|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
|   |

 | **INFORME DE AUDITORÍAS**

|  |
| --- |
|   |

 | **Código: EAD-FT-07 Versión: 01**Rige a partir de su publicación en el SIG

|  |
| --- |
|   |

 |
| **INFORME DE AUDITORÍA**  |
| **Numero de Auditoria:** |  2018-05Gestión de Servicios TIC |
|  |
| **Reunión de Apertura** |  | **Reunión de Cierre** |
| **Día**  | 11  | **Mes**  | 09  | 2018 | **Hasta** | DDMMAAAA | **Día**  |  20 | **Mes**  |  12 | **Año** | **2018** |
| **LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):** Roger Quirama Garcia |
| **EQUIPO AUDITOR****AUDITOR LIDER:** Mónica Alexandra González Moreno**AUDITOR GESTION:** Luz Yanira Salamanca, Jonnathan Cortes Rivera |
| **OBJETIVO DE AUDITORÍA:** Evaluar de manera independiente y objetiva la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso de Gestión de Servicios TIC |
|
| **ALCANCE DE AUDITORÍA:** El alcance de la auditoría al proceso de Gestión de Servicios TIC, comprende la revisión de las siguientes actividades:1. Procedimiento Gestión Catálogo de Servicios y Niveles de Servicio
2. Procedimiento Gestión de Disponibilidad
3. Procedimiento Gestión de Solicitudes
4. Procedimiento Gestión de Seguridad Informática
5. Riesgos (de proceso y de corrupción), Plan de acción, indicadores y Mecanismos de autoevaluación y autocontrol.

El período para evaluar es del 1º de diciembre de 2017 al 31 agosto de 2018 |
|
| **CRITERIOS DE AUDITORÍA:** Los criterios de la auditoria al proceso Gestión de Servicios TIC se fundamentan en los planes, programas y documentos que se encuentran aprobados en el SIG, Plan de Acción, mecanismos de autoevaluación y autocontrol y Sistemas de Información que dan apoyo a las actividades dentro del Proceso. |
|
|  |
| **RESUMEN GENERAL** |
| **FORTALEZAS**Se implementó la solución hiperconvergente en la Fase I que comprendió: El suministro, configuración de una solución de virtualización VMware y la infraestructura asociada, que le permitirá al MEN, crear una plataforma tecnológica multiusuario escalable y de clase empresarial para lograr una administración integral y reducir las ineficiencias del proceso.  |
| **RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:**Al analizar el componente de administración de riesgos del Proceso Gestión de Servicios TIC, como se observa en el **ANEXO 1**, se determinaron las siguientes situaciones:1. Se estableció que no se han materializado riesgos en el periodo evaluado, por lo que se considera que los controles han sido efectivos.
2. Para la implementación del sistema SAP se diseñó una matriz de riesgos, de acuerdo con las actividades programadas en el año 2018, se observa que en los Comités de Seguimiento del proyecto se mencionan los riesgos, sin embargo, no se especifica cuáles son las medidas de control para mitigarlos, así mismo no se realizan los seguimientos periódicos para monitorear los riesgos identificados.
3. El módulo de SAP HCM-PY (Nómina) se encuentra en la etapa de pruebas unitarias, se evidenció un atraso en el cronograma, ya que según los tiempos establecidos deberían estar en etapa de pruebas integrales, este módulo es uno de los más importantes y extensos, que permitirá integrar la información del personal de la entidad con los demás módulos de SAP. Lo anterior genera una posibilidad mayor de materialización del riesgo: “***El software desarrollado o adquirido del MEN no entrega los resultados esperados”,*** considerado en la matriz de riesgos del Proceso Gestión de Servicios TIC, ya que al no obtener los resultados de la implementación del módulo HCM-PY de SAP se puede presentar el efecto del riesgo: ***Entregable no conforme con el requerimiento y un posible Detrimento Patrimonial***.
 |
|
|
|
| **PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:**Revisado el Plan de Acción del proceso Gestión de Servicios TIC, con corte a agosto de 2018, ver **ANEXO 2;** se observó que se monitorean las metas y se realiza mejora continua a los procedimientos internos de la OTSI.Para las actividades enfocadas a Estabilización de la implementación fase II Sistema SAP, **Avanzar Fase II SAP (NICSP, Estructuras SIIF, Reportes Cuentas por Pagar, Nómina)**, se encontró lo siguiente:1. El MEN suscribió el Contrato 1370 de 2017 cuyo objeto es *“Realizar la implementación del ERP-SAP para los procesos de nómina (PY), procesos financieros (NICSP) del MEN*”, a la fecha, se han realizado dos prórrogas y una adición, de acuerdo a la revisión que realizó la consultoría EPI USE Colombia contratada por INFOTIC a los procesos internos del MEN, se determinó que era necesario adelantar desarrollos a la medida del MEN, por lo que surgieron varios requerimientos adicionales, documentados en los BBP (Business BluepRint -Plan de Negocios), estos desarrollos se han realizado en la plataforma SAP y son propiedad del Ministerio.
2. El avance en la etapa de estabilización de los módulos de la Subdirección de Gestión Administrativa AA (activo fijo) y MM (gestión de materiales) y para la Subdirección de Gestión Financiera del módulo NICSP (Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público), se encuentra en preparación para la salida en vivo.

