seguridad de la información conforme a lo observado mediante memorando 20161310207527 ALDG-ALOTC-GIT-131 y listas de asistencia con fecha de 03-10-2016.
- Se observa la realización de notificaciones mediante memorandos para el mantenimiento de la infraestructura tecnológica:

Numero memorando	Fecha
20161310180917 ALDG-ALOTC-GIT-GI-131	08-09-2016
20161300080377 ALDG-ALOTC-130	21-06-2016
20161310207087 ALDG-ALOTC-GIT-131	28-09-2016

- Se evidencia selección abreviada No. 002-100/16 con objeto de mantenimiento integral a todo costo de la infraestructura tecnológica de la oficina principal y regional de la agencia logística de las fuerzas militares ALFM.
- En el desarrollo de la auditoria se evidenció personal que no tenía claridad de los procedimientos, riesgos, plan estratégico, plan de mitigación e indicadores, sin embargo como beneficio de auditoria se subsanó de lo cual se observa lista de asistencia del día 06 de Octubre de 2016 de la socialización de los anteriormente enunciados.
- Se evidencia Memorandos No. 282 ALDG-ALOTC-GI-132 del 22 de Marzo de 2016, 20161320115277 ALDG-ALOTC-GI-132 del 15 de Julio de 2016, 20161320194057 ALDG-ALOTC-GI-132 del 15 de septiembre de 2016, mediante el cual se realiza el envío de copias de seguridad del mes de febrero, junio y agosto de 2016 de los backups en medio óptico generados por las regionales, en el mismo se evidencia incumplimiento de las siguientes regionales:

PROCESO										
EVALUACION INDEPENDIENTE										
	SUBPROCESO NO APLICA					Código: EI-FO-25				
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL					Versión No. 07		P á g i n a 9 de 16		
						Fecha	07	09	2016	

Regionales	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	ene-16	feb-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16
Amazonia						Pendiente	Pendiente	Pendiente		
Antioquia – Choco							Pendiente	Pendiente		
Atlántico										
Centro						Pendiente	Pendiente	Pendiente		
Llanos Orientales						Pendiente	Pendiente			
Norte							Pendiente			
Nororienté				Pendiente	Pendiente	Pendiente				
Pacífico							Pendiente			
Sur										
Sur Occidente										
Tolima Grande	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente				

Lo anterior podría generar la materialización del riesgo *pérdida, daño o sustracción de información*, dado que las regionales no están realizando oportunamente los backups, y es importante tener en cuenta que este riesgo tiene contemplado como control realizar Backup periódicos sobre bases de datos de aplicaciones, y como acciones en el plan de mitigación controlar el plan de backups sobre las bases de datos de aplicaciones y Backup periódicos sobre bases de datos de aplicaciones.

Asi mismo, es pertinente revisar los indicadores de las acciones establecidas para el riesgo mencionado en el plan de mitigación con el fin de que los indicadores permitan medir la eficacia de las actividades planteadas para evitar la materialización del mismo.

CENTRO DE CÓMPUTO

- Se evidenció equipamiento electrónico, informático y de comunicaciones alojados en racks las cuales sus cableados se encontraban debidamente organizado.
- Se evidenció la correcta utilización del formato planilla de control de acceso data center el cual contribuye al control del acceso del centro de cómputo.
- Se observó vidrio roto del cuarto de UPS, del cual se evidencia gestión por parte de la Oficina de Tecnología mediante el ID 18L-VPD-4DWJ donde se solicita revisión y ajuste del mismo al proveedor.

ACCIONES DE MEJORA

Durante la auditoria se revisaron las evidencias de seguimiento de las acciones de mejora que se encuentran pendientes, gestionando el cierre de las siguientes acciones AM-017-PGT-15, AM-015-PGT-15, AM-014-PGT-15.

7. POTENCIALES RIESGOS NO IDENTIFICADOS POR EL PROCESO

Riesgo de caída del portal institucional, materializado debido a la falta de documentación de las actividades propias de la Oficina de Tecnología y el Grupo de Comunicaciones rediseñado con acto administrativo Resolución No. 653 del 03 de junio de 2016 por la cual se crea el Grupo de Comunicaciones Estratégicas.

