

PROCESO					GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
	TÍTULO				Código: GSE-FO-12				
					Versión No. 01		Pág. 1 de 5		
					Fecha:	20	06	2018	
				INFORME DE AUDITORIA INTERNA					

Proceso y/o tema auditado:	Gestión de TIC		No. Auditoria 5
Nombre y Cargo de los Auditados:	NOMBRE		CARGO
	Cesar González Peña		Coordinador Redes e Infraestructura Tecnológica
	Yuri Daianny Ruiz Franco		Coordinadora Informática
	Juan Carlos Ahumada Munar		Profesional de Defensa – Oficina TICs
Equipo auditor:	NOMBRE		ROL
	Óscar Alexander Huertas Sánchez		Auditor Principal
	Carmen Aurora Pulido Méndez		Auditor Acompañante
Objetivo auditoría:	Verificar el cumplimiento normativo, sistemas de información y mejoramiento implementados dentro del proceso de Gestión de TIC		
Alcance auditoría:	Auditar el proceso de Gestión de TIC el 11 de junio, con todos sus documentos y normativas asociadas		
Periodo de la auditoría:	11/06/2019	Lugar:	Oficina Principal – Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Introducción y Contextualización

El día 11 de Junio de 2019 a las 8:00 am se da inicio a la reunión de apertura para el ejercicio de auditoría del Proceso Gestión de TIC, se explica en la misma el plan, objeto, alcance y criterios de auditoría que serán desarrollados durante la actividad.

Se inicia con la verificación de las entradas y salidas esperadas por el proceso (Caracterización), encontrando que las necesidades de los procesos en cuanto a TIC's y seguridad informática, son concertadas con la alta dirección y las aprobadas se establecen en el plan de compras. La atención de las necesidades se realiza en paralelo.

Se continua revisando el control de la información documentada por el proceso, específicamente lo relacionado con los procedimientos; así, se verifica uno a uno el desarrollo de los mismos, observando los puntos de control y requiriendo soportes aleatorios de algunas actividades. En ese ejercicio se realizan desplazamientos aleatorios a los equipos de usuarios para comprobar los niveles de navegación a internet y la habilitación para lectura de la información de USB y CD.

Se comprueba las acciones desarrolladas para el control de las no conformidades y las acciones correctivas, observando en la plataforma Suite Visión Empresarial la gestión de una mejora

 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	<p>TÍTULO</p> <p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>Código: GSE-FO-12</p>			
		<p>Versión No. 01</p>		<p>Pág. 2 de 5</p>	
		<p>Fecha:</p>	<p>20</p>	<p>06</p>	<p>2018</p>



verificando la documentación y cierre de la misma.

Se realiza verificación de la evaluación del desempeño del proceso, indagando sobre los riesgos e indicadores asociados al mismo. Frente a los riesgos, se encuentra que la identificación se realizó utilizando la matriz establecida para ello y contando con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional; de igual manera, se viene efectuando la respectiva documentación de los controles para evitar la materialización de los riesgos.

Con relación a los indicadores se evidencia el seguimiento y medición de cuatro (4) de los cinco (5) establecidos para el proceso; además, se verifica las variables que comprenden el indicador no diligenciado observando la posibilidad de ajustarlas con el fin de lograr un seguimiento real de lo que se pretende medir.

Se revisó el estado de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, específicamente lo relacionado con la política de Gobierno Digital, observando el estado de diligenciamiento del autodiagnóstico y la periodicidad con que se revisa el mismo. De igual manera, se profundizó en temas complementarios como: i) máxima velocidad y el control para diligenciar el autodiagnóstico en esa herramienta establecida por el Ministerio de las TICS, y ii) la integración a GOV.CO con aquellos trámites que se consideran abiertos a la consulta de la ciudadanía.

Finalmente se verifica el desarrollo de las revisiones por la dirección y los resultados de la misma, evidenciando la gestión realizada al hallazgo identificado en la auditoría de calidad vigencia 2018, relacionado con establecer un mecanismo para revisar la información resultante del análisis de satisfacción al cliente.

Siendo las 16:15 pm se finaliza el ejercicio de auditoría con la reunión de cierre, socializando los resultados de la misma.

APLICACIÓN PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS SIG CODIGO GI-PR-03

Resultado de lo anterior, se envió el informe preliminar por correo electrónico el 13 de junio de 2019 aclarando que se dispone de cinco (5) días para remitir las observaciones al mismo. Dentro del plazo señalado, el proceso de Gestión de TIC envió sus observaciones por correo electrónico con fecha del 17 de junio de 2019.

Una vez revisadas las observaciones y sus respectivos soportes, el equipo auditor evidencia que para el primer hallazgo identificado como *“No se comprueba seguimiento, medición y análisis del indicador de avance de proyectos TIC”*, en la plataforma Suite Visión Empresarial se había registrado la información sobre una variable y no en el indicador; por tal razón, no se veía reflejado su seguimiento y medición.

Teniendo en cuenta lo anterior, se dispuso su corrección con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación institucional, situación que se comprueba al observar que para el

 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	<p>TÍTULO</p> <p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>Código: GSE-FO-12</p>			
		<p>Versión No. 01</p>		<p>Pág. 3 de 5</p>	
		<p>Fecha:</p>	<p>20</p>	<p>06</p>	<p>2018</p>



aludido indicador ya figura su respectiva medición y análisis. En consecuencia, ese hallazgo queda subsanado dentro del plazo definido como beneficio de auditoría; no obstante, en todo caso, se recomienda revisar y validar las variables que comprenden ese indicador, con el fin de determinar si esas son las que realmente contribuyen a lograr una medición efectiva del mismo.