3. El módulo HCM-PY (Nómina) se encuentra en la etapa de pruebas unitarias, se observa que aún no se han realizado las pruebas integrales del sistema, definición de los roles y perfiles de usuarios, elaboración de Manuales de Usuario, migración de datos (Data maestra final), mantenimientos preventivos, capacitación a usuarios finales, plan estratégico, salida a producción, documentar procesos y procedimientos. |
|
|
|
|
|
|
| **MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN**Se realizan comités internos, con el fin de planear y hacer seguimiento a las diferentes actividades del proceso permitiendo establecer las acciones correspondientes para el cumplimiento de los objetivos, dejando actas de los temas tratados. |
| **PARTICIPACION CIUDADANA**La utilización de tecnologías por parte del Ministerio de Educación Nacional garantiza que el ciudadano diariamente cuente con información institucional y facilita la participación, la OTSI apoya esta gestión por medio de herramientas como la página WEB, la implementación del sitio para radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, disponibilidad tecnológica de chat (Atención al Ciudadano, Portal Colombia Aprende) estos canales permiten la comunicación instantánea entre los ciudadanos, maestros, directivos docentes y el Ministerio de Educación Nacional a través de Internet. |
| **PROCESO CONTRATACIÓN**Al revisar los contratos a cargo de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, se encontraron 14 de 2018, de los cuales se tomó una muestra equivalente a 9 contratos y se incluyó uno de 2017 para un total de 10, ver **ANEXO 3**, donde se evidencia los siguiente:* 1. En el respectivo expediente de los contratos: 751, 754, 758, y 985 de 2018 no se encontró la documentación que se generó de la ejecución, como lo indica el Manual de Contratación numeral 8.2 y el procedimiento de Supervisión y/o Interventoría del Contrato o Convenio en las Disposiciones Generales ítem 5, que indica: *“Toda la documentación que se produzca con ocasión de la ejecución del contrato/convenio, deben reposar en el respectivo expediente y ser publicada en los sistemas de información que soportan la gestión contractual del Ministerio”*
	2. Incumplimiento del cronograma de ejecución del Contrato 772 de 2018, cuyo objeto es ***“Actualización de la plataforma Traching and Management System-TMS, soporte, mantenimiento, acompañamiento en sitio, soporte standby y bolsa de horas para desarrollo de requerimientos funcionales, mejoras y capacitación para las aplicaciones que funcionan sobre la plataforma TMS”,*** lo que podría generar la materialización del riesgo de la no ejecución oportuna del objeto del contrato y por ende un posible detrimento patrimonial.
 |
| **CONCLUSIONES**1. El Catálogo de Servicios no está acorde con los nuevos lineamientos de la estrategia de Gobierno Digital, sin embargo, se estableció que la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información está actualizándolo; así mismo revisando y excluyendo los servicios que ya no se utilizan.
2. El formato matriz de catálogo de servicios TI utilizado se encontró codificado como ST-FT-09, sin embargo, verificado en el SIG está identificado con ST-FT-12 con fecha 17 de julio de 2018, además, los dos formatos rigen como versión 1.
3. En la verificación de la herramienta CA Service Manager, las solicitudes que son asignadas al Nivel 3 (grupo soporte técnico OTSI) una vez solucionadas las trasladan a Nivel I para el cierre, sin embargo, la OTSI estableció el siguiente lineamiento *“El cambio de estado, en la herramienta a solucionado, debe ser realizado por el nivel que realmente ejecute la actividad de solución”*, lo cual entra en contradicción frente a lo parametrizado en la herramienta de CA.
4. En la implementación del sistema SAP se evidenciaron las siguientes situaciones:
* Los módulos de la Subdirección de Gestión Administrativa AA (activo fijo) y MM (Gestión de Materiales) y para el módulo de la Subdirección de Gestión Financiera NICSP (Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público), se encuentran en la fase V etapa de estabilización.
* El módulo HCM-PY (Nómina) se encuentra en la etapa de pruebas unitarias, aún no se ha comenzado la etapa de pruebas integrales y falta por iniciar las etapas IV y V para la entrega y salida en vivo del sistema.
1. En la revisión de documentos soporte de la implementación de SAP se encontró que, por su densidad, se encuentran alojados en SOLMAN, cuando deberían estar en un sitio de almacenamiento que asegure su disponibilidad y accesibilidad para Entes de Control interno o externo.
