



| | | | |
|---|--------|-------------------|---|
| PROCESO | | | |
| GESTION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | | | |
|  | TITULO | Código: GSE-FQ-12 | |
| | | Versión No. 00 | Página 1 de 2 |
| | | Fecha: 22 03 2018 |  |
| INFORME DE AUDITORIA INTERNA | | | |

| | | | |
|---|---|--|---|
| Proceso y/o tema auditado: | GESTION DE TIC | | No. Auditoria |
| Nombre y Cargo de los Auditados: | (2) NOMBRE | | CARGO |
| | Cr (RA) Sonia Dolly Gutierrez Carrillo | | Líder Proceso Gestión Tic |
| | Cesar Adolfo Gonzalez Peña | | Coordinador Grupo de Informática |
| | Yuri Daianny Ruiz Franco | | Coordinadora Grupo de Redes e Infraestructura Tecnológica |
| | Erick Javier Castro Sanchez | | Líder mesa de ayuda |
| | Juan Carlos Ahumada | | Seguridad Tecnológica y de la Información |
| Equipo auditor: | (3) NOMBRE | | ROL |
| | Jenny Andrea Malaver Santos | | Auditor Líder |
| | Angelica Maria Acero Rojas | | Auditor en Formación |
| Objetivo auditoría: | Verificar el cumplimiento normativo, sistemas de información y mejoramiento implementados dentro del proceso de Gestión TIC'S | | |
| Alcance auditoría: | Auditar el proceso de Gestión TIC el día 11 de mayo de 2018, con todos sus documentos y normativas asociadas. | | |
| Periodo de la auditoría: | 11-05-2018 | | Lugar: Oficina TIC – Dirección Comercial y Sede Lote |
| | | | |

Introducción y contextualización:

Siendo las 10:10 AM del 11 de mayo de 2018, se dio apertura a la auditoría en donde se contextualizó sobre la verificación realizada en el lote y la sede comercial encontrándose lo siguiente:


LOTE: se realizó verificación de los equipos obsoletos encontrando 41 equipos para donación debidamente marcados y conceptuados de soporte Microsoft 121 equipos entre computadores e impresoras.

Se continuó con la verificación de los procedimientos iniciando con administración de la plataforma tecnológica visualizando la herramienta de monitoreo que tiene como proveedor de servicios la empresa ETB, que genera alertas (se dejó observación que se debe aclarar en el procedimiento que existe una persona disponible, mas no constantemente).

Procedimiento mesa de ayuda: se indagó sobre el registro de casos en la mesa de ayuda desde la solicitud de creación de usuarios los cuales se crean una vez se tiene el formato diligenciado y firmado por el Jefe de la Oficina TIC, y se verificó los últimos formatos desde la creación en la suite encontrándose que uno quedó con la versión obsoleta.

Los casos presentados con la plataforma tecnológica de la entidad, equipos de cómputo, impresoras y aparatos de telefonía son recepcionados también telefónicamente, por correo institucional o caso en la mesa de ayuda.

Se indagó sobre el control del préstamo de los equipos se indagó sobre si hay una política sobre este aspecto, y si se le hacen pruebas a los equipos antes y después de la entrega por parte del usuario (el usuario entrega el equipo pero no se está verificando en el momento si este funciona)

| | | | | | |
|---|--|--|-----------|---------------|-------------|
| PROCESO | | GESTION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | | | |
|  <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p> | TÍTULO INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: GSE-FO-12 | | | |
| | | Versión No. 00 | | Página 1 de 2 | |
| | | Fecha: | 22 | 03 | 2018 |

Durante la verificación de la Caracterización del proceso, sus procedimientos, formatos, manuales y guías, se encontró debilidades en la estructuración de los mismos como lo son:

- Actualizar la Caracterización del proceso respecto de las entradas, clientes, procedimientos actuales relacionados y recursos.
- Incluir y fortalecer los puntos de control en los procedimientos.
- Implementar y evidenciar la puesta en marcha de los formatos codificados en cada uno de los procesos.
- Publicar en la SVE los manuales, guías y demás documentos soportes para la ejecución de las actividades del proceso.

Incumpliendo los requisitos 4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Controles)

Se estableció BENEFICIO AUDITORIA, en donde El procedimiento de código GTI-PR-01 ADMINISTRACION DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA, sigue publicado en la SVE, sin inclusión de controles.

A fecha 14 de junio el procedimiento no ha sido actualizado en la SVE., se evidencio el correo remitido a Desarrollo Organizacional; por lo tanto se aplica el beneficio de auditoria para este hallazgo entendiendo que la responsabilidad del proceso TIC'S ya fue realizada.

Seguridad de la información, políticas claras para el control de la información, acceso y la conservación de la misma.