PROCESO		EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO NO APLICA	Código: EI-FO-25			
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	Versión No. 07	P á g i n a 1 0 d e 1 6		
		Fecha	07	09	2016

8. RECOMENDACIONES

De acuerdo al Objetivo Estratégico No. 3, cuyo objetivo específico es presentar la propuesta del rediseño organizacional de la Oficina de Tecnología, aprobado por la Dirección General, si bien se cuenta con dicha propuesta, la misma está pendiente la aprobación por la Dirección General; la fecha final planificada para dicha actividad corresponde al 30 de diciembre de 2016. Es necesario presentar la propuesta ante el Director General para su aprobación y elaboración de actos administrativos correspondientes.

Complementar el informe de Gestión presentando por el Coordinador de la Mesa de Ayuda del ERP-SAP, para la toma de decisiones sobre la gestión de la misma, como lo son: casos abiertos, casos de primer y segundo nivel, casos cerrados, casos pendientes y seguimiento a los mismos.

Se recomienda cuando se alcance un mayor grado de madurez del sistema ERP-SAP realizar la actualización de los manuales de usuario, con las mejoras que se han detectado por medio de la mesa de ayuda y retroalimentación realizada por los usuarios.

Se sugiere que el grupo se apoye en el Proceso de Mercadeo y Publicidad, para verificar las preguntas estándar que tiene la Herramienta de Mesa de ayuda, con el fin de mejorar su utilización al momento de aplicar las encuestas (Manual de comunicaciones, Anexo 6. Guía elaboración y análisis de encuestas).

Se recomienda generar una métrica que permita calificar la operación y efectividad de los controles, estableciendo niveles de cumplimiento y de protección de los principios de seguridad y privacidad de la información de la Entidad (Manual GEL).

Se recomienda continuar con el seguimiento de las acciones de mejora y cuando se realice la formulación de las mismas, se tenga en cuenta las recomendaciones que se encuentran en la actividad No. 6 del procedimiento EI-PR-03, Gestión de Acciones de Mejora.

En relación a las gestiones realizadas para la actualización del ARANDA al LGPI, se recomienda tener en cuenta el tema de interoperabilidad con el fin de dar cumplimiento a criterios de Gobierno en Línea.

Es necesario que la Oficina de Tecnología continúe gestionando las actividades propuestas en la acción de mejora con código AM-012-PGT-15 cuyo origen es de Auditoría de Icontec, relacionada con *“es importante evaluar la implementación de la ISO 27000, por la gran información que se genera en la entidad y que a su vez es de vital importancia”*; se verifica que durante el último seguimiento realizado el 07-09-2016, se evidencia *acta de reunión de octubre 22 de 2014*. Se recomienda recabar ante la Oficina Asesora de Planeación, subproceso Gestión e Integración de la Calidad el Memorando No. 20161310019587 ALOTC-GIT-131 del 25 de abril de 2016 que tiene por asunto *“Estudio de viabilidad implementación ISO 27001:2013”*. O en su defecto coordinar con la oficina de Control Interno la posibilidad de rediseñar las actividades del PHVA de la AM-012-PGT-15 con el fin de posibilitar el cumplimiento de las mismas y no afectar el seguimiento realizado en futuras auditorías por parte del ente certificador.

Durante la auditoría se pudo verificar que el proceso de Gestión de la Tecnología ha solicitado a la Dirección Administrativa, apertura de los procesos correspondientes para cubrir las vacantes de personal que tiene el Proceso. Hasta la fecha de la auditoría, no hay una respuesta de porque los procesos para suplir los solicitados cargos no se han asignado. Es de recordar que las solicitudes efectuadas por medio escrito se deben responder de la misma forma, con el objeto de que todos los procesos y subprocesos mantenga un criterio estandarizado. Si las respuestas a las solicitudes se desarrollan a mano alzada se corre el riesgo que no sean claras. Lo anterior conforme a la Guía elaboración de documentos Generales (GAD-GD-GU-01), Anexos (*Gestión Administrativa*).

