

2018IE0006463



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: **Dr. NELSON FEDERICO POSADA**
Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático

DE: **OFICINA CONTROL INTERNO**

ASUNTO: Remisión Informe de Auditoria Interna al Proceso de Gestión, Soporte y Apoyo Informático.

Cordial saludo,

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, Artículo 12, del Rol de Evaluación y seguimiento, del Plan Anual de Auditoria vigencia 2018 y específicamente del Plan de Auditoria Interna al SIG, atentamente me permito remitirle para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe final de Auditoria Interna en la cual se verificó el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015, NTCGP1000-2009 y demás documentos del SIG aplicables al proceso.

Este informe definitivo se remite posterior a la aprobación del informe preliminar de auditoria por parte del proceso, agradecemos socializarlo con su equipo de trabajo, a fin de que se analice su contenido y se tomen las respectivas acciones de mejora que a su consideración apliquen para el proceso evaluado.

Finalmente, agradecemos la mejor disposición y colaboración de su equipo de trabajo durante el proceso de auditoría y reiteramos nuestro compromiso en la asesoría y acompañamiento para contribuir al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión del MVCT.

De otra parte, me permito informar que el mismo se encuentra publicado en el link: <http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-control-interno/rol-de-evaluaci%C3%B3n-y-seguimiento>.

Cordialmente,

OLGA YANETH ARAGÓN SANCHEZ

Jefe Oficina de Control Interno.

Copia: Subdirector de Servicios Administrativos- Dr. Nelson David Gutierrez Olaya
Anexos: Informe de Auditoria Interna del SIG (8 folios)
Elaboró: Lina Alejandra Morales.
Revisó: Olga Yaneth Aragón.



	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

AUDITORIA No.	10	FECHA	10-04-2018	PROCESO:	GESTIÓN, SOPORTE Y APOYO INFORMÁTICO
AUDITORES:	Nombre: AIDA IVONNE AGUDELO PULIDO Cargo: AUDITOR INTERNO NOMBRE: LINA ALEJANDRA MORALES Cargo: AUDITOR OCI Nombre: ALEXANDRA SENIOR Cargo: OBSERVADOR			AUDITADOS:	Nombre: NELSON FEDERICO POSADA Cargo: COORDINADOR GRUPO DE GSTAI Colaboradores del proceso, según lista de asistencia adjunta
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:				ALCANCE DE LA AUDITORIA:	
Verificar la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión en el MVCT y FNV, conforme a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTC-GP 1000: 2009 y el grado de avance en la transición de la norma ISO 9001:2015.				La auditoría Interna se realiza al proceso; con el fin de verificar la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del Sistema Integrado de Gestión durante la vigencia 2017 y 2018.	
CRITERIOS DE AUDITORIA:				REQUISITOS AUDITADOS:	
Normatividad vigente a la fecha que aplique a los diferentes procesos del MVCT y FONVIVIENDA, Requisitos de las normas NTC-GP1000:2009, ISO 9001:2015, así mismo las Políticas, Manuales, Planes, Procedimientos, Instructivos, Guías, Mapas de Riesgos Integrados de Gestión y Corrupción, Plan de Acción y/o Planes Operativos. Documentos del SIG.				<u>Caracterización:</u> ISO 9001:2015: 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.1 Liderazgo y compromiso, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1.2 Personas, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.6 Conocimiento de la organización, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y mejora, 9.1.2 Satisfacción del cliente, 9.1.3 Análisis y evaluación y 10 Mejora NTC GP 1000:2009: 4.1 Requisitos generales, 4.2 Gestión documental, 5.4.1 Objetivos de calidad, 6.1 Provisión de recursos, 6.3 Infraestructura, 8.1 Generalidades, 8.2.1 satisfacción del cliente, 8.2.3 Sequimiento y	

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

	medición del proceso, 8.4 Análisis de datos y 8.5 Mejora. Otros numerales no incluidos dentro de la caracterización: 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización, 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y Planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1.1 Generalidades de recursos, 7.1.4 Ambiente de trabajo, 7.3 Toma de Conciencia, 7.4 Comunicación. Normograma del Proceso. Documentos relacionados: GSI-P-01 Procedimiento diseño, desarrollo e implementación de los sistemas de información 0.5 GT-P-02 Administración de servicios 2.0 GSI-P-03 Procedimiento Gestión de incidentes y requerimientos técnicos para disponibilidad de servicios 6.0 GSI-P-04 Procedimiento Investigación forense informática 3.0 GT-P-05 Administración de cambios 2.0 GT-M-01 Política de copia de seguridad 0.4 GT-I-05 Instructivo para la administración de la herramienta de gestión – ARANDA GT-I-06 Instructivo para la realización de restauración de información GT-I-07 Instructivo para la realización de backups en el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio. 4.0
--	---

RESULTADOS DE AUDITORIA
Fortalezas: La auditoría se realizó de manera oportuna y cumpliendo con las actividades previstas, así mismo se resalta la disponibilidad del personal para la auditoria y la disponibilidad de información; lo que permitió cubrir todo el proceso. Se observa que el proceso <u>con el recurso humano asignado</u> está comprometido con la prestación de los servicios tecnológicos y de comunicaciones para contribuir con la seguridad, la disponibilidad

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPañAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

y la accesibilidad de la información, orientados al cumplimiento de los objetivos y política de Calidad del MVCT.