2. La matriz de riesgos del proyecto SAP fase II se encuentra en el aplicativo SOLMAN en la ruta "10. Documentos Contractuales/20171213IENMatriz\_Riesgos - v002 con corte al 21 de diciembre de 2017, adicionalmente, no se evidencia el seguimiento a las acciones formuladas para controlar los riesgos.
3. Para verificar la implementación de RENE (Registro Nacional Educativo) se revisó el Contrato 1313 que tiene como objeto la “*Consultoría especializada para el desarrollo de la arquitectura, definición y diseño del Registro Nacional de Educación-RENE- para el sector Educativo Colombiano*”, el cual se liquidó en julio de 2017 con el 100% en la etapa de diseño. Para la etapa de desarrollo e implementación, se espera la asignación de recursos para el 2019, ya que en lo transcurrido del 2018 no fueron asignados.
4. El PETIC “Plan Estratégico de Tecnología de Información y Comunicaciones 2014-2018” se encuentra en actualización de la documentación de las estrategias en materia de tecnología, los lineamientos para el desarrollo y optimización e implementación de los sistemas de información del MEN.
5. Para la evaluación del servicio de mesa de ayuda se envía la encuesta de satisfacción del usuario, sin embargo, se dificulta medir la calidad del servicio prestado y la satisfacción del usuario, dado que no todos responden la encuesta.
6. Se ha adquirido el licenciamiento de Office 365, el cual incluye herramientas como Outlook, OneDrive, SharePoint, Yammer, entre otras, las cuales facilitan el intercambio, almacenamiento, comunicación, creación de comunidades y compartir información, entre usuarios internos de la entidad, sin embargo, no se ha difundido su uso a los funcionarios del MEN.
 |
|
|
|
| **RECOMENDACIONES:**1. Continuar con los ajustes y actualización del catálogo de servicio, teniendo en cuenta los servicios de TI con los lineamientos de la entidad, de tal forma que se articulen con la misión y objetivos institucionales.
2. Revisar, con apoyo de la SDO, el versionamiento y codificación de los documentos y formatos que hacen parte del proceso Gestión de Servicios TIC, para llevar un control sobre los registros publicados en el SIG.
3. Revisar frente a la herramienta CA Service Manager y al procedimiento de solicitudes, el nivel de prestación de servicios, que debe dar cierre a las mismas, para no afectar los tiempos ni los indicadores del procedimiento.
4. Continuar la implementación de SAP bajo las mejores prácticas de la metodología ASAP, la cual permite minimizar los riesgos, reducir costos, para acelerar los plazos del proyecto y generar la documentación requerida.
5. Evaluar la posibilidad de alojar la documentación del proyecto SAP en un sitio de almacenamiento que garantice la disponibilidad constante para su acceso y consulta.
6. Actualizar la matriz de riesgos del proyecto SAP fase II, que se encuentra en SOLMAN, así mismo revisar y realizar seguimiento de los controles y acciones formuladas para mitigar los riesgos.
7. Continuar con la implementación de RENE, Sistema que permitirá disponer de información de forma oportuna completa, de calidad, estructurada para la toma de decisiones de la Alta Dirección de la entidad.
8. Culminar la actualización del PETIC, donde se deben incluir los programas y proyectos de la Gestión TIC alineados con el Plan Estratégico del Sector Educación y del Ministerio de Educación Nacional, incluyendo la misión, visión, objetivos, metas a corto, mediano y largo plazo.
9. Realizar campañas internas, respecto a la importancia de responder la encuesta de las solicitudes de la mesa de ayuda de esta forma propender a la mejora de la calidad del servicio prestado.
10. Socializar a los funcionarios del MEN el uso y manejo de herramientas adquiridas como las de Office 365, para que estas sean utilizadas en su totalidad.
 |
|
|
|
|  |
| **INFORME DETALLADO** |
| **Resultado** | **Descripción** | **Recomendación** |
| **HZ** | **OM** |
| **01** |  | En el reporte obtenido de la herramienta CA Service Desk Manager se observa que no se han cerrado solicitudes de la vigencia 2017 y de la vigencia actual, ver **ANEXO 4,** incumpliendo los tiempos de solución establecidos en el catálogo de servicios. | Acordar las actividades necesarias con el líder funcional para obtener una solución y cierre de los tiquetes abiertos de acuerdo con su categoría. Adicionalmente, definir tiempos de solución a los grupos que no los tienen establecidos. |
