

Proceso: Gestión de Servicios TIC

Política __, Plan __, Programa __, Proyecto __, Procedimiento __ y/o Actividad __

AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS TIC

Fecha Reunión de Apertura: 06 de junio de 2003

Fecha Reunión de Cierre: 11 de agosto de 2023

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S)

Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información

EQUIPO AUDITOR

AUDITOR LÍDER: Mónica Alexandra González Moreno

AUDITOR GESTIÓN: Luz Yanira Salamanca

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO9001:2015, ISO14001:2015. Así como, validar los controles y parámetros establecidos por el proceso Gestión de Servicios TIC en cuanto al cumplimiento de los niveles de servicios en la disponibilidad en los servicios TI, con el propósito de retroalimentar al proceso respecto a oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la Entidad.

ALCANCE DE AUDITORÍA:

- Realización de la auditoría interna a los procesos seleccionados para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2015.
- Realización de la auditoría interna a los procesos seleccionados para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables a la norma ISO 14001:2015.
- Realización de la auditoría interna a los procesos seleccionados para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables, legales y reglamentarios respecto del Sistema de Control Interno (MIPG - Auditoría basada en riesgos)

Periodo a analizar corresponde a partir del mes de mayo de 2022 hasta marzo 31 de 2023.

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Fichas técnicas vigentes en el período auditado, y en especial las normas referidas como marco legal en los mismos, y todas aquellas que apliquen para la gestión de cada uno de los procesos, incluyendo los componentes de modelos referenciales NTC GP 1000:2009; ISO 14001:2004;

- Documentación interna (procesos, procedimiento, políticas, directrices, etc.) del Sistema de Control Interno
- ST-PR-02 Procedimiento - Gestión de Disponibilidad
- ST-AN-04 Anexo Flujograma Procedimiento Gestión de Disponibilidad

- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-Dirección de Gestión y Desempeño Institucional DAFP-Diciembre de 2020 V. 05
- Plan de Acción Institucional PAI-Corte diciembre 2021
- Informe PQRSD
- Contrato Operación-**Nota: Se validará dentro de la muestra tomada en la auditoria de Gestión de Contratación.**

RESUMEN GENERAL

I. FORTALEZAS

- El proceso de Gestión de Servicios TIC aprovecha para la actualización tecnológica la utilización de nuevas herramientas que mejoran la gestión del Ministerio de Educación Nacional.
- La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, en pro del cuidado ambiental, ha implementado la campaña de ahorro de papel por medio del manejo documentos electrónicos, a disminuir el consumo de energía, invitando a los servidores a apagar los equipos cuando no estén en uso.
- Se evidencia una cultura de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información en pro de la mejora continua lo cual facilita identificar oportunidades para hacer más eficiente el Proceso.

II. RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

Fue objeto de evaluación por parte de la OCI, la identificación y determinación de controles asociados a la disponibilidad de la información y servicios, dentro marco de los riesgos definidos del Proceso Servicios TIC, como se observa a continuación:

Vigencia 2022:

Riesgo de Gestión 1. Posibilidad de pérdida reputacional y económica por omisiones o deficiencias en la prestación del servicio que ofrece el ministerio a sus grupos de valor, debido a la no disponibilidad de los servicios tecnológicos, servicios de información y plataformas.

El riesgo se encuentra en zona de riesgo residual "extremo" con opción de manejo catalogada como "Reducir el Riesgo", la dependencia formuló las acciones de manejo, tal como lo determina los lineamientos establecidos en la Política de Administración del Riesgo. Se observó el inventario sobre a las aplicaciones a las que no se les ha podido realizar implementación de servicios como "https" que consiste en tener el tráfico cifrado, se tiene identificadas dichas aplicaciones para hacer mejoras sobre las mismas, informe de seguimiento a noviembre de 2022 de los *end of life* y de los *end of support*, informe sobre los rollback RFC Mitigación de Vulnerabilidades TIC con corte a dic 2022, se registran los RFCs relacionados con las actividades de mitigación de vulnerabilidades en las que se tuvo que aplicar un rollback en las aplicación presentaron algún tipo de inconveniente. La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información cumplió con la ejecución de las actividades planteadas en el plan de manejo.

Riesgo de Gestión 2. Posibilidad de pérdida Económico y Reputacional por la No disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información contenida en los diferentes sistemas de información debido a fallas técnicas en los dispositivos que contienen los servidores virtuales.

