

MEMORANDO No.20181100154613

FECHA: 28/06/2018

PARA: **FERNANDO MARTÍNEZ BRAVO**
SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

CLAUDIA MARCELA LADINO HERRERA
JEFE OFICINA DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

DE: **SANDRA MILENA NEIRA SANCHEZ**
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: INFORME FINAL DE AUDITORIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN

Respetados doctores,

En desarrollo del Plan Anual de Auditoria de manera atenta remito el informe final del asunto, para su conocimiento y fines pertinentes. En él se presenta la evaluación realizada a los procedimientos de Gestión de Adquisiciones para la Provisión de Bienes y Servicios TIC, Gestión de Incidentes Respecto a los Servicios TIC y Gestión de Mantenimiento de los Servicios.

La Oficina de Informática y Sistemas deberá elaborar un Plan de Mejoramiento, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibido del presente informe, según el formato indicado en la SUITE, que contenga las acciones de mejora para atender las No Conformidades y Observaciones contenidas en el presente informe.

Cordialmente,

Firmado digitalmente: SANDRA NEIRA SANCHEZ

JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO CODIGO 1 4 GRADO 16

Anexo: Lo enunciado en dos (2) folios.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA ANDREA PINEDA CAMELO / OMAR URRREA ROMERO
Revisado para firma por	SANDRA NEIRA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

PROCESO:	GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO	CLAUDIA MARCELA LADINO Jefe Oficina Informática y de Sistemas
AUDITOR LÍDER	OMAR URREA ROMERO Contratista
AUDITOR ACOMPAÑANTE	NATHALIA PINEDA Contratista
TIPO DE INFORME	Informe Final
FECHA DE LA AUDITORÍA	Junio 28 de 2018

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar el cumplimiento de las normas y políticas que regulan los procedimientos seleccionados con el fin de constatar su adecuado funcionamiento en el marco del Sistema Integrado de la Entidad. Los procedimientos seleccionados son: 1) Gestión de Adquisiciones para la Provisión de Bienes y Servicios TIC, 2) Gestión de Incidentes Respecto a los Servicios TIC y, 3) Gestión de Mantenimiento de los Servicios.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Se analizará la información de los procedimientos seleccionados entre el 1° enero de 2017 y la fecha de apertura de la presente auditoría.

CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

En el desarrollo de la presente auditoría se tuvo en cuenta la base normativa descrita en la caracterización del proceso de Gestión de Sistemas e Información, así como en sus procedimientos asociados.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada fue la descrita en el Estatuto de Auditoría y en el procedimiento de Auditoría Interna de la Superintendencia. La documentación que se tuvo en cuenta fue la dispuesta en los archivos de la Oficina de Informática y Sistemas y el aplicativo de soporte técnico. Esta información fue revisada y analizada el día 19 de junio de 2018, tal como se dispuso en el acta de apertura de la auditoría.

Las técnicas de auditoría utilizadas fueron las siguientes: 1) Revisión documental. 2) Aplicación de lista de verificación mediante entrevista con los profesionales designados por la Oficina de Informática y Sistemas. 3) Observación directa en el aplicativo de soporte técnico para verificar el correcto funcionamiento del procedimiento de Gestión de Incidentes Respecto a los Servicios TIC.

La evaluación se realizó en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 87 de 1993 y frente a ello la Oficina de Control interno evaluó la eficacia del proceso y procedimientos de la entidad y en consideración al Plan de Auditoría de la vigencia 2018 debidamente aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

Finalmente, se tuvo en cuenta lo establecido en la Ley 1150 de 2007 en materia de contratación con recursos públicos para la revisión y análisis del correcto funcionamiento del procedimiento de Gestión de Adquisiciones para la Provisión de Bienes y Servicios TIC y de Gestión de Mantenimiento de los Servicios.