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO		Código: EI-FO-25				
	NO APLICA						
	TITULO		Versión No. 07	P á g i n a		1 1 d e 1 6	
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Fecha	07	09	2016		

Se evidencia Gestión por parte de la Oficina de Tecnología, por medio del memorando 20162530195147ALDG-ALOTC-130 del 20 de septiembre de 2016, solicitando información a las regionales sobre las diferencias que se evidencien en el sistema ERP-SAP, con el fin de realizar los ajustes correspondientes con el soporte de la consultoría y lograr el cierre logístico y financiero. El plazo establecido para recibir la información fue hasta el 23 de septiembre de 2016, sin que a la fecha de realización de auditoría se evidenciara envío de la información por parte de las regionales.

Si bien es cierto, la oficina de tecnología maneja la mesa de ayuda ERP-SAP, no se puede trasladar la responsabilidad de los ajustes al sistema sin haber recibido la información y aprobación de los responsables de la operación del sistema. Se recomienda tomar medidas a nivel de Dirección para el cumplimiento de las actividades solicitadas y así mismo que se genere una política de operación funcional y técnica de la operación del sistema.

9. OBSERVACIONES DETECTADAS

9.1. FORTALEZAS

OFICINA PRINCIPAL

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
1.	De conformidad con el procedimiento PGT-A01 mantenimiento preventivo, se evidencia que se tiene trazabilidad de los puntos de control establecidos en el mismo como lo son: Cronograma de mantenimiento preventivo de la oficina principal y regional. Memorando informativo sobre las fechas de realización de mantenimiento de los equipos a las dependencias. Formatos de realización de mantenimiento preventivo F01-PGT-(correspondiente a la vigencia 2015). Informe de resultados del mantenimiento preventivo. Vigencia 2015. Pacto de confidencialidad. El informe y formatos de mantenimiento correspondientes al contrato 100-2016 de este año no han sido entregados por parte del contratista están en desarrollo. Se evidencia control y seguimiento del procedimiento.	
2.	Se evidencia mejora en la centralización del proceso de mantenimiento, ya que genera control en el desarrollo del mismo, y se solucionan inconvenientes que se evidenciaron en las regionales como consecución de repuestos y personal profesional para el desarrollo de la actividad. Igualmente se evidencia la inclusión de otros equipos de hardware, como las UPS, lo que permite minimizar los gastos administrativos de contratación de otros proveedores para el servicio.	
3.	Se evidencia informe del estado global de licenciamiento del software y herramienta virtual de actualización de las licencias, lo que permite tener una información de las licencias con las que cuenta la entidad.	
4	El conocimiento expuesto por el encargado de mesa de ayuda permitió identificar su rol e impacto dentro de los objetivos integrados de la entidad y su transversalidad e importancia dentro del Sistema de Gestión de la ALFM.	
5	El servicio de mesa de ayuda había presentado una disminución en su indicador de prestación de servicio debido a la falta de personal. Lo cual se subsanó con la adjudicación y ejecución del proceso para el soporte de mesa de ayuda (<i>Contrato</i>	

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	SUBPROCESO NO APLICA		Código: EI-FO-25		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestra Nación Avanzada, para Colombia Entera</p>		
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07	P á g i n a 1 2 de 1 6			
		Fecha	07	09	2016		

