



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No.	8 Interna de Calidad	FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	24	Mes:	05	Año:	2013
---------------	----------------------	------------------------------	------	----	------	----	------	------

Proceso(s) a Auditar:	Administración de la Tecnología Informática
Dependencia(s):	Oficina de Sistemas
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Ing. Victoria Eugenia Díaz Acosta
Objetivo de la Auditoría:	Confirmar la continuidad del sistema de gestión de la calidad en el proceso de la Tecnología Informática, mediante la verificación del cumplimiento de los requisitos de ley, de norma, del producto, del cliente y de la entidad establecidos, identificando el mejoramiento continuo aplicado en la gestión de los procesos.
Alcance de la Auditoría:	Procesos de la Tecnología Informática y los documentos asociados
Criterios de la Auditoría:	Producto No conforme: (Proceso, procedimientos, procedimientos asociados, ficha técnica) , Control de Documentos y Registros: (Procesos, Procedimiento, Orfeo, Guía elaboración documental, Comunicación, Políticas de Operación), Mejoramiento Continuo: (Procesos, procedimientos, informes, noticias, plan de acción, oportunidades de mejora), Medición, Evaluación y Seguimiento: (planeación, riesgos, indicadores, procesos, procedimientos, informes, plan de acción, informe de auditorías anteriores, Evaluaciones del servicio, peticiones, quejas y reclamos).

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	20	Mes	05	Año	2013	Desde	21/05/2013 D/M/A	Hasta	23/05/2013 D/M/A	Día	24	Mes	05	Año	2013

Representante de Calidad	Jefe oficina de Control Interno	Auditor (es)
Celmira Frasser Acevedo	Luz Stella Patiño Jurado	Gerardo González Pardo Magda Carolina Cardozo Acompaña: Nancy Mabel Meneses

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Descripción del hallazgo o situación detectada y/o requisito de la norma	Numeral de norma	Tipo	Recomendación
		C NC OBS	
Proceso: Administración de la Tecnología Informática			
Se realizó planificación de las necesidades de infraestructura (software, hardware, bases de datos, servicios de apoyo tecnológico), articulado a la planeación institucional, prioridades de la Dirección del DAFP, lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo y programas como Gobierno en	7.1. Planificación de la realización	C	



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<p>Línea – GEL.</p> <p>Registros observados:</p> <p>Plan de Necesidades de Inversión 2013 – Enero 2013 v1_22_01_2013</p> <p>Proyecto candidatos 2013 Planeación (Nombre, Política, Meta, Duración)</p>	<p>del producto o prestación del servicio.</p>	
<p>Se evidenciaron documentos de salidas que no están acorde a las establecidas en la caracterización del proceso de las Administración de la Tecnología Informática, en las diferentes etapas del ciclo (Planear, Hacer, Verificar y Actuar – PHVA).</p> <p>Fueron requeridos los registros de las solicitudes de necesidades por parte de las Áreas del DAFP, para elaborar el Informe de identificación de necesidades de hardware y software, los cuales no fueron aportados.</p>	<p>4.2.4 Control de registros.</p>	<p>OBS</p> <p>Los registros deben corresponder según lo establecido en el proceso.</p> <p>Las salidas del proceso son:</p> <p>Plan Estratégico Proceso de Administración de la Tecnología Informática.</p> <p>Informe consolidado de solicitudes de soporte y mantenimiento.</p> <p>Informe de identificación de necesidades de hardware y software.</p> <p>Avance del Plan Estratégico Proceso de Administración de la Tecnología Informática.</p> <p>Informe Anual de Estado de Infraestructura Tecnológica.</p> <p>Informe de Resultados de la Encuesta de Verificación de la solución de software.</p> <p>Se requiere solicitar a las áreas de la Entidad las necesidades de Infraestructura Tecnológica.</p>
<p>Los recursos financieros se gestionaron según la proyección de necesidades que hizo la Oficina de Sistemas, articulado a los lineamientos y metodología de la Oficina Asesora de Planeación y el DNP. Desde 2008 se realizó proyección de necesidades, y en 2009 se formuló el proyecto de inversión: Mejoramiento de la Gestión de las Políticas Públicas, a través de las Tecnologías de Información - TICs., el cual ha sido</p>		<p>Se destaca el seguimiento mensual realizado a la ejecución de los recursos del proyecto de inversión, y los proyectos de la Oficina inscritos en SIPLAN, por parte de los responsables, para dar a conocer a todo el equipo de trabajo la metodología y planeación del proyecto, líneas de tiempo, los semáforos de avance y el seguimiento por contrato de los recursos (inversión y</p>