Conformidades:

1. **ISO 9001:2015 Numeral 6.1.2 a) b) Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Homologable GP-1000:2009 Numeral 5.3.** Se reportaron en la matriz de monitoreo de riesgos del mes de febrero los casos identificados para cada uno de ellos; en el riesgo 2 se referencia vinculo en el tema de la materialización de los riesgos de seguridad de la información reportados al COLCERT, evento que se analizó para toma de acciones.
2. **ISO 9001:2015 Numeral 7.1.1 Generalidades de recursos Homologable con GP-1000:2009 Numeral 6.1.** El proceso identificó y cuenta con los recursos que son relevantes para asegurar la prestación de los servicios a cargo del proceso:
 - Contratistas
 - Proveedores de servicios de impresión
 - Firewall
 - Internet actual IFX
 - Microsoft
 - Oracle – plataforma Bases de datos
3. **ISO 9001:2015 Numeral 7.1.3. Infraestructura y 7.5.2 Información Documentada Homologable con GP-1000:2009 Numeral 6.3 y 4.2.3.** Se cuenta con el procedimiento de GSI-P-03 Gestión de incidentes y/o requerimientos técnicos para la disponibilidad de los servicios informáticos, el cual se está aplicando y permite identificar los incidentes y darles tratamiento de acuerdo con el Acuerdo de Nivel de Servicio – ANS - correspondiente.
4. **ISO 9001:2015 Numeral 7.1.3. Infraestructura y 7.5.2 Información Documentada Homologable con GP-1000:2009 Numeral 6.3 y 4.2.3.** Se está aplicando el procedimiento GSI-P-04 de investigación forense informática 3.0, y para los casos identificados de durante el trimestre de vulnerabilidad informática, se están llevando a cabo las investigaciones correspondientes que entregan como evidencia el INFORME DE INVESTIGACIÓN FORENSE INFORMÁTICA con las recomendaciones del caso.
5. **ISO 9001:2015 Numeral 7.1.3. Infraestructura Homologable con GP-1000:2009 Numeral 6.3.** El apoyo que ha dado el proceso al proyecto de fortalecimiento de las Tics, el cual incluye las siguientes etapas:
 - Formular política y manuales de gestión de TI
 - Sensibilizar el uso y apropiación de las TI y de la importancia de la SI de la entidad
 - Diseñar el SGSI
 - Apoyar gestiones operativas para la prestación del servicio de TIC
 - Infraestructura tecnológica al Ministerio
 - Brindar Servicios de soporte y operación
 - Gestión de capacidad
 - Adquirir y desarrollar software
 - Actualización de software.

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPañAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

Lo anterior, mediante la participación en mesas de trabajo y la elaboración de estudios previos relacionados con las necesidades de los servicios y reuniones relacionadas con el proyecto de Fortalecimiento de las TICs.

6. **ISO 9001:2015 Numeral 7.1.3. Infraestructura y 7.5. Información Documentada Homologable con GP-1000:2009 Numeral 6.3 y 4.2.** Para de la administración de la infraestructura se cuenta con el procedimiento GT-P-05 Administración de cambios 2.0, el cual mediante el GT-F-16 Solicitud de cambios permite evidenciar los cambios ya sea por actualización, corrección, mejoras o nuevas implementaciones en la plataforma, infraestructura y/o servicios de tecnología. Se encontró la evidencia relacionada con el SINAS de fecha 4 de abril de 2017 y su seguimiento de 26-06-2017 de conformidad con lo establecido en el procedimiento permitiendo evaluar la implicación o el impacto del cambio.
7. **ISO 9001:2015 Numeral 7.1.6. Conocimientos de la organización.** Para la transferencia de conocimientos se incluyó en las obligaciones contractuales de las personas del grupo, la siguiente cláusula: "Se ha identificado que hay necesidad de gestionar conocimiento y llevar a cabo la transferencia de conocimientos de los funcionarios, lo cual se realizará de acuerdo con los lineamientos del proceso de gestión de TH".
8. **ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3 Control de la información documentada Homologable con GP-1000:2009 Numeral 4.2.4.** Dentro de la administración de servicios a cargo del proceso se encuentra el GT-I-06 Instructivo para la realización de restauración de información, se tiene los reportes de la restauración que se hace a los servidores de acuerdo con la identificación de necesidades lo cual garantiza la custodia y preservación de la información magnética de la Entidad.
9. **ISO 9001:2015 Numeral 9.1.1. Generalidades de Seguimiento, medición, análisis y evaluación Homologable con GP-1000:2009 Numeral 8.2.3.** Se encuentran definidos los tiempos de respuestas a los servicios prestados mediante acuerdos de nivel de servicios-ANS. El control de los tiempos de respuesta se realiza mediante la herramienta Aranda y en este sentido, se retroalimenta al solicitante del requerimiento sobre los tiempos del servicio mediante el correo electrónico de la respuesta a los requerimientos.