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
	001-100/2016).	
6	Se verificó la reevaluación de la gestión del riesgo del proceso, evidenciando el cumplimiento de cada una de las secuencias, identificando un nuevo riesgo para el proceso y generando su correspondiente plan de mitigación.	
7	Conforme a la verificación de la reevaluación de los riesgos, se dio cumplimiento a los recursos para la implementación del criterio "Gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información" del manual GEL.	
8	Conforme a lo dispuesto en el manual de la iniciativa de Gobierno en Línea, componente de seguridad y privacidad de la información, el proceso presenta diagnósticos efectuados con el Comando Conjunto Cibernético (CCOC) en el 2014 y 2016. Los resultados de este, al ser de seguridad y reserva, solo tiene acceso el Director General el cual impartirá instrucciones conforme a los resultados obtenidos.	
9	Conforme a los lineamientos del Ministerio de Defensa, el proceso dentro de su reestructuración ya tiene confirmado la creación del grupo interno de trabajo que se dedicará exclusivamente a la seguridad de la información. Actualmente el grupo trabaja de manera funcional con 3 colaboradores, falta su legalización por medio de acto administrativo, donde se determine su objetivo y funciones específicas.	
10	El proceso durante la actual vigencia está desarrollando un programa para la sensibilización de la importancia de la seguridad de la información. Trabajando principalmente en la adopción de una cultura del autocuidado por parte de cada uno de los funcionarios de la ALFM.	
11	El grupo asignado a la seguridad de la información de la ALFM (No Oficial) ha recibido capacitaciones y formación puntuales con miras a mejorar los controles establecidos para salvaguardar la información de la Entidad y una posible implementación de la Norma ISO 27001:2003 – Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. <ul style="list-style-type: none"> • Auditor Interno – Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. (24 Horas) 2016. • Certificado de Asistencia - Hacker Ético Certificado 2016. 	
12	Se evidencia que a pesar de que el proceso no cuenta con un funcionario dedicado exclusivamente a liderar las actividades de Gestión de la Calidad, el líder de proceso ha destinado a un funcionario que desarrolle el rol de facilitador dando continuidad a las actividades de mejora como la identificación de acciones, organización de evidencias y gestión de las mismas con los diferentes responsables de su realización, con el fin de gestionar el cierre. Se evidencia organización de las acciones por el ciclo PHVA, lo que permite realizar un mejor seguimiento a cada actividad planteada.	
13	Se tiene conformado el grupo de mesa de ayuda-ERP-SAP, el cual tiene conocimiento de sus funciones de conformidad con la resolución No. 1095 del 31 de agosto de 2015, Igualmente se evidencia la asignación de regionales por cada funcionario de la mesa de ayuda, lo que permite que cada regional tenga una comunicación más directa.	
14	Se evidencia refuerzo en capacitaciones para los funcionarios que manejan el sistema ERP-SAP para las regionales, lo que permite aclarar las inquietudes que se generen con relación al manejo del sistema y poder solucionar los inconvenientes que se han presentado.	

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE				
	SUBPROCESO NO APLICA			Código: EI-FO-25				
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL			Versión No. 07		P á g i n a 1 3 d e 1 6		
	Fecha		07	09	2016			

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
15	Las gestiones realizadas para la actualización del ARANDA al LGPI.	
16	Las gestiones realizadas con el fin de implementar mejoras para la conectividad de la entidad para la vigencia 2017.	
17	Existe alineación entre los servicios y tiempos de los Acuerdos de Nivel de Servicio, los cuales son acordados y documentados con el equipo de trabajo de la Oficina de Tecnología, permitiendo monitorear y asegurar el cumplimiento de los objetivos de los servicios definidos a través de la medición de los indicadores de gestión, que arrojan cumplimiento de la meta establecida: Indicador de oportunidad en el soporte técnico y Satisfacción del cliente.	
18	En el procedimiento Gestión de proyectos de I+D+I, se evidencia las gestiones realizadas por el profesional de defensa asignado frente al análisis de necesidades previas por parte de los subprocesos en la estructuración de la III fase del ERP-SAP, lo cual permitirá obtener un servicio conforme a la visión de la ALFM en ser el operador logístico por excelencia de las FFMM y sector defensa.	