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<p>actualizado año a año y cuenta con solicitud de recursos hasta la vigencia 2017. El avance de ejecución fue consultado en el portal de Seguimiento a Proyectos de Inversión: https://spi.dnp.gov.co/ , a Diciembre 2012, consolidado y registrado por el Área Financiera, reflejó:</p> <p>Avance físico: 96,6%</p> <p>Avance gestión: 97%</p> <p>A nivel de pago: \$3.387'252.452,54.</p> <p>Fue evidenciado y recibido por e-mail el Informe a 31 de Diciembre de 2012 Proyecto de Inversión.</p>	6.1. Provisión de recursos	C	<p>funcionamiento).</p> <p>Revisar la viabilidad de réplica en las demás áreas del Departamento para fortalecer el seguimiento de los proyectos de inversión, a través de esta metodología.</p> <p>Igualmente, el reporte de avance periódico al Comité de Contratación para monitoreo conjunto.</p>
<p>El avance en el SIPLAN de los proyectos registrados por la Oficina de Sistemas para el año 2012, presentó una ejecución en todos los proyectos del 100%.</p> <p>Se evidenció el reporte a través del aplicativo: SIPLAN 2012.</p>	7.1.d. Planificación de realización del producto o prestación del servicio.	C	
<p>En relación con las acciones adelantadas para cumplir el objetivo institucional y de calidad, relacionado con las TIC's, se observó completo conocimiento de este objetivo y relación con las responsabilidades de la Oficina, se mencionan oportunidades de mejora en las versiones de los sistemas de información tales como: SUIT versión 3 para Racionalización de Trámites a los Usuarios, el cual es desarrollado con estándares de buenas prácticas internacionales. Igualmente, la MESA DE AYUDA SOPORTE TÉCNICO - PROACTIVANET, aplicativo para el soporte y servicio de mantenimiento oportuno en la Entidad, sin embargo éstas no se han documentado en el Sistema de Gestión del DAFP.</p>	8.5.1 Mejora Continua	OBS	<p>Se recomienda registrar las oportunidades de mejora para el soporte y servicio de mantenimiento de la infraestructura tecnológica en el DAFP. Así como la revisión de los procedimientos establecidos para que lo realizado en el proceso esté acorde con el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>
<p>El proceso cuenta con una Mesa de Ayuda o Punto de Contacto, para atender todas las solicitudes de soporte y servicio de mantenimiento el cual fue atendido por la herramienta Help Desk hasta el 30 de marzo de 2013 y a partir del 1 de abril de 2013 por el nuevo aplicativo</p>			