La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información desarrollaron las actividades para el cumplimiento de los niveles de calidad para la prestación de los servicios para la Operación TIC del Ministerio de Educación Nacional para soportar sus procesos y los de las Secretarías de Educación, asegurar la continuidad de la operación, disponibilidad de la prestación del servicio. El riesgo se encuentra en zona de riesgo residual "extremo" con opción de manejo catalogada como "Reducir el Riesgo". Se observaron actas de seguimiento a la ejecución y cumplimiento de compromisos, solicitudes y obligaciones de los frentes de Gestión técnica y seguridad informática a cargo del operador.

Riesgo de Gestión 3. Posibilidad de pérdida Económico y Reputacional por la No disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información contenida en los diferentes sistemas de información debido a fallas técnicas en los dispositivos de comunicaciones.

La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información validó y gestionó a nivel de los servicios especializados de ejecución, administración y operación de seguridad informática en el Ministerio de Educación Nacional de Colombia. El riesgo se encuentra en zona de riesgo residual "extrema" con opción de manejo catalogada como "Reducir el Riesgo" no obstante la dependencia no formuló acciones de manejo, tal como lo determina los lineamientos establecidos en la política de Administración del Riesgo para estos casos; para la vigencia evaluada no se materializó el riesgo.

Riesgo de Corrupción. Posibilidad de manipulación de los resultados de evaluación de política para posible favorecimiento de un tercero o intereses particulares

La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información realizó verificación del proceso de Seguridad Informática y Plan de escaneo de vulnerabilidades Plan de Pentesting, lo que permitió el aseguramiento de la información reservada contenida en los diferentes sistemas del MEN. Para el periodo se elaboraron los informes de Seguridad Informática (Servicios TIC) emitidos por el operador de servicios TICs. El riesgo se encuentra en zona de riesgo residual "extremo" con opción de manejo catalogada como "Reducir el Riesgo", la dependencia formuló las acciones de manejo, tal como lo determina los lineamientos establecidos en la Política de Administración del Riesgo; en cuanto al control se observó, que la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información realizó seguimiento a los estados de los sistemas para que estos no tengan falencias. Se evidencian las actas de seguimiento a ejecución y las actas de seguimiento a la ejecución y cumplimiento de compromisos,

Vigencia 2023

RIESGO IDENTIFICADO ST-1		OBSERVACIONES OCI
Posibilidad de pérdida reputacional y económica por omisiones o deficiencias en la prestación del servicio que ofrece el ministerio a sus grupos de valor, debido a la no disponibilidad de los servicios tecnológicos, servicios de información y plataformas.		Primera Línea de Defensa: La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información realizó las siguientes actividades: • Se entrega el inventario de los equipos de Infraestructura, actualmente para los meses de enero a marzo del 2023 no se tiene casos de imposibilidad a nuevas versiones requeridas para remediar falencias. Levantamiento del estado actual de las versiones de tecnología de los sistemas de información, tendiente a servir de insumo para el plan de
TIPO DE RIESGO	Fallas tecnológicas	
IMPACTO	Económico y Reputacional	
CAUSA INMEDIATA	Omisiones o deficiencias en la prestación del servicio que ofrece el ministerio a sus grupos de valor.	
CAUSA RAÍZ	No disponibilidad de los servicios tecnológicos, servicios de información y plataformas.	
ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE		
PROBABILIDAD	MUY BAJA (20%)	
IMPACTO	CATASTRÓFICO (100%)	
EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO INHERENTE	Zona de Riesgo EXTREMA	