No Conformidades:

1. **ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3 Control de la información documentada Homologable con GP-1000:2009 Numeral 4.2.4.** Al verificar el documento GT-I-07 Instructivo para la realización de backups en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se encontró que los Backups a los servidores se realizan en medio magnético y se almacenan en el mismo edificio en donde se encuentra ubicado el servidor, lo cual no garantiza la custodia y preservación de la información para su recuperación en caso de ser necesario. Lo anterior incumple el "Decreto 2609 de 2012, por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPañAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

Documental para todas las Entidades del Estado” y las buenas prácticas para el manejo de información documentada de la “GTC-ISO/IEC 27002:2015 Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Código de prácticas para los controles de seguridad de la información”

Nota: La No conformidad evidenciada en los numerales 7.5.3.2 corresponden a requisitos que se encuentran a cargo del Proceso de Gestión Documental, las cuales serán reportadas en dicho proceso, en el informe definitivo, sin perjuicio de que la acción que se derive de esta No Conformidad, sea tratada de manera articulada entre el proceso de gestión documental y el líder del proceso auditado, a fin de subsanar la causa que genera el incumplimiento.

Observaciones:

- 1. ISO 9001:2015 Numeral 7.1.2 Personas Homologable con GP-1000:2009 Numeral 6.1.** Al verificar el análisis de los indicadores del proceso y sus resultados, estos no cumplen con la meta propuesta; al indagar acerca del personal vinculado al grupo (tanto contratistas como personal de planta), se encuentra que el proceso no tiene asignada la totalidad del personal identificado como necesario para la implementación, operación y control del mismo.
- 2. ISO 9001:2015 Numeral 7.1.3 Infraestructura Homologable con GP-1000:2009 Numeral 6.3** Se observa que los formatos establecidos para los Acuerdos de Nivel de Servicio –ANS que presta el proceso, mediante los formatos GSI-F-23 al 28, fueron diseñados para crear los servicios de soporte informático como el resultado de la necesidad de planificar el servicio, lo cual no es claro al consultar el formato. El usuario no tiene acceso a los ANS para verificar qué fue lo que se acordó en los mismos, la herramienta cuenta con dicha parametrización y no hay un mecanismo definido para que el solicitante se entere del tiempo estimado de respuesta a los requerimientos radicados por la plataforma Web de ARANDA a los funcionarios.
- 3. ISO 9001:2015 Numeral 7.1.3. Infraestructura Homologable con GP-1000:2009 Numeral 6.3.** Al consultar el link de acceso a ARANDA, mencionado en el GSI-P-03 Procedimiento Gestión de incidentes y/o requerimientos técnicos para disponibilidad de servicios Versión 5 del 24 de noviembre de 2017, se menciona que “Las solicitudes deben diligenciarse en la dirección <http://aranda/usdk v8>”, al verificar se encontró que no accede a la misma versión del aplicativo que se ingresa por el escritorio, lo cual indica que el procedimiento se encuentra desactualizado. En ese mismo orden de ideas se encuentra que los únicos que tienen acceso a la plataforma son los poseedores de equipos físicos propiedad del MVCT. Dicha actualización se encuentra incluida en el plan de mejoramiento del proceso.
- 4. ISO 9001:2015 Numeral 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos Homologable con GP-1000:2009 Numeral 6.4.** Al realizar la visita al centro de cómputo del MVCT se identificó la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo para ambiente de trabajo que incluya: salida de evacuación, cuarto de

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPañAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

recursos físicos y demás áreas, para lo cual se requiere la articulación con el Grupo de Talento Humano.