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<p>PROACTIVANET, el cual aún está en prueba y que cuenta con niveles de servicio por jerarquía y servicios críticos, para dar respuestas oportunas y generando alertas (en tiempo) para los roles de Administrador (80%), Técnico (60%) y el Jefe de la Oficina de Sistemas (100%).</p> <p>Se evidenció registro del contrato No.036-2012 de Mantenimiento, que contó con trámite de vigencias futuras, lo cual garantiza la continuidad del servicio para el 2014.</p>	<p>7.1.d. Planificación de realización del producto o prestación del servicio.</p>	<p>C</p>	
<p>Se tiene implementado el monitoreo y seguimiento a los riesgos del proceso para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de información SUIP, SIGEP, SIPLAN, ORFEO, ESTADÍSTICAS, y el Portal Web de la entidad.</p> <p>Se evidenció el registro de las mediciones mensuales de los indicadores de los riesgos establecidos en el proceso y en el catálogo de servicios, denominado: Seguimiento - Indicadores_2012.xls</p> <p>Sin embargo, no se tiene el registro de las mediciones de los indicadores de los riesgos de Enero a Abril de 2013.</p>	<p>8.2.3 Seguimiento y Medición</p>	<p>OBS</p>	<p>Se requiere efectuar las mediciones de los indicadores de los riesgos del proceso y del catálogo de servicios de Tecnologías de Información, correspondiente a los meses de Enero a Abril de 2013.</p>
<p>Se solicitó realizar corrección inmediata al texto de la interpretación de los resultados en la medición del indicador de efectividad asociado al Proceso de Administración de la Tecnología Informática, el cual no registra avances para los meses de enero y marzo de 2013, y se evidenció justificación en un informe separado.</p>	<p>4.2.4 Control de Registros</p>	<p>C</p>	<p>Se evidenció a través de Calidad_Dafp el ajuste de la redacción en la interpretación de los resultados del Indicador de Efectividad para 2013.</p>
<p>En el procedimiento para la construcción y mantenimiento de sistemas de información se realizaron pruebas funcionales (F 012 PR AT versión 2 del 1/09/2008, para validar el diseño y desarrollo de los sistemas de información, pero en el citado procedimiento, en generalidades se describe: "<u>Sin embargo cuando se detecte un Producto No Conforme en las etapas de revisión, verificación y validación se aplicará el procedimiento y registro de Control de Producto No Conforme</u>".</p>	<p>4.2.3 Control de Documentos</p>	<p>OBS</p>	<p>Por explicación de la Líder del proceso se realizan pruebas en las etapas de validación del diseño y desarrollo de los sistemas de información, pero no se realiza el procedimiento descrito para Producto No Conforme, asociado al proceso de Medición y Análisis.</p> <p>Por lo anterior, se requiere revisar el texto del párrafo segundo de Generalidades del citado procedimiento, por cuanto no se efectúa dicho procedimiento.</p>