9.2. ASPECTOS POR MEJORAR

OFICINA PRINCIPAL

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
1.	Se evidencia debilidad en el inventario de Hardware de la Entidad, se tiene un aplicativo e información en Excel, pero no se tiene un consolidado del inventario que permita tener un informe asertivo para la toma de decisiones, se debe fortalecer una herramienta consolidada que permita tener en un solo aplicativo el inventario de los equipos, fecha de adquisición, garantías, si cuenta o no con servicio postventa, fechas de realización de mantenimientos, proveedor que realizó el servicio, repuestos que fueron cambiados, licencias y demás datos de análisis que permitan la adecuada toma de decisiones, ya que se evidenció que en la Herramienta Aranda, no se cuenta con la información completa del equipo e igualmente sucede en los archivos de Excel. No se formula acción de mejora teniendo en cuenta que se encuentra codificada la AM-013-PGT-15 del ICONTEC, la misma se encuentra vencida desde el 31 de octubre del 2015.	
2	Se debe realizar actualización del procedimiento de Mantenimiento, PGT-A01 incluyendo las condiciones del contrato de mantenimiento centralizado y la realización de mantenimiento por parte de los agentes de soporte. Igualmente se debe realizar la actualización de la directiva No. 06 del 24 de febrero de 2015, de conformidad con los cambios implementados en el procedimiento. No se formula acción de mejora teniendo en cuenta que se encuentra codificada AM-022-PGT-15, la misma se encuentra vencida desde el 26 de febrero de 2016.	
3	Se evidencia que la Directiva No. 004 del 2012, se encuentra desactualizada, la circular No. 06 del 2015 y 008 de 2015 deben ser actualizadas de acuerdo con las modificaciones que se realicen a los procedimientos relacionados con las mismas, se debe evaluar la vigencia de la directiva transitoria 002 del 2015.	

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	SUBPROCESO NO APLICA		Código: EI-FO-25		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestra Nación Avanzada, para el Continente Entero</p>		
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07	P á g i n a 1 4 d e 1 6			
	Fecha	07	09	2016			

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
	No se formula acción de mejora teniendo en cuenta que se encuentra codificada AM-001-PGT-16, la cual se encuentra en ejecución.	
4	<p>El Plan de acción vigencia 2016, el objetivo específico: Implementación en 100% del aplicativo Orfeo (I semestre 2016), a la fecha de la auditoría se presenta un incumplimiento en la misma, toda vez que el líder del proceso “desaprueba” la tarea y los soportes presentados al interior del proceso de las gestiones realizadas. Así mismo, ordena el rediseño del cronograma de implementación del SGD ORFEO.</p> <p>Al momento de la auditoría aún no se cuenta con el Cronograma de rediseño, sin embargo se cuenta con acta de coordinación fechada donde se inicia el proceso de benchmarking con el Comando Ejército. Por lo que se recomienda continuar con las gestiones pertinentes con el fin de cumplir la meta establecida toda vez que impacta el cumplimiento global del plan estratégico institucional.</p>	

REGIONAL NORORIENTE

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
1.	Gestionar estrategia para dar cumplimiento con la realización del plan de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo e impresoras de la Regional, permitiría fortalecer el soporte a las unidades estratégicas de la Regional. Lo anterior por qué no se evidenció plan de mantenimiento preventivo para la Regional, solo se gestionan los casos correctivos mediante la plataforma.	Gestión de Tecnología
2	Fortalecer la implementación y manejo de carpetas digitales con el fin de almacenar documentación soporte de la gestión de los subprocesos, permitirá garantizar la conservación y la trazabilidad de la información; lo anterior dado que se encontró que en los subprocesos auditados de Gestión de Abastecimientos conservan la información en el correo institucional, lo que puede generar pérdida de la misma y bloqueos del aplicativo.	Gestión de Tecnología (lidera) y Gestión Documental

REGIONAL CENTRO

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
1	Fomentar en los funcionarios de la regional Centro cultura y conciencia de la importancia de registrar las novedades tecnológicas en la mesa de ayuda permitiría medir el nivel de satisfacción del usuario y el cumplimiento de los indicadores de gestión del Proceso de Tecnología. Lo anterior teniendo en cuenta que se evidenció a través de la Base de Datos Aranda durante el mes de Enero ingresaron 21 casos, en Abril 8 casos y Junio 19 casos vigencia 2015 y vigencia 2016 enero 3 casos, Abril 5 casos, Junio 3 casos.	Gestión de Tecnología

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO NO APLICA		Código: EI-FO-25				
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07	Página 15 de 16			
		Fecha	07	09	2016		