Por otro lado, y una vez revisadas las observaciones realizadas al hallazgo No.2, el equipo auditor aclara la necesidad de establecer un mecanismo mediante el cual se revise la información resultante del análisis de satisfacción al cliente, si fue fruto de la auditoría de calidad realizada al proceso de Gestión de TIC vigencia 2018. Esa situación se vio reflejada en el informe de revisión por la dirección del 08 de junio de 2018 que, entre otras cosas, relacionó el resultado del desarrollo de las auditorías realizadas a los doce procesos y once Regionales.

De igual manera, en las observaciones aportadas por el Proceso de Gestión de TIC se manifiesta que si crearon *mecanismos adicionales* para medir la satisfacción del cliente, (no se aporta la evidencia) haciendo referencia únicamente a los indicadores asociados al proceso. Situación que aún no permite comprobar que existen alternativas que contribuyan a revisar la información resultante del análisis de satisfacción al cliente.

En ese orden de ideas, se decide mantener el hallazgo identificado.

Hallazgos:

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso
1	<p>No se evidencia un mecanismo mediante el cual se revise la información resultante del análisis de satisfacción al cliente.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Al revisar el informe de la Revisión por la Dirección de la vigencia 2018, se observó que fruto de la auditoría de calidad de esa vigencia para el proceso de Gestión de TIC, se señaló la necesidad de establecer un mecanismo para revisar la información resultante del análisis de satisfacción al cliente. Al indagar al respecto, se</p>	<p>9.1.2 Satisfacción del Cliente</p> <p>9.1.3 Análisis y evaluación. Literal b.</p>	<p>Gestión de TIC</p>

 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	<p>TÍTULO</p> <p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>Código: GSE-FO-12</p>			
		<p>Versión No. 01</p>		<p>Pág. 4 de 5</p>	
		<p>Fecha:</p>	<p>20</p>	<p>06</p>	<p>2018</p>



<p>comprueba que si bien existe un indicador asociado a medir la satisfacción del cliente, aún no se cuenta con un mecanismo que coadyuve analizar los resultados arrojados por esa métrica; además, el aludido indicador se ha registrado sin soportes.</p>		
--	--	--

Recomendaciones:

1. Se recomienda ajustar la caracterización del proceso validando actividades que se repiten e incluir los nuevos indicadores que se han establecido para el proceso.
2. Se recomienda validar la presentación de los diferentes procedimientos, con el fin de que la información allí registrada sea totalmente legible.
3. Se recomienda reforzar en la obligatoriedad para diligenciar la encuesta de satisfacción fruto de la solución en los casos registrados en la mesa de ayuda.
4. Se recomienda revisar en los procedimientos que aplique, la necesidad o no de incluir el normograma.
5. Se recomienda ampliar los controles en las actividades de mantenimiento de equipos.
6. Se recomienda ajustar la meta del indicador de afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática, con el fin de que el seguimiento al mismo sea coherente con lo que se pretende medir.
7. Se recomienda reevaluar el indicador de avance de proyectos TIC, con el fin de determinar si las variables que lo componen son las que realmente contribuyen a lograr una medición efectiva del mismo, así como realizar el respectivo seguimiento de acuerdo a la frecuencia asignado al indicador.
8. Se recomienda validar la eliminación periódica de información susceptible que se encuentre en los portátiles destinados para préstamo.
9. Se recomienda aumentar los controles y/o alertas, que aplique desde el proceso de Gestión de TIC, a los contratistas que se encuentren en la entidad.
10. Se recomienda validar el directorio activo del correo electrónico Outlook.

 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	<p>TÍTULO</p> <p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>Código: GSE-FO-12</p>				 <p>Grupo Social y Empleado de la Defensa Defensa. Fuerza Armada, por siempre unidos</p>
		<p>Versión No. 01</p>		<p>Pág. 5 de 5</p>		
		<p>Fecha:</p>	<p>20</p>	<p>06</p>	<p>2018</p>	

11. Se recomienda determinar la viabilidad de realizar capacitaciones generales del sistema ERP-SAP.
12. Se recomienda monitorear las políticas de seguridad informática para el uso de USB/DVD/CD.
13. Se recomienda realizar los ajustes a los niveles de navegación informática para cada uno de los perfiles identificados por el proceso de TIC.

Fortalezas:

- La buena disposición y colaboración de los Funcionarios del proceso permitieron el correcto desarrollo del ejercicio.
- El proceso cuenta con mecanismos para garantizar la seguridad informática en la entidad, así como respaldo para salvaguardar la información generada en la misma.
- Acompañamiento y soporte permanente en el uso del sistema integrador ERP – SAP.
- El proceso interviene en la disposición de equipos obsoletos emitiendo conceptos técnicos que respaldan así esa decisión.
- El proceso cuenta con la plena identificación de roles para atender los aplicativos de la entidad.

Fecha de informe de Auditoria: 20 de junio de 2019

Nombre, cargo y firma del equipo auditor:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Óscar Alexander Huertas Sánchez	Auditor Principal	
Carmen Aurora Pulido Méndez	Auditor Acompañante	