RIESGO IDENTIFICADO ST-1		OBSERVACIONES OCI
OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO		Reducir el riesgo
VALORACIÓN DEL RIESGO		
NATURALEZA DEL CONTROL	Preventivo	<p>actualización tecnológica que se encuentra en proceso de construcción y validación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los líderes realizaron el seguimiento correspondiente, haciendo que el control sea eficaz. Los líderes realizaron seguimiento de los end of life y de los end of support fue importante para la no materialización del riesgo. Se hace seguimiento trimestral para el monitoreo de los servicios tecnológicos, el cual es ejecutado directamente por nuestro operador INFOTIC bajo el contrato número CO1.PCCNTR.4356332 de 2022 y quien nos entregó un plan de monitoreo para el respectivo seguimiento. Se logra la efectividad del control, toda vez que el líder de seguridad cumplió con las acciones programadas en el periodo <p>Segunda Línea de Defensa:</p> <p>La Subdirección de Desarrollo Organizacional realizó el monitoreo al reporte de evidencias registradas en el Sistema Integrado de Gestión-SIG, de acuerdo con la circular de reportes vigente para el 2023.</p> <p>Tercera Línea de Defensa:</p> <p>El control “<i>Los líderes de (aplicaciones, infraestructura y seguridad) realizaron seguimiento trimestral a la cobertura de monitoreo sobre las Aplicaciones, Infraestructura y Seguridad y al cumplimiento de los planes de trabajo que se hicieron para subsanar alertas tempranas.</i>” se encuentra en la valoración del riesgo como “Sin documentar” el cual se recomienda como punto de control este documentado.</p> <p>Durante el periodo de seguimiento no se reportó materialización del riesgo. La dependencia registró el avance de las actividades planteadas en el plan de manejo.</p>
DEPENDENCIA	Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	
DESCRIPCIÓN DE CONTROL (ES)	<ul style="list-style-type: none"> Los líderes de línea (aplicaciones, infraestructura y seguridad) mantendrán el inventario de casos de imposibilidad de acceso a nuevas versiones requeridas para remediar falencias, incluyendo acciones y resultados de manera trimestral. Los líderes de línea (aplicaciones, infraestructura y seguridad) realizan seguimiento semestral de los end of life y de los end of support de los componentes tecnológicos. Los líderes de (aplicaciones, infraestructura y seguridad) realizaran seguimiento trimestral a la cobertura de monitoreo sobre las Aplicaciones, Infraestructura y Seguridad y al cumplimiento de los planes de trabajo que se hicieron para subsanar alertas tempranas. El líder de seguridad valida de manera trimestral el cumplimiento en la efectividad de los RFC (fallidos, rollback, ejecuciones fuera de tiempo) mediante informe. 	
USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	<ul style="list-style-type: none"> Felix Fernando Vargas Villegas / Asesor Edwar Aldemar Hidalgo Acosta / Contratista Nelson Javier Casallas Beltran / Profesional Especializado Mariela Saavedra Cruz / Profesional Especializado 	
TIPO	Preventivo (25)	
IMPLEMENTACIÓN	Manual (15)	
DOCUMENTACIÓN	Documentado, Documentado, Sin documentar, Documentado.	
FRECUENCIA	Continua	
EVIDENCIA	Con registro, Con registro, Sin registro.	
VALOR ATRIBUTOS	40%	
RIESGO RESIDUAL		
PROBABILIDAD	MUY BAJA (20%)	
IMPACTO	CATASTRÓFICO (100%)	
EVALUACION ZONA RIESGO RESIDUAL	Zona de Riesgo EXTREMA	
OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
ACCIONES DE MANEJO		
ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y ejecutar plan de actualización tecnológico de acuerdo a los end of life que se identifiquen. Diseñar y Ejecutar actividades de subsanación de acuerdo con los hallazgos del informe. Realizar sesiones de sensibilización con respecto a la importancia de los roles de cada persona al momento de ejecutar un cambio. 	
REGISTRO	<ul style="list-style-type: none"> Plan de actualización tecnológico 2 Informes Informe 	
RESPONSABLE(S)	Mariela Saavedra Cruz / Profesional Especializado	
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> Plan de actualización tecnológico ejecutado sobre el programado Informe de Actividades de subsanación ejecutadas sobre las programadas Numero de informes elaborados sobre informes planeados en la vigencia 	

RIESGO IDENTIFICADO ST-3	OBSERVACIONES OCI
Posibilidad de pérdida Económico y Reputacional por la No disponibilidad, integridad o confidencialidad de la información contenida en los diferentes sistemas de información debido a fallas técnicas en los dispositivos que contienen los servidores virtuales	Primera Línea de Defensa:

RIESGO IDENTIFICADO ST-3		OBSERVACIONES OCI
TIPO DE RIESGO	Seguridad digital	<p>La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información indica que, en el primer trimestre del 2023 no se presentaron o identificaron bugs, por ende, no se presenta documento.</p> <p>Segunda Línea de Defensa:</p> <p>La Subdirección de Desarrollo Organizacional realizó el monitoreo al reporte de evidencias registradas en el Sistema Integrado de Gestión-SIG, de acuerdo con la circular de reportes vigente para el 2023.</p> <p>Tercera Línea de Defensa:</p> <p>En el primer trimestre la dependencia reporta que para el periodo evaluado no se presentaron bugs identificados, no obstante, no presenta adjunto como evidencia. Se recomienda adjuntar el informe de disponibilidad así no registre actualizaciones de fabricantes.</p> <p>El riesgo no se materializó durante el primer trimestre 2023, presentó una reducción de la probabilidad del riesgo residual paso de BAJA (40%) a MUY BAJA (20%) respecto a la vigencia 2022.</p> <p>Las acciones del plan de manejo presentan fecha de inicio a partir del mes de abril de 2023.</p>
IMPACTO	Económico y Reputacional	
CAUSA INMEDIATA	No disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información contenida en los diferentes sistemas de información	
CAUSA RAÍZ	Fallas técnicas en los dispositivos que contienen los servidores virtuales	
ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE		
PROBABILIDAD	MEDIA (60%)	
IMPACTO	CATASTRÓFICO (100%)	
EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO INHERENTE	Zona de Riesgo EXTREMA	
OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
VALORACIÓN DEL RIESGO		
NATURALEZA DEL CONTROL	Preventivo	
DEPENDENCIA	Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	
DESCRIPCIÓN DE CONTROL (ES)	El líder de infraestructura y seguridad validan el informe de disponibilidad de los dispositivos y actualizaciones que sugieran los fabricantes por bugs identificados relacionándolos en un informe.	
USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	<ul style="list-style-type: none"> • Edwar Aldemar Hidalgo Acosta / Contratista • Mariela Saavedra Cruz / Profesional Especializado 	
TIPO	Preventivo (25)	
IMPLEMENTACIÓN	Manual (15)	
DOCUMENTACIÓN	Documentado	
FRECUENCIA	Continua	
EVIDENCIA	Con registro	
VALOR ATRIBUTOS	40%	
RIESGO RESIDUAL		
PROBABILIDAD	MUY BAJA (20%)	
IMPACTO	CATASTRÓFICO (100%)	
EVALUACION ZONA RIESGO RESIDUAL	Zona de Riesgo EXTREMA	
OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
ACCIONES DE MANEJO		
ACCIÓN	Ejecutar plan de actualizaciones de acuerdo a los reportes del control	
REGISTRO	Documento de seguimiento al plan	
RESPONSABLE(S)	Mariela Saavedra Cruz / Profesional Especializado	
INDICADOR	Actividades ejecutadas sobre número de actividades planeadas	

RIESGO IDENTIFICADO ST-6		OBSERVACIONES OCI
Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por la No disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información contenida en los diferentes sistemas de información, debido a fallas técnicas en los dispositivos de comunicaciones.		<p>Primera Línea de Defensa:</p> <p>La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información indica que el líder de seguridad en conjunto con los especialistas de seguridad de la operación validó las actualizaciones correspondientes a los equipos de seguridad.</p> <p>Segunda Línea de Defensa:</p>
TIPO DE RIESGO	Seguridad digital	
IMPACTO	Económico y Reputacional	
CAUSA INMEDIATA	No disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información contenida en los diferentes sistemas de información	
CAUSA RAÍZ	bug sobre las plataformas	
ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE		
PROBABILIDAD	BAJA (40%)	

RIESGO IDENTIFICADO ST-6		OBSERVACIONES OCI
IMPACTO	CATASTRÓFICO (100%)	<p>La Subdirección de Desarrollo Organizacional realizó el monitoreo al reporte de evidencias registradas en el Sistema Integrado de Gestión-SIG, de acuerdo con la circular de reportes vigente para el 2023.</p> <p>Tercera Línea de Defensa: La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, por medio del Contrato Número CO1.PCCNTR.4356332 de 2022, revisó el estado de firmware de los dispositivos de seguridad con el fin de actualizar los equipos que puedan presentar un posible riesgo de seguridad. Se recomienda validar el diseño del control ya que este determina que el registro y la validación se hará por medio de actas, las cuales no se evidencian en el registro aportado por la dependencia.</p> <p>El riesgo no se materializó durante el primer trimestre 2023, presento una reducción de la probabilidad del riesgo residual paso de BAJA (40%) a MUY BAJA (20%) respecto a la vigencia 2022.</p>
EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO INHERENTE	Zona de Riesgo EXTREMA	
OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
VALORACIÓN DEL RIESGO		
NATURALEZA DEL CONTROL	Preventivo	
DEPENDENCIA	Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	
DESCRIPCIÓN DE CONTROL (ES)	El líder de seguridad valida el informe de disponibilidad de los dispositivos y actualizaciones que sugieran los fabricantes por bugs identificados dejando registros en actas	
USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	<ul style="list-style-type: none"> Edwar Aldemar Hidalgo Acosta / Contratista Mariela Saavedra Cruz / Profesional Especializado 	
TIPO	Preventivo (25)	
IMPLEMENTACIÓN	Manual (15)	
DOCUMENTACIÓN	Documentado	
FRECUENCIA	Continua	
EVIDENCIA	Con registro	
VALOR ATRIBUTOS	40%	
RIESGO RESIDUAL		
PROBABILIDAD	MUY BAJA (20%)	
IMPACTO	CATASTRÓFICO (100%)	
EVALUACION ZONA RIESGO RESIDUAL	Zona de Riesgo EXTREMA	
OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
ACCIONES DE MANEJO		
ACCIÓN	Ejecutar plan de actualización tecnológica de los dispositivos de comunicaciones	
REGISTRO	Documento de seguimiento al plan	
RESPONSABLE(S)	Mariela Saavedra Cruz / Profesional Especializado	
INDICADOR	porcentaje de avance de la actualización tecnológica	