REGIONAL SUROCCIDENTE

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
1	Realizar la verificación y seguimiento a las acciones de mejora abiertas, teniendo en cuenta la consolidación de sus soportes, contribuirá a optimizar de manera permanente la eficacia, eficiencia y efectividad de Sistema Integrado de Gestión de la Regional Suroccidente y por ende reflejará el mejoramiento continuo dentro de su gestión.	Gestión de Tecnología

REGIONAL ATLÁNTICO

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
1	<p>Mejorar el proceso en lo referente a la actualización y depuración del directorio activo vs novedades de personal.</p> <p>Se evidencia la Acción de mejora AM-030-PGT-15, “se encontró que el directorio activo vs el listado de personal de la Regional que se encuentra en vacaciones esta desactualizado, toda vez que se evidenciaron 04 funcionarios en estado activo sin encontrarse laborando en la Regional. Alfredo Padilla, Joice Cabarcas, luís Alberto Benavides y Martha Cecilia Martelo, se encontraban para el mes de Junio de 2015 en vacaciones (...)” la cual esta compartida con la Regional Llanos Orientales y se encuentra vencida. De igual forma la acción debe ser gestionada en la oficina principal debido a que la regional no tiene permisos para bloquear o desbloquear a los usuarios cuando estos presenta novedad ya sea por uso de Vacaciones, Licencias largas o Retiro definitivo de la Entidad. Por lo anterior debe cerrarse o trasladarse a la oficina principal.</p>	GESTIÓN DE TECNOLOGIA

9.3.NO CONFORMIDADES

OFICINA PRINCIPAL

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso y/o Subproceso
1.	Se evidencia demora en la generación de Backups en las regionales, lo que podría generar la materialización del riesgo pérdida, daño o sustracción de información, así como también revisar los indicadores de las acciones establecidas para el riesgo mencionado en el plan de mitigación permitirá alcanzar los objetivos y proporcionar a la administración del riesgo un aseguramiento razonable.	NTCGP 1000:2009 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva Procedimiento PDE-S01-A09 Administración del riesgo	Gestión de Tecnología

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE				
	SUBPROCESO NO APLICA			Código: EI-FO-25				
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL			Versión No. 07		P á g i n a 1 6 de 1 6		
	Fecha		07	09	2016			

REGIONAL TOLIMA GRANDE

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso y/o Subproceso
1	Se evidencia inconsistencia en el reporte generado por el sistema checkout en el listado de stock valorizado en 25 productos (bebidas gaseosas) que presentan existencias negativas.	<p>Norma técnica de Calidad NTCGP 1000:2009 Numeral 4.2.4 Control de los Registros y MECI 2014 1000:2014 Eje Transversal 3 Información y Comunicación – Comunicación Interna. NTCGP 1000:2009 Numeral 4.2.4 Control de los Registros</p> <p>MECI 2014 1000:2014 Eje Transversal 3 Información y Comunicación – Comunicación Interna.</p>	Gestión de Tecnología

10. CONCLUSIONES

La disposición de todo el personal auditado permitió el cumplimiento del objetivo de la Auditoria Integral.

11. FECHA DE ENTREGA DE LAS ACCIONES DE MEJORA

El líder del proceso Nacional coordinará con las Regionales la formulación de las respectivas acciones de mejora de acuerdo con el procedimiento EI-PR-03 V11 Gestión de Acciones de Mejora y la Guía EI-GU-03 de los cinco porqués, en el formato EI-FO-26 V8 de Acciones de Mejora, a más tardar el 23 de noviembre de 2016, de acuerdo a lo establecido en la Guía Planes de Mejoramiento EI-GU-02 V2, teniendo en cuenta este informe consolidado a nivel nacional.

12. ACEPTACION DEL INFORME DE AUDITORIA

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 08 días del mes de noviembre del año 2016.

	NOMBRE COMPLETO	FIRMA
Jefe de Oficina/ Director Nacional/ Director Regional/ Coordinador de Grupo	Capitan Genny Anabelly Argoty Constain	ORIGINAL FIRMADO
Auditor Líder	Adm. Mónica Alexandra Sierra Parra	ORIGINAL FIRMADO