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

(Subrayado fuera de texto).			
<p>Se evidenció mediante revisión documental que se requiere actualizar la Guía de Soporte Técnico identificada G 002 PR AT versión 3 del 8/04/2011.</p> <p>Igualmente, en el Listado Maestro de Documentos se especifica como OBSOLETO, el formato F 018 PR AT – Medición de la calidad del servicio. Por ello, se requiere revisar en la guía de soporte técnico.</p>	4.2.4. Control de registros	OBS	Se requiere revisar las actualizaciones realizadas en el procedimiento y que sean coherentes con lo establecido en las Guías dispuestas para los usuarios.
<p>El proceso recibió una queja por vencimiento de términos, relacionada con una consulta del Ministerio de Trabajo, a la cual se dio tratamiento a través de la programación de una charla de PQR'S para dar a conocer los tiempos de respuesta a todos los funcionarios del área, sin embargo, no se dejó el registro de esta acción en un plan de mejoramiento.</p>	8.1 Medición, análisis y mejora	OBS	Se requiere registrar las acciones correctivas frente a las quejas recibidas, con el fin de establecer un plan de mejoramiento.
<p>El programa de Gobierno en Línea en la Entidad se viene implementando con el apoyo tecnológico de la Oficina de Sistemas y la conformación de un Comité Antitrámites y GEL (Resolución 422 de 2008), el cual a la fecha refleja el siguiente avance en la implementación de sus elementos, según registro del portal web: http://entidades.gobiernoonline.gov.co/ ,</p> <p>Transversales: 39,72% BAJO</p> <p>Información: 45,84% BAJO</p> <p>Interacción: 80,33% ALTO</p> <p>Transacción: 60,85% MEDIO</p> <p>Transformación: 107,03 ALTO</p> <p>Democracia: 96,88% ALTO</p> <p>Se han realizado reuniones en temáticas específicas para avanzar en los porcentajes BAJOS. Reunión con la Subdirectora donde se plantearon mecanismos de seguimiento y por temáticas, así como la inclusión de la meta: Implementación de lineamientos de</p>	8.2 Seguimiento y Medición	C	Se recomienda revisar la estrategia institucional para el cumplimiento oportuno, ágil y coordinado de la política de GEL.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Gel para información, en el Proyecto: Gestión Transversal Institucional a todos los procesos, para generar mayores avances.			
Para asegurar la prestación de los servicios de Tecnología en la Entidad, se evidenció la elaboración de planes de recuperación del servicio para: Portal Web, Correo electrónico, Internet, Usuarios y Contraseñas, los cuales están dispuestos en el servidor "Yaksa" sin estar formalizados en el Sistema de Gestión de Calidad (Calidad DAFP)	7.5.1 Producción y Prestación del Servicio	OBS	Se recomienda revisar los planes formulados para formalización dentro del sistema.
Se evidenció la organización del archivo de gestión de los años 2012 y 2013, se revisaron los siguientes aspectos: - Organización cronológica de la documentación - Foliación - Clasificación según TRD.	4.2.4. Control de registros	C	
Realizadas entrevistas a varios Funcionarios de Planta Temporal y Contratistas (mantenimiento), se evidenció que han recibido Jornadas de Inducción del Sistema de Gestión de la Calidad, sin embargo, en algunos funcionarios y contratistas falta mayor apropiación por cuanto algunos no identificaron ni el procedimiento, ni otros procesos, ni líderes por Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	4.1 Requisitos Generales	OBS	Se requiere fortalecer el conocimiento de todo el Sistema de Gestión de la Calidad, tanto a Contratistas como a Funcionarios (Carrera y de Planta Temporal).
Para la actualización del software SUIT V.3 se observó que cuentan con los casos de uso, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el procedimiento Construcción y mantenimiento de Sistemas de Información, según archivo: \\yaksa\DESA_OF_SYSTEMAS\SUIT V3\1. Casos de uso F 006 Caso de Uso - Revisión de trámites V2.docx	7.3.2 a. Elementos de entrada para el Diseño y desarrollo	OBS	En el día de la entrevista el líder del proyecto de actualización SUIT V.3 indicó que no cuenta con los registros de los Casos de Uso, sin embargo, al verificar mediante revisión documental se encontraron dichos registros. Por lo anterior, es importante que todos los integrantes del proyecto conozcan la trazabilidad y localización de todos los registros evidencia del procedimiento.
En el procedimiento Construcción y mantenimiento de Sistemas de Información, actividad 7 no se cuenta con el formato de diseño de base datos y diseño de software el cual es: F 005 Diseño Base Datos y Diseño Software.doc	4.2.4 control de registros	NC	Se requiere revisar el procedimiento y los registros, dado que actualmente se está desarrollando una metodología diferente para la actualización del SUIT V.3., por cuanto, algunos de los formatos establecidos en Calidad_ DAFP,