HALLAZGOS

1. FORTALEZAS

Se encuentra que los procedimientos seleccionados para la auditoria se han venido desarrollando conforme a lo previsto en el Sistema de Gestión de la Superintendencia, permitiendo evidenciar un panorama amplio del funcionamiento de las actividades propias de Oficina de Informática y Sistemas que contribuyen a la correcta gestión del proceso. Los aspectos para destacar de los procedimientos auditados son:

- 1.1. Se encuentra que el aplicativo Superticket, mediante el cual se tramitan todas las solicitudes de soporte técnico de la Entidad, genera una sábana de datos que evidencia la trazabilidad del servicio prestado y permite evaluar la calidad y oportunidad del servicio. En la vigencia 2017 se tramitaron 3.774 solicitudes y en lo corrido de la vigencia 2018 se han tramitado 1.854. De estos últimos, 9 se encuentran abiertos, 18 en garantía o pendientes para determinar la solución y 1.827 cerrados.
- 1.2. El aplicativo de soporte técnico tiene dispuesto un formulario mediante el cual el funcionario realiza la solicitud, en él se despliegan una serie de servicios específicos donde al momento de generar la solicitud del servicio también se pueden adjuntar documentos o archivos que soportan la evidencia del problema detectado, facilitando que el responsable de dar la solución pueda hacerlo de manera más efectiva. Igualmente, este aplicativo está parametrizado para asignar el servicio a los funcionarios del área de Informática y sistemas, clasificándolos por niveles de competencia, permitiendo asignar de manera correcta el profesional más acertado para solución del incidente.
- 1.3. La ejecución del cronograma de mantenimiento de los servicios TIC de la Superintendencia se encontró en orden y de acuerdo a las fechas previstas. Para el efecto, se tomó como muestra el mantenimiento realizado el 12 de enero de 2018. Se observa que el área de sistemas cuenta con los reportes de mantenimiento No. 87785 y 87786, los cuales se encuentran completos, describen el trabajo realizado, contienen la descripción de las recomendaciones de mejora, están suscritos por las partes y se encuentran organizados físicamente en la carpeta del servicio de mantenimiento.

2. NO CONFORMIDADES

- 2.1. Se identifican bitácoras de acceso al Centro de Cómputo y realización de mantenimientos que no están completamente diligenciadas, bien sea porque el funcionario de la Superintendencia que autorizó el ingreso a las instalaciones no registró su nombre o, si lo registró, no firmó la bitácora en constancia de la actividad realizada. Tal es el caso de los mantenimientos efectuados en las siguientes fechas: marzo 08 de 2018, febrero 26 de 2018, enero 12 de 2018. Lo indicado constituye debilidad en el control de documentos del proceso.
- 2.2. Se encuentra que el documento que justifica la contratación directa del proveedor Digital Ware, correspondiente al Contrato 288 del 26 de enero de 2018, se encuentra sin fecha y sin firma del ordenador del gasto. Este documento es esencial en el proceso, toda vez que se trata de una contratación directa con un proveedor que se identifica como exclusivo. Lo señalado constituye una No Conformidad en el control de documentos claves del proceso. Se aclara que esta no conformidad queda a cargo del Grupo de Contratos, toda vez que el asunto de la misma corresponde a un trámite propio del proceso de contratación.
- 2.3. De igual manera, el procedimiento establece que se debe contar con un plan de mantenimiento, pero sólo se evidenció un cronograma que identifica las fechas en las cuales se realizarán las visitas de mantenimiento.

De igual manera, pese a que el contrato tiene acta de inicio de febrero 12 de 2018, a la fecha no se evidencia en el expediente del contrato los informes mensuales de ejecución y tampoco se ha realizado ninguno de los pagos mensuales previstos. A la

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda /Omar Urrea		21/06/2018
			28/06/2018

fecha se encuentran en estudio las facturas que se han recibido dado que el proveedor debe solucionar seis actividades para que se haga efectivo el pago.

3. OBSERVACIONES

- 3.1. Se analizaron al azar tres tickets de servicio de la vigencia 2018, correspondientes a los números 11947, 11967 y 11979. Se encuentra que en el caso de la solicitud tramitada con el Ticket 11961 falta la descripción de cuál fue el trabajo o servicio que se prestó por parte de quien atendió y resolvió el caso. Se evidenció que este ticket fue reasignado y después transferido al funcionario competente; sin embargo, no se presenta información detallada del incidente presentado por parte del usuario y del funcionario que dio solución.