RIESGO IDENTIFICADO		OBSERVACIONES OCI
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por modificar, filtrar o extraer información reservada contenida en los diferentes sistemas de la Entidad.		<p>Primera Línea de Defensa: La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información realizó el escaneo de vulnerabilidades y pentest a la plataforma de escritorios virtuales.</p>
TIPO DE RIESGO	Corrupción	
IMPACTO	CATASTRÓFICO (20)	<p>Segunda Línea de Defensa: La Subdirección de Desarrollo Organizacional realizó el monitoreo al reporte de evidencias registradas en el Sistema Integrado de Gestión-SIG, de acuerdo con la circular de reportes vigente para el 2023.</p> <p>Tercera Línea de Defensa: Con corte a 31 de marzo de 2023, se evidencia que para el periodo evaluado no se registró en el Sistema Integrado de Gestión evidencias de las actividades desarrolladas para el</p>
CAUSAS	<ul style="list-style-type: none"> Falta de Verificación de vulnerabilidades de los servicios TICs (Infraestructura, aplicaciones, bases de datos.) Implementación de soluciones de seguridad perimetral y de antimalware Inclusión dentro del contrato de servicios TIC el borrado seguro Incumplimiento de las políticas de seguridad y privacidad de la información Ataques Informáticos (Virus informáticos o código malicioso, Denegación de Servicios (DoS), Phishing, inyección de código, ataques de fuerza bruta, SPAM, etc.) Acciones no autorizadas (Uso no autorizado de los equipos de cómputo o comunicaciones. Copia fraudulenta del software o sistemas de información, Uso de software no autorizado por el MEN, Corrupción de los datos, Procesamiento ilegal de datos, etc.) 	

RIESGO IDENTIFICADO		OBSERVACIONES OCI
<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de dispositivos móviles (celulares, tablets, portátiles, etc) con información contenida dentro de estos. 		<p>control: "El líder de seguridad informática verifica trimestralmente los informes de seguridad emitidos por el operador de servicios TICs y genera el plan de mitigación con respecto a lo encontrado en el informe". En cuanto a la acción determinada en el Plan de manejo se encontró la misma situación, ya que no se observa registro de las evidencias de la ejecución de actividades en el SIG.</p> <p>Sobre la valoración de los controles se verificó la ejecución de las siguientes actividades: Validación del escaneo de vulnerabilidades y las pruebas de penetración, se registró como evidencia las actas, por medio de las obligaciones del Contrato al contrato número CO1.PCCNTR.4356332. Sin embargo, al validar la evidencia del control frente a lo registrado en el monitoreo, no se logra identificar lo descrito: "El líder de seguridad validó de manera semanal durante el trimestre", para las semanas del mes de enero y marzo se encontraron incompletas, por lo anterior se determina que la ejecución del control no ha sido efectiva en su etapa de registro. Para el periodo analizado el riesgo no se materializó.</p>
ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE		
PROBABILIDAD	RARA VEZ (1)	
IMPACTO	CATASTRÓFICO (20)	
EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO INHERENTE	Zona de Riesgo EXTREMA	
OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
VALORACIÓN DEL RIESGO		
NATURALEZA DEL CONTROL	Preventivo	
DEPENDENCIA	Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	
DESCRIPCIÓN DE CONTROL (ES)	<ul style="list-style-type: none"> • El líder de seguridad informática verifica y realiza seguimiento semanalmente al contrato de operación de servicios TICs, los procesos de Seguridad Informática, el Plan de escaneo de vulnerabilidades y Plan de Pentesting entregado por el operador, generando actas de las sesiones de trabajo realizadas. • El líder de seguridad informática verifica trimestralmente los informes de seguridad emitidos por el operador de servicios TICs y genera el plan de mitigación con respecto a lo encontrado en el informe. 	
USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	<ul style="list-style-type: none"> • Edwar Aldemar Hidalgo Acosta / Contratista • Mariela Saavedra Cruz / Profesional Especializado 	
RIESGO RESIDUAL		
PROBABILIDAD	RARA VEZ (1)	
IMPACTO	CATASTRÓFICO (20)	
EVALUACION ZONA RIESGO RESIDUAL	Zona de Riesgo EXTREMA	
OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
ACCIONES DE MANEJO		
ACCIÓN	Realizar semestralmente el escaneo de vulnerabilidades y pentest a la plataforma de escritorios virtuales, lo que permitirá tener un control más riguroso del manejo de los activos de información.	
REGISTRO	Informes del Operador de servicios TICs donde se incluye esta actividad.	
RESPONSABLE(S)	Mariela Saavedra Cruz / Profesional Especializado	
INDICADOR	Número de escaneo de vulnerabilidades y pentest de la plataforma de escritorios virtuales ejecutados sobre Número de escaneo de Vulnerabilidades y pentest de la plataforma de escritorios virtuales programado	