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<p>Igualmente, en la actividad 9 están registrando el control de errores en un formato que cuenta con otras casillas, cuando el establecido es: F 009 Control Errores.doc</p>			<p>no se utilizan.</p> <p>Se debe actualizar el formato que indica están usando ya que el que aparece en Calidad_Dafp no lo utilizan.</p>
<p>Para la atención de Incidencias y Solicitudes se adquirió en noviembre del 2012 la herramienta Proactivanet, la cual cuenta con soporte remoto por dos años y la Oficina de Sistemas, en el plan de compras ha incluido el presupuesto para la continuidad del servicio hasta el año 2017.</p> <p>En la implementación la herramienta se han realizado capacitaciones al personal del Departamento y se han enviado por correo electrónico tips informativos sobre la utilización de esta herramienta.</p> <p>Para la atención de incidencias y solicitudes se tiene contemplado el soporte remoto, el cual hace parte de la herramienta Proactivanet y funciona dependiendo de las características del servicio, para su funcionamiento se debe contar con la autorización del usuario mediante un código de acceso que asigna el aplicativo.</p>	<p>7.2.2</p> <p>Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.</p>	<p>C</p>	
<p>Se evidenció que para la medición del servicio actualmente se envía de forma automática una notificación al usuario para que realice el cierre de la solicitud, en el cual se incluye el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, si el usuario no realiza esta actividad el sistema cierra la incidencia automáticamente el sistema, quedando pendiente la evaluación del servicio.</p> <p>En el periodo de mayo de 2012 a marzo de 2013 la encuesta se realizaba de forma manual y personalizada y se daba cumplimiento a la evaluación de satisfacción del usuario.</p>	<p>8.2.4</p> <p>Seguimiento y medición del producto y/o servicio</p>	<p>OBS</p>	<p>Se requiere fortalecer el diligenciamiento de las encuesta de satisfacción.</p>
<p>En la entrevista se evidenció que en la herramienta de Proactivanet se han establecido niveles de atención de servicio SLA, pero se observó que el usuario que genera la incidencia y/o solicitud no tiene retroalimentación cuando el servicio ha superado el tiempo establecido.</p>	<p>8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio</p>	<p>OBS</p>	<p>Se requiere realizar retroalimentación a los usuarios sobre el estado actual de sus solicitudes.</p>



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

La Oficina de Sistemas actualmente tiene la acción de mejora No.408 del 10 septiembre de 2012, se evidenciaron correos electrónicos con fecha del 29 de enero de 2013 y 1 de febrero de 2013, pero no se ha cumplido con las fechas establecidas en el plan de acción definido.	8.5.1 Mejora continua	NC	Se requiere dar cumplimiento al plan de acción establecido en la acción de mejora No.408 del 2012.
El procedimiento de Gestión de Incidencias y Solicitudes fue actualizado el 11 de diciembre de 2012, dentro del procedimiento se observan espacios en blanco en responsables y registros y en registros Archivo de Control, el cual se denomina Incidencias, peticiones y pendientes.	4.2.3 Control de documentos	OBS	Se requiere realizar la revisión del procedimiento, dejando la observación de los espacios en blanco y actualizar el nombre del registro.

C. Conformidad. NC. No Conformidad OBS. Observación.

CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR

Aspectos relevantes	Excelente actitud, disposición de todos los funcionarios auditados. Conocimiento de sus funciones y actividades dentro del proceso. Amabilidad y atención de los funcionarios auditados. Fácil acceso y oportunidad en la entrega de documentos y registros solicitados, a través de la estructura organizada en el servidor de Yaksa, los cuales facilitaron evidenciar y ver trazabilidad de los registros solicitados en la Auditoría. Se resalta la metodología de seguimiento periódico realizado a los proyectos de inversión y de la Planeación Institucional, lo cual permite una mayor comunicación y coordinación con el equipo de trabajo, así como un control a la ejecución de los recursos asignados a la Oficina de Sistemas.
Oportunidades de mejora	Se requiere mejorar el ambiente de trabajo del grupo ubicado en el tercer piso, en el archivo, dado la falta de mayor ventilación y el olor a polvo que generan los documentos del archivo central de la entidad. (NTC GP 1000:2004, numeral 6.4.) Se requiere actualizar el procedimiento de Construcción y Mantenimiento de Sistemas de Información, acorde a las nuevas metodologías utilizadas.
Recomendaciones para auditorias posteriores	Entrevistar un mayor número de servidores del proceso para tener una muestra representativa y objetiva del desempeño del proceso. Se recomienda que la auditoría a este proceso tenga acompañamiento técnico de un ingeniero de sistemas.

Este informe se envía electrónicamente el 7 de junio de 2013



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Maria Teresa Rusell	Cliente de Auditoria- Directora (e)	
Victoria Eugenia Díaz	Líder de Proceso	
Celmira Frasser Acevedo	Líder de Auditoria	
José Gerardo González	Auditor	