- 5. ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2 Creación y Actualización Homologable con GP-1000:2009 Numeral 4.2.3.** Se evidencia que no se tiene actualizado el Árbol de Servicios de acuerdo con las necesidades de la entidad. Al verificar el INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN – ARANDA GT-I-05, se observó que se encuentra desactualizado, dado que incluye el árbol de servicios vigente del año 2015. Así mismo, el instructivo GT-I-05 menciona el servicio de internet “UNE” y al igual que el formato del instructivo. Dicha actualización se encuentra incluida en el plan de mejoramiento del proceso.

Los datos del árbol de servicios de soporte y tecnología vigentes son los siguientes:

Servicios de infraestructura:

- Servidores
- Firewall
- Directorio activo de usuarios
- Creación de máquina virtual
- Domusfile
- hardware

Sistemas de Información

- Respaldo Base de datos
- Restauración Backups

Redes y comunicaciones

- Red LAN
- Configuración para la seguridad de máquinas virtuales
- IP

- 6. ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2 Información Documentada y 7.1.3 Infraestructura Homologable con GP-1000:2009 Numeral 4.2.3 y 6.3.** No es claro cuál es el lineamiento para la asignación del espacio en el Domusfile (infraestructura tecnológica) a una dependencia. Se indica que es responsabilidad del jefe de cada grupo solicitar el espacio en el Domusfile y requerir su cargue, el lineamiento y los criterios para la asignación tanto del espacio como a quienes, no se encuentra documentado.

- 7. ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2 Información Documentada Homologable con GP-1000:2009 Numeral 4.2.3.** El procedimiento GSI-P-01 Procedimiento diseño, desarrollo e implementación de los sistemas de información 0.5, cita en la actividad número 1 que la solicitud se realiza mediante la herramienta de gestión y hace referencia al procedimiento GSI-P-03, Gestión de incidentes y/o requerimientos técnicos para la disponibilidad de los servicios informáticos, sin embargo, no es evidente la interrelación de los dos procedimientos

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPañAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

8. ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3 Control de la Información documentada y 7.1.3 Infraestructura Homologable con GP-1000:2009 Numeral 4.2.4 y 6.3. Se encontró que el alcance de las copias de seguridad de acuerdo con el la Política de copia de seguridad GT-M-01 0.4, está restringida a la gestión de activos de información que están almacenadas en los servidores del MVCT, y no considera la información que se maneja de forma independiente a los servidores como por ejemplo en los equipos de los funcionarios, la cual podría requerir de recuperación como evidencias de las actividades.

9. ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3 Control de la información Documentada Homologable con GP-1000:2009 Numeral 4.2. Se cuenta con los manuales técnicos del software y hardware suministrados por los proveedores de tecnología, y se tiene acceso a los mismos en físico o en la página del proveedor, de tal forma que se facilita la consulta para la administración de los servicios a cargo del proceso. No obstante, no se encontró un listado de esta relación de manuales y sus vínculos para acceso, lo cual podría afectar el control de esta información de origen externo.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

De acuerdo con el objetivo de la auditoría y los hallazgos identificados, se puede concluir que el proceso cumple con las disposiciones de gestión del proceso para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión del MVCT y FNV, conforme a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTC-GP 1000: 2009 y de la NTC ISO 9001:2015, los requisitos organizacionales los cuales se encuentran determinados en los procedimientos del proceso, así como la identificación de aspectos específicos en su operación por mejorar que se encuentran en curso.

Durante la preparación y la ejecución de la auditoria no se materializó ninguno riesgo de los considerados en el plan de auditoria, realizando la misma de acuerdo con lo planeado.

Para el presente informe de auditoría, el establecimiento de observación se entiende como una no conformidad potencial, por lo cual se manifiesta la necesidad del levantamiento de acciones preventivas, teniendo en cuenta el numeral 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, literal C "Prevenir y reducir riesgos no deseados" a fin de evitar la materialización del riesgo identificado frente a una no conformidad. Por lo anterior dichas observaciones se deben gestionar en el plan de mejoramiento del SIG, acorde con lo establecido en el procedimiento "SIG -P-05 ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA" Versión 5.0. del 21/11/2017.

 MINVIVIENDA	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPañAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

ANEXOS:

ECI-F-05 LISTA DE CHEQUEO 5.0" diligenciada en la auditoría al proceso de "Gestión, Soporte y apoyo Informático"

Listado de Asistencia a la Auditoría realizada a "Gestión, Soporte y apoyo Informático"

Elaborado por:	ORIGINAL FIRMADO Nombre: AIDA IVONNE AGUDELO PULIDO Cargo: CONTRATISTA – AUDITOR INTERNO
Revisado por:	ORIGINAL FIRMADO Nombre: LINA MORALES SARMIENO Cargo: AUDITOR OCI
Aprobado por:	ORIGINAL FIRMADO Nombre: OLGA YANETH ARAGON SANCHEZ Cargo: Jefe Oficina de Control Interno