| **02** |  | En la verificación del Directorio Activo, el 20 de septiembre de 2018, se estableció que permanecen algunos usuarios que ya se han retirado de la entidad, situación evidenciada con el usuario OPantoja, funcionaria retirada desde el 15 de agosto de 2018, de acuerdo con lo indicado por la Subdirección de Talento Humano, lo anterior incrementa el riesgo de acceso no autorizado y pérdida de confidencialidad de la información | Se recomienda validar periódicamente los usuarios del directorio activo con el fin de inactivar los que ya no están laborando en el MEN.  |
| **03** |  | En la revisión de los expedientes de los contratos, a cargo de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, se identificó:Los Contratos 751, 754, 758, y 985 de 2018 no tienen la documentación que se generó en la ejecución, como lo indica el manual de contratación numeral 8.2 y el procedimiento de supervisión y/o interventoría del Contrato o convenio en las Disposiciones Generales ítem 5, donde indica que: “*Toda la documentación que se produzca con ocasión de la ejecución del contrato/convenio, deben reposar en el respectivo expediente y ser publicada en los sistemas de información que soportan la gestión contractual del Ministerio”* | Los supervisores de los contratos deberán remitir la información a la Subdirección de Contratación con el fin de tener la trazabilidad del proceso contractual. |
|  | **01** | El Manual de Seguridad Informática presenta las siguientes situaciones:1. El numeral 4.3.1.5 “Uso y creación de Contraseñas de usuarios de Sistemas de Información”, “La administración de usuarios en los sistemas de información del MEN, debe estar alineada a la Guía de Gestión de Usuarios que tiene por objetivo la creación, actualización e inactivación de usuarios en los diferentes sistemas de información” al verificar el Sistema Integrado de Gestión no se encuentra publicada la guía mencionada, ocasionando que las actividades relacionadas con la administración de los usuarios no se realicen conforme a los requisitos.
2. El numeral 4.3.1.6 “Alta y baja de contraseñas de usuarios de Correo, Bases de Datos, Sistemas de Información y Redes”, el cual indica “*La administración y buen uso de contraseñas es responsabilidad de cada usuario de correo, Bases de Datos, Sistemas de Información, redes y deben estar alineadas con la política de uso y creación de contraseñas seguras.”* al verificar el Sistema Integrado de Gestión no se encuentra publicada dicha política.
 | Ajustar el Manual de Seguridad Informática, acorde a la documentación con que cuenta el proceso de Gestión de Servicios TIC. |
|   | **02** | La OTSI realiza reuniones de seguimiento mensualmente con el fin de verificar la disponibilidad de los servicios de TI y las solicitudes realizadas por los usuarios en los diferentes canales, sin embargo, esta actividad no se encuentra documentada en los procedimientos correspondientes. | Con apoyo de la SDO evaluar el ajuste del procedimiento “Gestión de Disponibilidad”, para que se documente la actividad de seguimiento y verificación. |
|   | **03** | La disponibilidad de las aplicaciones se realiza por URL, sin embargo, no es posible monitorear por cada aplicación, el comportamiento individual para establecer las acciones de mejora de manera focalizada.  | Se recomienda establecer las acciones para monitorear la disponibilidad por cada aplicativo, para facilitar el seguimiento. |
|  | **04** | Mediante la Circular 47 del 19 de septiembre de 2017, se comunica la ***Política de Servicios de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información,*** *a la fecha se encuentra desactualizada en razón a que*la documentación del proceso y el Manual de Políticas de Servicios TIC fueron actualizados en junio de 2018 y la citada circular contiene los *lineamientos dados en el Manual de Política de Servicios Tic (2016).* | Actualizar la Circular 47 teniendo en cuenta los lineamientos del Manual de Políticas de Servicios TIC (2018).De igual manera al actualizar este documento es pertinente socializarlo y darlo a conocer, para garantizar su cumplimiento. |
|  | **05** | El *Manual de política de seguridad informática,* define y establece los lineamientos para garantizar la calidad, confiabilidad, integridad, disponibilidad y eficiencia de los servicios, sin embargo, no incluyó la administración y los controles de seguridad de la creación y acceso a las carpetas compartidas que actualmente están alojadas en la NAS. | Incluir dentro de las políticas o lineamientos de seguridad informática la administración, así como las vulnerabilidades del uso de las carpetas compartidas que actualmente se alojan en la NAS |
| **LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR:** Mónica Alexandra González Moreno |
| **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:** María Helena Ordóñez Burbano |