Planilla de acceso a back up (**Registro biométrico acompañado de un formato digital**), huella Usuarios con acceso a USB

Ingreso de equipos portátiles y dispositivos USB por terceros sin control a la salida de la entidad. (Registro y control de uso). El proceso solicito se haga la corrección respectiva al hallazgo referente a: "Ingreso de equipos portátiles y dispositivos USB por terceros sin control a la salida de la entidad", ya que este control corresponde al personal de seguridad y vigilancia de la ALFM, el cual se encuentra vinculado al proceso de Gestión Administrativa, y por tanto son ellos los que deben llevar dicho control y no la Oficina de TICs.

Establecer un mecanismo en conjunto con el proceso Gestión Administrativa, y Talento Humano, en donde participe el proceso de TIC's en la entrega de los equipos de cómputo a los funcionarios en su asignación, como su entrega en la verificación tecnología de las características del equipo entregado, igualmente como control y soporte a la información relacionada en las actas de entrega de cargo.

Se debe organizar el cableado estructurado de la sede del lote. (Equipos encima de un puesto de trabajo de un funcionario), y No hay UPS, como gestión del proceso durante el ejercicio de auditoria el proceso organizo el cableado en la sede del lote.

Se sugiere al Proceso aclarar la responsabilidad de la adquisición e instalación del respaldo eléctrico (UPS).

| | | | | | | |
|---|--|-----------------------|-----------|---------------|-------------|--|
|  <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p> | <p>TITULO</p> <p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p> | Código: GSE-FO-12 | | | |  <p>MINISTERIO DE DEFENSA</p> |
| | | Versión No. 00 | | Página 1 de 2 | | |
| | | Fecha: | 22 | 03 | 2018 | |

Integrar el riesgo PÉRDIDA, DAÑO O SUSTRACCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS, con SISTEMAS DE INFORMACION SUCEPTIBLES DE MANIPULACION O ADULTERACION (Perdida de la información). (BENEFICIO AUDITORIA), afectando el numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Controles), se evidencio el cambio y publicación en las SVE.



El indicador de Disponibilidad en el servicio, no contempla la prestación del servicio de internet que presta el tercero y que se contrata localmente.

Como aún no se cuenta con una medición, no es posible evidenciar la medición de cada uno de los software y conectividad

Socializar los acuerdos de nivel de servicio con los usuarios y determinar su actualización, última actualización 2016.

Hallazgos:

| No. | Descripción | Requisito Incumplido | Proceso |
|-----|--|---|---------|
| 1 | <p>No se evidencia claridad sobre las Políticas de Seguridad de la Información de la ALFM, teniendo en cuenta que se observa la existencia de la Directiva No. 03 ALDG-ALOCIT-130 que en su anexo "A" establece un Manual referente a las Políticas para la seguridad de información, lo anterior evidencia duplicidad de información sobre el mismo aspecto.</p> <p>Por lo anterior, se debe estructurar de manera clara y explícita la política de seguridad de la Información involucrando las partes interesadas, estableciendo roles y responsabilidades y posteriormente efectuar su socialización y concientización de la aplicación de la misma.</p> | 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos | TIC |
| 2 | Establecer un mecanismo para revisar la información resultante del análisis de satisfacción al cliente, especialmente aquella que no permite el logro del total | 9.1.2 Satisfacción del cliente | TIC |

| | | | | | | | |
|---|--|-------------------|----|---|------|---------------|--|
| PROCESO | | | | GESTION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | | | |
|  <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p> | TITULO INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: GSE-FO-12 | |  | | | |
| | | Versión No. 00 | | | | Página 1 de 2 | |
| | | Fecha: | 22 | 03 | 2018 | | |

| | | | |
|---|--|-----------------------------|--|
| | de la satisfacción. En la verificación del indicador se evidencia que no se realiza un análisis de la información, especialmente aquella que no permite el 100% del cumplimiento, esto con el fin de tomar decisiones que permitan la mejora de estos aspectos. | | |
| 3 | Durante la verificación de la información se evidenció que existen documentos en tres plataformas que intervienen como políticas y directrices para la ejecución de las actividades de los procesos, de esta manera se debe establecer en compañía del Proceso Gestión Administrativa (Gestión documental) y TIC'S, la pertinencia del uso de cada una e igualmente establecer que se publicará en cada una de las mismas. | 7.5 Información documentada | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTION INTEGRAL |

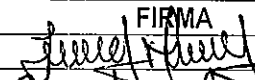
Recomendaciones:

Establecer indicadores de impacto, ideas de innovación con el uso de las herramientas tecnológicas (certificación laboral a través de Mesa de Ayuda, Promover el uso de la herramienta de mesa de ayuda creando incentivos para los agentes de soporte de las regionales,

Fortalezas: Conocimiento del proceso, trabajo en equipo, disposición para el suministro de la información, apoyo a la alta dirección en la implementación de las nuevas plataformas tecnológicas. Competencia y recursos

Fecha de informes de auditoría: 14 de junio de 2018

Nombre, cargo y firma del equipo auditor:

| NOMBRE | CARGO | FIRMA |
|-----------------------------|-----------------------|---|
| Jenny Andrea Malaver Santos | Auditora Principal |  |
| Angelica Maria Acero Rojas | Auditora en Formación |  |