Fuente: Sistema Integrado de Gestión (SIG)-Modulo riesgos

ACTIVOS DE INFORMACIÓN

En la verificación realizada en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), se evidenció que el Proceso Gestión Servicios TIC en la vigencia 2023 cuenta con 123 activos de información identificados, los cuales están debidamente clasificados como Información pública, Información pública clasificada e Información pública reservada, con un nivel de criticidad media y alto, respectivamente; los cuales son insumo para la formulación e identificación de los riesgos digitales del Ministerio de Educación Nacional.

Información con clasificación de Pública Reservada	Valor del Activo Alto	6
Información con clasificación de Pública Reservada	Valor del Activo Medio	72
Información con clasificación de Pública Clasificada	Valor del Activo Medio	35

Información con clasificación de Pública	Valor del Activo Medio	9
Información con clasificación de Pública	Valor del Activo Bajo	1
Total Activos de Información		123

De acuerdo con lo anterior, se validó dicha información donde se determinó que el proceso de Gestión de Servicios TIC tiene identificado los riesgos de seguridad digital para 5 de los 6 activos con valor Alto, clasificados como Información Pública Reservada.

PROCESO	ACTIVO	OBJETIVO DEL PROCESO
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	Servidores Virtuales	Gestionar los recursos de tecnología de la información y las comunicaciones como un factor estratégico generador de valor para la Entidad y el sector educación, mediante la adopción del marco
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	Hiperconvergencia	Gestionar los recursos de tecnología de la
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	Equipos de computo	Gestionar los recursos de tecnología de la
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	Dispositivos de seguridad	Gestionar los recursos de tecnología de la
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	Dispositivos de comunicaciones	Gestionar los recursos de tecnología de la

Fuente: Matriz Riesgo Gestión- Aplicativo SIG Módulo SGSI

ID	Activo de la información	Descripción del activo	Dependencia	Mapa de procesos	Proceso
247	Servicios TIC (Software, Hardware, Sistemas de	Servicios TIC (Software, Hardware, Sistemas	Central /Despacho del Ministro	ESTRATÉGICO	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC
300	Equipos de computo	Infraestructura (pcs, portátiles, telefonos, impresoras, escaneres, etc)	Central /Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	ESTRATÉGICO	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC
332	Hiperconvergencia	Infraestructura de hardware para el alojamiento de soluciones	Central /Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	ESTRATÉGICO	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC
352	Dispositivos de comunicaciones	Dispositivos de comunicaciones como (stiwch, router, balanceadores, etc)	Central /Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	ESTRATÉGICO	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC
353	Dispositivos de seguridad	Dispositivos de comunicaciones como (firewall, waf, ise etc)	Central /Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	ESTRATÉGICO	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC
365	Servidores Virtuales	Infraestructura de servidores virtualizados para las operaciones TICs del MEN	Central /Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	ESTRATÉGICO	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC

Fuente: Matriz Activos Información Proceso Servicios TIC-Aplicativo SIG Modulo SGSI

En cuanto a los activos de información de la Entidad, estos se han ido actualizando durante la vigencia 2023 con apoyo y acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, la Oficina de Tecnología y Sistemas de la Información y los enlaces de cada dependencia, siendo publicados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) Modulo "SGSI".

III. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES

Al revisar el avance de las metas del proceso del Plan de Acción Institucional, se evidenció el siguiente comportamiento:

Vigencia 2022:

Se evidenció que la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información presentó un cumplimiento del 100% a las actividades propuestas en el Plan de acción Institucional del 2022, así mismo se han entregado los hitos correspondientes a cada uno de los indicadores.

Vigencia 2023:

Indicador	Avance corte a marzo 2023	Observaciones Control Interno
<p>601 - Porcentaje de avance en los proyectos de la planeación de la arquitectura empresarial, arquitectura misional, arquitectura de información y gobierno digital priorizados para cada vigencia.</p> <p>Medio de Verificación: Informe de avance de las actividades programadas de los proyectos priorizados para la vigencia referente a: a: La planeación de la arquitectura empresarial, arquitectura misional, arquitectura de información y gobierno digital.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En enero de 2023: Entregar como parte de los medios de verificación el sustento de la formulación del indicador. • En el Trimestre I: Entregar el plan del indicador que servirá como base para medir el cumplimiento durante cada trimestre. <p>Meta para la vigencia 2023: 90%</p> <p>Fórmula de cálculo: Porcentaje de Avance de los Proyectos Priorizados = $\frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades Programadas}} * 100$</p> <p>Periodicidad: Trimestral</p>	<p>Se observa un avance 14,4%.</p> <p>De los hitos formulados se observó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Listado de Proyectos (que atiendan necesidades sectoriales, institucionales y/o problemáticas) de la planeación de la arquitectura empresarial, arquitectura misional, arquitectura de información y gobierno digital para la vigencia 2023." No fue entregado en el mes de marzo de 2023. 2. "Documento de Análisis oportuno de viabilidad y aprobación de proyectos de la planeación de la arquitectura empresarial, arquitectura misional, arquitectura de información y gobierno digital priorizados para la vigencia 2023." está programado para entregarlo en el mes de junio de 2023. 3. "Plan de proyecto con alcance, objetivos, hitos de alto nivel, cronograma y riesgos para los proyectos de la planeación de la arquitectura empresarial, arquitectura misional, arquitectura de información y gobierno digital priorizados para la vigencia 2023." está programado para entregarlo en el mes de septiembre de 2023. 4. "Informe de seguimiento, control y cierre de los proyectos de la planeación de la arquitectura empresarial, arquitectura misional, arquitectura de información y gobierno digital priorizados para la vigencia 2023" está programado para entregarlo en el mes de diciembre de 2023. 	<p>En verificación realizada a los hitos formulados se observó que el hito No. 1 en la matriz, se encuentra pendiente de entrega en el archivo. Sin embargo, al validar en el grupo de Teams se encuentra el documento: "601_Hitos Proyectos Estratégicos OTSI 2023.pdf" del 20 de abril de 2023, el cual no se publicó dentro de las fechas establecidas en la Circular 5 de reportes de 2023.</p> <p>Se recomienda realizar el reporte de información en las fechas indicadas en la Circular 5 de 2023 e informar a la Oficina Asesora de Planeación y finanzas la publicación del documento y su respectiva actualización en la matriz.</p> <p>La Oficina de Tecnologías y Sistemas de información priorizó 15 proyectos de arquitectura con sus respectivas actividades, dado que estas se tienen programadas a partir de segundo trimestre, se recomienda establecer los mecanismos que permitan el cumplimiento de la meta.</p>