Los otros dos tickets analizados están completos y no tienen observaciones.

- 3.2. Se encuentra que el aplicativo Superticket cuenta una encuesta de satisfacción que debe ser diligenciada por los usuarios que realizan las solicitudes. Se observa que para la vigencia 2018, sólo se han diligenciado 36 encuestas, cantidad que se considera poco representativa si se tiene en cuenta que se han atendido 1.854 solicitudes.
- 3.3. La Superintendencia cuenta con un Plan de Mantenimiento preventivo de los servicios TIC de la entidad, el cual no cumple con todas las condiciones señaladas en la Actividad número 01 el Procedimiento PRO-GIS-140-003. Lo anterior, por cuanto el procedimiento exige que el plan sea elaborado por el técnico de la Oficina de Sistemas y en la práctica el plan está siendo elaborado por la Empresa Global One, que corresponde al contratista que presta los servicios de mantenimiento.
- 3.4. Se tomaron como muestra cuatro contratos de las vigencias 2017 y 2018 para analizar su correcta planeación, contratación y ejecución. Se observaron algunos casos en los que los estudios previos no cuentan con la identificación de la fecha en la cual fueron tramitados. Se encuentra que en el caso del Contrato 184 de 2017 sobre alojamiento de la página web de la entidad, el estudio previo con número 20171400033183 se encuentra sin fecha en el documento físico. Sin embargo, con el número de radicado efectivamente se constata en el aplicativo eSigna la fecha es del 4 de abril de 2017. En cuanto al Contrato 295 de 2018, se identificó que los estudios previos no tienen la fecha en el campo de la primera página, aunque sí se encuentra al pie de la firma.

4. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados de la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno, se plantean las siguientes recomendaciones:

- 4.1. Verificar que los documentos que soportan la gestión del procedimiento de gestión de mantenimiento de los servicios TIC se diligencien en su totalidad tanto por quien autoriza el ingreso como por quien presta el servicio, en particular en las bitácoras de ingreso de personal al centro de cómputo, toda vez que son la constancia de quienes ingresan e intervienen las máquinas, así como de quien autoriza y da fe del trabajo realizado.
- 4.2. Verificar que todos los documentos que hacen parte de los expedientes contractuales del área se encuentren suscritos por quienes corresponda y que reposen en las carpetas correspondientes, en particular la justificación de la contratación directa observada.
- 4.3. Se recomienda que en el campo de notas internas del aplicativo de soporte técnico se deje clara constancia del tipo de servicio prestado en cada caso, para efectos de contar con información precisa sobre los incidentes atendidos. Es igualmente importante que se insista tanto con los usuarios de las áreas para que describan mejor su solicitud en el formulario de registro de su ticket, como con los profesionales y

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda /Omar Urrea		21/05/2018

técnicos del área de sistemas para que dejen clara constancia de cuál fue el servicio prestado.

- 4.4. Considerando la baja cobertura de las encuestas de calificación del servicio de solución de incidentes, se recomienda reforzar con las áreas la necesidad de que los usuarios diligencien las encuestas de satisfacción para contar con información de retroalimentación que permita mejorar permanentemente el servicio.
- 4.5. Teniendo en cuenta que el Plan de Mantenimiento preventivo de los servicios TIC no cumple con todas las condiciones del procedimiento respectivo, se recomienda revisar esta situación para efecto de determinar los ajustes que sean necesarios, en particular la participación del técnico de sistemas en la formulación del plan, así como la aprobación del plan.
- 4.6. Se recomienda verificar que todos los documentos de estudios previos tramitados por el área de sistemas cuenten con la debida fecha de emisión, con el fin de tener claridad sobre inicio del proceso contractual y cumplir con el diligenciamiento de todos los campos del formato señalado.

5. PLAN DE MEJORAMIENTO

Dentro de los diez (10) días siguientes a la entrega oficial del presente informe, la Oficina de Informática y Sistemas debe remitir a esta Oficina de Control Interno la propuesta de Plan de Mejoramiento para atender las No Conformidades y Observaciones contenidas en el presente informe, contando con la asesoría de la Oficina de Planeación.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda /Omar Urrea		21/06/2018
			28/06/2018