

		INFORME DE AUDITORÍAS				Código: EAD-FT-07 Versión: 04 Rige a partir de su publicación en el SIG					
INFORME DE AUDITORÍA											
Proceso:				Gestión de Servicios TIC							
Numero de Auditoria:				2019-CAPSI-05							
Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	14	Mes	05	Año	2019	Día	18	Mes	07	Año	2019
LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): Roger Quirama García											
EQUIPO AUDITOR AUDITOR LIDER: Mónica Alexandra González Moreno AUDITOR SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Luz Yanira Salamanca OBSERVADOR SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL: Luz Yanira Salamanca											
OBJETIVO DE AUDITORÍA: Evaluar la implementación y mantenimiento eficaz de los sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental en el proceso Gestión de Servicios TIC, así como el cumplimiento de los lineamientos y políticas del Manual de Seguridad de la Información y Manual de Seguridad Informática establecidos por el MEN.											
ALCANCE DE AUDITORÍA: Auditoría Combinada (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Manual de Seguridad de la Información y Manual de Seguridad Informática), Proceso de Gestión de Servicios TIC. El periodo definido como objeto de revisión es el comprendido entre el 16 de junio de 2018 y el 14 de mayo de 2019.											
CRITERIOS DE AUDITORÍA: Normas Técnicas de Calidad ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, Manual de Políticas Seguridad de la Información y Manual de Seguridad Informática, Manuales, Procedimientos, Instructivos, Registros y demás documentos establecidos por la entidad.											

RESUMEN GENERAL											
FORTALEZAS											
<ol style="list-style-type: none"> 1. Para el cumplimiento del componente ambiental, se evidenciaron esfuerzos en la implementación de herramientas para Gestión Documental, adquisición de herramientas tecnológicas para disminuir el consumo de papel al imprimir, además de fomentar el uso de correo electrónico como medio de comunicación eficiente y efectivo para aportar al programa Ambiental del MEN. 2. La OTSI realiza monitoreo y seguimiento, para evaluar la calidad de la atención de las llamadas que se reciben en el callcenter, se valora el conocimiento en cuanto a las consultas o dudas presentadas, con lo anterior se identifican debilidades que puedan afectar el servicio de TI, se establecen compromisos, socializaciones y capacitaciones a la mesa de ayuda sobre los temas pertinentes al servicio. 3. La OTSI actualizó el PETI (Plan Estratégico de Tecnología e Información 2019-2022), con el fin de dar lineamientos sobre los programas, proyectos y estrategias, para el desarrollo y optimización de la tecnología y Sistemas de Información del MEN. 											

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

Se revisó la matriz de riesgos, así como el seguimiento, el monitoreo a los controles y al plan de manejo para el 2018, donde se evidenció que no se materializó ningún riesgo para este periodo.

Para el corte de seguimiento a abril 2019 se evidenció que la OTSI realizó el seguimiento a los riesgos identificados en el proceso, no obstante, no se reportó el monitoreo al plan de manejo, lo anterior evidencia debilidades en el seguimiento a las actividades formuladas, lo que podría ocasionar la materialización de los riesgos del proceso.

Para el riesgo **Indisponibilidad de los Servicios de TI**, se observó que el control **Solicitud de soporte con fabricantes** no fue eficaz, ya que para inicio de 2019 los recursos fueron bloqueados, los cuales eran requeridos para la suscripción de los contratos con fabricantes de software.

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:

En el plan de acción del Proceso de Gestión de Servicios TIC 2019, se observó que en los primeros cuatro meses de la vigencia 2019, no se logró avance en el porcentaje de sistemas de Información fortalecidos y no se llevó a cabo acompañamiento a las entidades del sector, debido al bloqueo de los recursos financieros.

En la revisión de los indicadores del proceso, se observó:

- El indicador **Solución de incidentes de servicios TIC** tiene un rango de avance aceptable sobre el 85%, debido a la cantidad de incidentes que se registraron en la herramienta de gestión CA, al inicio de 2019.

En la revisión del SIG, se evidenció que para los indicadores **Cumplimiento Plan de Acción OTSI, Gestión de Servicios TIC y Solución de incidentes de servicios TIC**, no se ha reportado el avance para el mes de abril.

