

		INFORME DE AUDITORÍAS				Código: EAD-FT-07 Versión: 05 Rige a partir de su publicación en el SIG					
INFORME DE AUDITORÍA											
Proceso:		Gestión Servicios TIC									
Numero de Auditoria:		2021-C-02									
Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	29	Mes	4	Año	2021	Día	26	Mes	5	Año	2021
LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): Roger Quirama: Líder del Proceso – Jefe de Oficina de Tecnología y Sistemas de Información											
EQUIPO AUDITOR <i>(Registrar datos del líder de auditoría y equipo auditor de apoyo – Aplica para Auditorías de Modelos referenciales y Auditorías de Gestión).</i> AUDITOR LIDER: Aida Ivonne Agudelo P AUDITORES DE APOYO: <ul style="list-style-type: none"> • Mónica González • Luz Yanira Salamanca 											
OBJETIVO DE AUDITORÍA: Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad para determinar conformidad con los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015.											
ALCANCE DE AUDITORÍA: Gestión de Procesos y Mejora, Gestión Administrativa, Planeación, Servicio al Ciudadano, Diseño de Política e Instrumentos, Implementación de Política, Evaluación de Política, Gestión del Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión Servicios TIC, Gestión de Alianzas.											
CRITERIOS DE AUDITORÍA: Norma ISO 9001:2015. Requisitos auditados: <ul style="list-style-type: none"> • 4.1 Comprensión de la organización y su contexto • 4.4 SGC y sus procesos • 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades • 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades • 6.3 Planificación del Cambio • 7.1.1 Generalidades de apoyo • 7.1.3 Infraestructura • 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos • 7.4 Comunicación • 7.5 Información documentada • 7.5.3.2 Control de la información documentada • 8 Operación (relación proceso – cumplimiento misional) • 9.1.3 Análisis y evaluación • 10 Mejora Documentación interna de la entidad (procesos, procedimientos, políticas, directrices, etc) del Sistema de Gestión Integrado del Ministerio de Educación Nacional											

RESUMEN GENERAL

FORTALEZAS

- Se evidencia como fortaleza la implementación de acciones por parte del proceso para dar respuesta a las necesidades misionales derivadas de los cambios generados por la pandemia.
- Integración e implementación dentro de las actividades del proceso de las Políticas de MIPG y sus evidencias.
- Liderazgo y compromiso de los responsables del proceso en brindar el apoyo en los servicios de TICs a los grupos de valor desde distintos frentes.
- Apoyo a la entidad y las entidades adscritas con herramientas tecnológicas que permiten el cumplimiento de la operación y facilitan la interacción con las partes interesadas.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

- Con base en la criticidad de los activos de información, se hizo la Identificación de riesgos de activos de información con una metodología adaptada que tiene en cuenta los lineamientos del DAFP y los del modelo de privacidad de la información.
- Puede mejorarse la redacción de los controles para los riesgos de acuerdo con lo establecido en la guía de la función pública y la de MinTics, incluyendo los diferentes componentes: responsable, periodicidad, propósito del control, metodología para la ejecución/actividad del control, manejo de las desviaciones o incumplimientos y evidencia del control.

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:

Se verificaron los proyectos asociados al cumplimiento del objetivo del proceso y el apoyo a la misionalidad del Ministerio. Los detalles de los proyectos verificados, así como los resultados correspondientes se encuentran en la lista de verificación anexa al presente informe.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN:

Dentro de los mecanismos de seguimiento del proceso y en general del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran: seguimiento a la mesa de servicios, indicadores del proceso, los riesgos, los planes de mejoramiento, la medición del plan de acción, la ejecución presupuestal y el seguimiento a las políticas de MIPG.

PARTICIPACION CIUDADANA:

No aplica. Durante la auditoría al proceso de Gestión de Servicios TIC no fueron verificados mecanismos de participación ciudadana.

CONCLUSIONES:

El proceso demuestra conformidad con los criterios de auditoría. Los resultados de la auditoría reflejan que se identificó una (1) no conformidad y nueve (9) oportunidades de mejora. El proceso se considera adecuado, conveniente y eficaz.

