

INFORME DE AUDITORÍA												
Numero de Auditoría:			2018-CA-04 GESTIÓN DE SERVICIOS TIC									
Reunión de Apertura					Reunión de Cierre							
Día	12	Mes	5	2018	Hasta	DDMMAAAA	Día	15	Mes	6	Año	2018
LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): HERNAN GUIOVANNI RIOS LINARES - GESTIÓN DE SERVICIOS TIC (OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN)												
EQUIPO AUDITOR AUDITOR LIDER: MÓNICA ALEXANDRA GONZÁLEZ MORENO OBSERVADOR: LUZ YANIRA SALAMANCA												
OBJETIVO Evaluar la implementación y mantenimiento eficaz de los sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental, así como el cumplimiento de los requisitos propios del proceso Gestión de servicios TIC y de las normas NTC ISO 9001: 2015 y NTC ISO 14001: 2015												
ALCANCE DE AUDITORÍA: Auditoría Combinada (Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental), proceso de Gestión de Servicios TIC. El periodo definido como objeto de revisión está comprendido entre el 1° de enero de 2017 y 30 de abril 2018.												
CRITERIOS DE AUDITORÍA: Normas Técnicas de Calidad ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y los documentos existentes en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) que se encuentran aprobados por el Ministerio de Educación Nacional, la normativa interna de la entidad												

RESUMEN GENERAL

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

En la revisión efectuada por el equipo auditor respecto a los riesgos y controles formulados del proceso Gestión de Servicios TIC, se evidenció que se ha trabajado en la identificación con la asesoría de la Subdirección de Desarrollo Organizacional.

PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS E INDICADORES:

En la revisión efectuada a los indicadores pertenecientes al proceso de Gestión de Servicios TIC se observó que el seguimiento correspondiente al año 2017 se encuentra registrado en la versión saliente del aplicativo SIG, el seguimiento correspondiente al año 2018 no se encuentra publicado en ninguna de las dos versiones del aplicativo SIG existentes actualmente, se evidencia que el análisis se lleva a cabo por la OTSI en un archivo en Excel.

FORTALEZAS:

En el proceso Gestión de Servicios TIC se realizan comites de tipo: inspirador, ampliado y grupos de trabajo, 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.

Se plantean estrategias para alcanzar los objetivos definidos en el PETIC y así satisfacer las necesidades identificadas para el Ministerio de Educación Nacional.

CONCLUSIONES:

La auditoría al proceso de Gestión de Servicios TIC permitió evidenciar el aporte por parte de los colaboradores en la gestión ambiental, aunque se deben reforzar los conceptos del Sistema Integrado de Gestión y la importancia de este dentro del MEN.

Se evidenció que los indicadores 2017 se diligencian en la versión saliente del aplicativo SIG, para el seguimiento de indicadores 2018 se llevan en un archivo excel y no se encuentran publicados en ninguna de las versiones del aplicativo SIG.

En el momento de la auditorías se evidenció que el Formato ST-FT-08 Project Charter, no estaba publicado en el SIG, sin embargo, este fue publicado al día siguiente de la auditoría. Por otro lado, se observan formatos de los cuales no se especifica a que procedimiento pertenece, tales como el Formato Configuración de Políticas de Firewall o Formato Configuración de Usuarios de Bases de Datos

precisos, tales como el formato configuración de archivos de Internet e formato configuración de cuentas de correo de correo

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripcion	Recomendación
HZ	OM		
AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES			
Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OM		
	X	7,5 ISO 9001:2015	En el Proceso Gestión de Servicios TIC, se observó que el formato Project Charter del proyecto SAP Fase II, no está codificado de acuerdo con el listado maestro de documentos del proceso (ST-FT-08), así mismo se evidencia que dicho formato no tiene diligenciado el campo fecha de solicitud.
	X	7,5 ISO 9001:2015	Se evidenció que el formato utilizado para el plan de gestión de la configuración no se encuentra codificado en listado maestro de documentos ni publicado en el aplicativo SIG.
	X	9,1 ISO 9001:2015	Se observó que el indicador "Solución de incidentes de servicios TIC" no cumplió la meta para los meses de enero y febrero de 2018, así mismo se evidencia que en el registro de control de la OTSI no se tienen las acciones propuestas, responsable y fecha máxima de cumplimiento.
	X	9,1 ISO 9001:2015	Se evidenció que el indicador "Nivel de Uso de Sistemas de Información Internos de Apoyo a la Gestión", que mide el acceso, el uso eficiente y el aprovechamiento de las TIC, se redujo a los sistemas SGD, MESA AYUDA, COMISIONES, CONTROL ACCESO, LEY 21, NEON, PERNO; excluyendo los demás sistemas de Información de apoyo, para garantizar y controlar el uso efectivo de los sistemas de información a los servidores del MEN
LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: MÓNICA ALEXANDRA GONZÁLEZ MORENO			
JEFE DE CONTROL INTERNO: MARIA HELENA ORDOÑEZ BURBANO			