CONCLUSIONES

1. En el 2018 las Políticas del Manual de Seguridad de la información fueron lideradas por el proceso de "*Gestión de Procesos y Mejora*", quienes socializaron y difundieron en el MEN estos lineamientos, con el fin de promover y comunicar la importancia de la protección de la información del Ministerio de Educación Nacional. A partir del 2019 esta responsabilidad fue trasladada al proceso de "*Gestión de Servicios TIC*", en cumplimiento a lo que establece MIPG en el capítulo **3.2.14 Política de Seguridad Digital**.
2. Se evidenció el aporte de los colaboradores en la gestión ambiental, no obstante, se debe fortalecer los conceptos de este modelo referencial y la importancia de este dentro del MEN.
3. Para el corte de seguimiento a abril 2019 de la matriz de riesgo, se evidenció que la OTSI realizó el seguimiento a los riesgos identificados en el proceso, no obstante, no se reportó el monitoreo al plan de manejo, lo anterior evidencia debilidades en el seguimiento a las actividades formuladas, lo que podría ocasionar la materialización de los riesgos del proceso.

Para el riesgo **Indisponibilidad de los Servicios de TI**, se observó que el control **Solicitud de soporte con fabricantes** no fue eficaz, ya que en los primeros cuatro meses de la vigencia 2019 los recursos fueron bloqueados, los cuales eran requeridos para la suscripción de los contratos con fabricantes de software.

RECOMENDACIONES:

N/A

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
N. A	N. A	N. A	N. A

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES

Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OM		
X		1.3.12 Manual de Políticas Seguridad de la Información	De acuerdo al numeral 1.3.12 Política Seguridad Física y del Entorno indica <i>“Cuando los equipos portátiles se encuentren desatendidos deben estar asegurados con una guaya, dentro o fuera de las instalaciones del Ministerio.”</i> En el recorrido efectuado por el equipo auditor en las instalaciones del MEN sede CAN, se observó que los equipos portátiles no se encuentran asegurados con guaya incumpliendo lo establecido en el Manual.
	X	1.3.13 Manual de Políticas Seguridad de la Información	El numeral 1.3.13 Política de Escritorio Despejado y Pantalla Despejada indica: <i>“Todo el personal del Ministerio debe bloquear la pantalla de su equipo de cómputo cuando no estén haciendo uso de ellos o que por cualquier motivo deban dejar su puesto de trabajo.”</i> Sin embargo, en el recorrido efectuado por el equipo auditor en las instalaciones del MEN, se evidenció que tanto funcionarios como terceros no están cumpliendo dicho numeral.
	X	1.1 Manual de Políticas Seguridad de la Información	En el desarrollo de la auditoria se evidenció que un considerable número de funcionarios y contratistas desconocen la importancia de la Seguridad de la Información, así como las Políticas de Seguridad de la Información establecidas por la Entidad.
	X	7.5.2 ISO 9001:2015	Se observa que los siguientes documentos: - Manual de Políticas Seguridad de la Información PM-MA-03, - Manual - Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información e Informática PM-MA-02, -Formato - Roles y Responsabilidades en Seguridad de la Información PM-FT-15,

			-Formato - Ingreso y Salida al Centro de Datos y Centros de Cableado PM-FT-16 Están en el proceso de "Gestión de Procesos y Mejora", no obstante, a partir 2019 el responsable es el Proceso de "Gestión de Servicios TIC", por lo tanto, los documentos mencionados, deben ser migrados y codificados en este último.
	X	7.5.1 ISO 9001:2015	En los procedimientos de Gestión de solicitudes (ST-PR-05), Gestión de Cambios (ST-PR-12) y Gestión de Incidentes (ST-PR-14), se observó que se tiene documentado como evidencia: "modulo y aplicativo CA", no obstante, no se establece la información documentada que el proceso determina como necesaria para la eficacia de cada una de sus actividades.
	X	6.1.1 ISO 9001:2015	Para el seguimiento de la matriz de riesgos con corte a abril de 2019, se evidenció que la OTSI realizó el seguimiento a los riesgos identificados en el proceso, no obstante, no se reportó el monitoreo al plan de manejo. Lo anterior evidencia debilidades en el seguimiento a las actividades formuladas, lo que podría ocasionar la materialización de los riesgos del proceso.
	X	6.1.1 ISO 9001:2015	Para el riesgo Indisponibilidad de los Servicios de TI , se observó que el control Solicitud de soporte con fabricantes no fue eficaz, ya que en los primeros cuatro meses de la vigencia 2019 los recursos fueron bloqueados, los cuales eran requeridos para la suscripción de los contratos con fabricantes de software.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Mónica Alexandra González Moreno

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: María Helena Ordóñez Burbano