Se identificaron durante la auditoría las siguientes recomendaciones:

*Evidenciar en la caracterización del proceso la articulación con las Políticas de MIPG, y la responsabilidad de los colaboradores del proceso en las mismas.

*Referenciar en los documentos del proceso y en los casos que aplique las guías de MinTics que orientan las actuaciones del proceso.

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		No aplica	

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Se evidencia el documento de Contexto Institucional y durante la revisión con el Jefe de la Oficina la identificación de los aspectos relevantes del contexto, que permite ubicar el proceso como apoyo para el desempeño institucional y la articulación del sector (11 entidades adscritas).
X			4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	Se evidencian en el SIG, 65 tipos de documentos pertinentes al proceso, se encuentran adoptadas metodologías y guías de MinTIC.
X			5.3 Roles, responsabilidades y autoridades	De conformidad con la Resolución 12646 de 2012 del MEN, en la cual se encuentra la conformación de los grupos de la oficina de tecnología y sistemas de información, se encuentra que hay 4 equipos de trabajo para: Servicios de Información, servicios de TI: al MEN y las entidades relacionadas del sector, transformación digital y gobierno de TI: administración de riesgos, indicadores y medición de desempeño y asistencia Técnica: brinda una asistencia a los grupos de valor desde distintos frentes: Servicios de información.
X			6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Como resultado del cambio del contexto por la pandemia, se identificaron riesgos asociados con conectividad y seguridad de la información que han sido tratados a través de los proyectos de: Transformación digital, seguridad de la información, gobierno digital. PETI febrero 2021 que en los anexos incluye anexo Plan de transformación digital. Este plan presenta la estrategia para adelantar el proceso de incorporación de la Transformación Digital en el MEN, el cual se encuentra alineado a las iniciativas presentadas en el PETI. Una de las actividades del Plan de TD cumplía la conformación del grupo de transformación digital que son 16 personas. Se observan evidencias en Yammer, el cual es una herramienta colaborativa tipo red social empresarial que se ha usado por el grupo de Transformación Digital que está conformado por las diferentes áreas del MEN
		X	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Al revisar la Matriz de Riesgos del SGI para el caso específico de los RIESGOS SEGURIDAD DIGITAL, se observa que los controles no están en su totalidad redactados siguiendo la Guía 7 de gestión de riesgos del modelo de privacidad y seguridad de la información de MinTICS vigente. Para el caso se encontraron controles identificados con una denominación alfanumérica y un texto después.

X			6.3 Planificación del cambio	Se evidencia dentro del desarrollo de la auditoría el apoyo a gestión del cambio en CONVALIDA Y PASARELA DE PAGOS Nube de Microsoft- AZURE y nube de Amazon - AWS El 26 de marzo de 2020 se logró articular una oferta de contenidos educativos construido desde el portal Colombia Aprende que se amplió de acuerdo con la demanda por la pandemia, cubriendo mas de 7 millones de usuarios. Se verifica el procedimiento de gestión de arquitectura empresarial y se realiza muestreo de evidencias asociadas que se especifican en la lista de verificación.
X			7.1.1 Generalidades de apoyo (recursos)	La identificación de los recursos se hacen desde el PETI 2019-2022, versión febrero 2021 y los instrumentos de planeación institucional como son: Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos, Plan de seguridad de Privacidad de la Información y se consolidan las necesidades de contratación en el Plan Anual de Adquisiciones. El rol del MEN con el recursos del sistema de regalías, apoya a las sedes en infraestructura de educación con base en la identificación de las necesidades de las sedes, en términos de impacto, matrícula, recursos disponibles y una serie de recursos preestablecidas con MIN TICs para identificar las sedes.
X			7.1.3 Infraestructura	Se apoya los proyectos para que se cumpla con la misonalidad del sector, a través de conectividad, implementación de aplicativos que sirven de apoyo a los procesos misionales. Se evidencia durante el desarrollo de la auditoria plan implementación de los proyectos CONVALIDA, SISTEMA MAESTRO, HOMOGENIZACION ESTRUCTURAL DE TRAMITES. Reactivación del sistema educativo: vacunación de docentes; para este fin, la oficina de TICs generó una aplicación que recolectó los datos de los docentes del sector privado, se integra con registraduría y perfiles del maestro vinculado para garantizar la veracidad de la información.
		X	7.1.3 Infraestructura	Al consultar lo requerido a la mesa de ayuda la Sol 524928 de fecha 19 de febrero 2021, se observa que se realizó un escalamiento errado, dado que no corresponde a un líder funcional. La solicitud no se encuentra cerrada. Se asignó a Lina Marcela Pérez de Innovación, para esta categoría, se encontró que el caso no ha cumplido el tiempo de respuesta, no ha sido CERRADO y el tiempo es de 12 horas.
X			7.1.3 Infraestructura	Se evidencia la renovación total de los servicios que soportan el trámite de convalidaciones: pregrado y postgrado siguiendo los lineamientos del procedimiento de gestión de proyectos. Se realiza un muestreo de trámites de convalidaciones que se detalla en la lista de verificación.

X			7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Se realizó el préstamo de equipos para algunos funcionarios, para poder facilitar el desarrollo de las actividades normales del Ministerio. Ampliación de escritorios virtuales, se identificó una necesidad desde el comité de teletrabajo, para dar trámite a este cambio se diligenció el formulario RFC.
X			7.4 Comunicación	Se evidencia que dentro del ECOSISTEMA RENE del sector educativo se encuentran identificadas comunicaciones que facilitan el cumplimiento de las necesidades de los actores tanto internos como externos. Se evidencia en el Procedimiento de Gestión de solicitudes ST-PR-05 versión 4 y ST-AN-01 versión 01 la comunicación con usuario internos y externos para solicitudes.
		X	7.5 Información documentada	Durante el desarrollo de la auditoria y al revisar las evidencias, se encuentra la integración de los requisitos del MIPG asociados a las políticas de gobierno digital y seguridad digital, lo cual aporta al cumplimiento institucional, no obstante las políticas y requisitos específicos no se encuentran relacionados en la caracterización de proceso.
		X	7.5 Información documentada	Al revisar la caracterización del proceso Código: ST-CA-01, Versión: 05, no se encuentra la actividad relacionada con la formulación del instrumento de planeación PETI : Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, en el planear del proceso, no obstante se relaciona en las salidas de la caracterización.
		X	7.5 Información documentada Coordinación de Gestión Documental de Ministerio.	Se identifica una Oportunidad de Mejora relacionada con identificación de los documentos que permiten conservar memoria institucional y en las TRD de todas las evidencias del SIG.
X			8 Operación (relación proceso - cumplimiento misional)	Se cuenta con data center. Hardware y Software y infraestructura que permite la conectividad, la cual ha sido ampliada de acuerdo con las necesidades de la pandemia, para garantizar la operación del ministerio. Para lo cual se evidencian proyectos incorporados y cumplidos dentro de las metas de Oficina.
X			8 Operación (relación proceso - cumplimiento misional)	Herramientas utilizadas internamente: Power BI, (Herramienta para visualización y análisis de información), Yammer (Red Social Empresarial- herramienta de trabajo colaborativo), BPM Bizagi para los procesos. Se identifica que se han utilizado herramientas de 4RI para la mejora de algunos procesos misionales, algunas de las cuales ya están en funcionamiento como convalidaciones, asistencia técnica.

Comentado [AIAP1]: Esta oportunidad desmejora se identifica al auditor este proceso, pero su trámite corresponde a gestión documental, proceso que no fue auditado por la firma.

Se solicita al gestor del programa de auditorías que defina como se dará traslado a esta oportunidad de mejora.

Comentado [RQG2]: Se sugiere revisar dado que conservar las evidencias del SIG que están consideradas en las TRD hacen parte de uno de los procedimientos de SDO.

Se sugiere revisar pareciera que es una OM general para el aseguramiento de los documentos de la TRM razón por la cual se sugiere incluir en el informe en el proceso relacionado con SIG y excluirlo de este informe.

X			9.1.3 Análisis y evaluación	El seguimiento al proceso se realiza a través de la mesa de servicio y los indicadores del proceso. El seguimiento a los incidentes se realiza según lo establecido en el procedimiento de ST-PR-14. Durante la auditoría se realizó un muestreo a la mesa de ayuda en los registros de 2020. La muestra se especifica en la lista de verificación.
		X	9.1.3 Análisis y evaluación	Dejar documentada y estandarizada la estrategia para depurar incidentes del consolidado cuando se escalona a los líderes funcionales. Debido a que el comentario en el aplicativo de la mesa de ayuda es corto y no facilita la trazabilidad de la acción y cierre en estos casos.
		X	9.1.3 Análisis y evaluación	Los criterios para el cumplimiento de los incidentes están determinados en el Manual de Gestión de Incidentes de SI ST-M-04 V01 de Diciembre 2020, se encuentra que el tiempo de atención es diferente al que está parametrizado en el aplicativo de la mesa de ayuda, el cual es inferior al documentado.
		X	9.1.3 Análisis y evaluación	Se revisa el aplicativo del SIG y se encuentra que se reportan solo los incidentes atendidos por la oficina de TICs. Al revisar el indicador de incidentes se observa que se tiene un 10% de incidentes posibles sin solucionar mensual, los cuales incluyen aquellos que fueron reportados al finalizar el periodo. No es claro el mecanismo de seguimiento y análisis para el cierre de los casos rezagados, de tal forma que sea consistente el análisis con las políticas de MinTIC.
		X	9.1.3 Análisis y evaluación	Al revisar los indicadores reportados en 2020, se encuentra que la parametrización del aplicativo incluye la meta para el caso de incidentes en 90%. En el mes consultado, el dato de cumplimiento reportado por la oficina fue de 86.3% para el periodo, pero al calcular el cumplimiento del indicador en el SIG, la operación que se realiza es el dato reportado con respecto a la meta, mostrando entonces una medición de $86,3/90=95,8$ % resultado que requiere la toma de acciones, lo cual puede afectar la toma de decisiones apropiada en el proceso.
		X	10 Mejora	Se encuentra que se han tomado varias acciones de mejora, cuales están vinculadas a las actividades del proceso y las funciones de la Oficina. Al revisar el procedimiento de Gestión de planes de mejoramiento PM-PR-02, no se encuentra documentada la posibilidad de identificar fuentes asociadas a los cambios de contexto, de tal forma que las mejoras suscitadas por estos cambios no necesariamente estarán registradas en el módulo de mejoras del SIG.

Comentado [RQG3]: Se sugiere revisar, hay un procedimiento de "Gestión de Incidentes", posiblemente se requiere es revisar e incluir lo recomendado en ese procedimiento?

Comentado [AIAP4R3]: Se deja a criterio de la Oficina de TICs cual sería la mejor practica para garantizar la trazabilidad de los casos.

Comentado [RQG5]: Se sugiere agregar una imagen, si es posible, dado que con la redacción es difícil entender de que se trata la oportunidad de mejora.

(Los que participan en el registro conocen de que se trata, sin embargo, para los otros lectores queda un poco difícil)

Comentado [CERV6]: Aunque el hallazgo se identificó en la auditoría del Proceso Gestión de Servicios TIC, la acción de mejora se debe formular desde el Proceso de Mejora, dado que son ellos los dueños de este procedimiento

Comentado [AIAP7R6]: En el análisis de causas podrían retomarse la imagen los auditados. En el análisis de causas, se definirán los responsables del tratamiento a seguir, lo cual deberá incluir a los dueños del procedimiento mencionado. Por directriz para el programa de auditoría ejecutado, se reportan los hallazgos en el proceso que se encuentran.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Aida Ivonne Agudelo Pulido

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: María Helena Ordóñez Burbano