Indicador	Avance corte a marzo 2023	Observaciones Control Interno
<p>602- Porcentaje de avance en los proyectos de la arquitectura de sistemas de información priorizados para cada vigencia.</p> <p>Medio de Verificación: Informe de avance de las actividades programadas de los proyectos priorizados para la vigencia referente a la arquitectura de sistemas de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> En enero de 2023: Entregar como parte de los medios de verificación el sustento de la formulación del indicador. En el Trimestre I: Entregar el plan del indicador que servirá como base para medir el cumplimiento durante cada trimestre. <p>Meta para la vigencia 2023: 90%</p> <p>Fórmula de cálculo: Porcentaje de Avance de los Proyectos Priorizados = (Actividades ejecutadas / Actividades Programadas) *100</p> <p>Periodicidad: Trimestral</p>	<p>Se observa un avance 13,3%.</p> <p>De los hitos formulados se observó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> “Listado de Proyectos (que atiendan necesidades sectoriales, institucionales y/o problemáticas) de la arquitectura de sistemas de información para la vigencia 2023.” Fue entregado en el mes de marzo de 2023. “Documento de Análisis oportuno de viabilidad y aprobación de proyectos de la arquitectura de sistemas de información priorizados para la vigencia 2023.” está programado para entregarlo en el mes de junio de 2023. “Plan de proyecto con alcance, objetivos, hitos de alto nivel, cronograma y riesgos para los proyectos de la arquitectura de sistemas de información priorizados para la vigencia 2023.” está programado para entregarlo en el mes de septiembre de 2023. “Informe de seguimiento, control y cierre de los proyectos de la arquitectura de sistemas de información priorizados para la vigencia 2023”, está programado para entregarlo en el mes de diciembre de 2023. 	<p>En verificación realizada se observó la entrega del documento “602_Hito_Listado Proyectos arquitectura sistemas información_2023_Marzo” en la fecha programada.</p> <p>Se consolidaron las necesidades de interoperabilidad y evolución de los sistemas de información del Ministerio.</p> <p>Se recomienda continuar con las actividades pertinentes para el cumplimiento de la meta.</p>
<p>603- Porcentaje de avance en los proyectos de la arquitectura de Infraestructura TI y Seguridad de la información priorizados para cada vigencia.</p> <p>Medio de Verificación: Informe de avance de las actividades programadas de los proyectos priorizados para la vigencia referente a: la arquitectura de Infraestructura TI y Seguridad de la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> En enero de 2023: Entregar como parte de los medios de verificación el sustento de la formulación del indicador. En el Trimestre I: Entregar el plan del indicador que servirá como base para medir el cumplimiento durante cada trimestre. <p>Meta para la vigencia 2023: 90%</p> <p>Fórmula de cálculo:</p>	<p>Se observa un avance 15,6%.</p> <p>De los hitos formulados se observó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> “Listado de Proyectos (que atiendan necesidades sectoriales, institucionales y/o problemáticas) de la arquitectura de Infraestructura TI y Seguridad de la información para la vigencia 2023.” No fue entregado en el mes de marzo de 2023. “Documento de Análisis oportuno de viabilidad y aprobación de proyectos de la arquitectura de Infraestructura TI y Seguridad de la información priorizados para la vigencia 2023.” está programado para entregarlo en el mes de junio de 2023. “Plan de proyecto con alcance, objetivos, hitos de alto nivel, cronograma y riesgos para los proyectos de la arquitectura de Infraestructura TI y Seguridad de la información priorizados para la vigencia 2023.” está programado para 	<p>En verificación realizada a los hitos formulados se observó que el hito No 1 en la matriz, se observó, que se encuentra pendiente de entrega en el archivo. Sin embargo, al validar en el grupo de Teams se encuentra el documento: “603_Hito_Listado Listado Proyectos arquitectura Infraestructura TI y Seguridad información 2023.pdf” del 20 de abril de 2023, el cual no se publicó dentro de las fechas establecidas en la Circular 5 de reportes de 2023.</p> <p>Se recomienda realizar el reporte de información en las fechas estipuladas en la Circular 5 de 2023 e informar a la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas la publicación del documento y su respectiva actualización en la matriz.</p> <p>La OTSI definió los siguientes proyectos:</p>

Indicador	Avance corte a marzo 2023	Observaciones Control Interno
<p>Porcentaje de Avance de los Proyectos Priorizados = (Actividades ejecutadas / Actividades Programadas) *100</p> <p>Periodicidad: Trimestral</p>	<p>entregarlo en el mes de septiembre de 2023.</p> <p>4. "Informe de seguimiento, control y cierre de los proyectos de la arquitectura de Infraestructura TI y Seguridad de la información priorizados para la vigencia 2023", está programado para entregarlo en el mes de diciembre de 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimientos Preventivos de Equipos de Cómputo, Escáner, Impresoras, Video Beams y Equipos de Videoconferencias. • Mantenimientos Preventivos de Equipos de Networking Switches, Access Point, Puntos de red, Aires y UPS. • Modernización y Re-potencialización de los Servidores. • Fortalecimiento del CSIRT. • Mejoramientos del SGSI, BIA y Pruebas de DRT.
<p>604 - Porcentaje de avance en los proyectos de uso y apropiación de la arquitectura para cada vigencia.</p> <p>Medio de Verificación: Informe de avance de las actividades programadas de los proyectos priorizados para la vigencia referente a uso y apropiación de la arquitectura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En enero de 2023: Entregar como parte de los medios de verificación el sustento de la formulación del indicador. • En el Trimestre I: Entregar el plan del indicador que servirá como base para medir el cumplimiento durante cada trimestre. <p>Meta para la vigencia 2023: 90%</p> <p>Fórmula de cálculo: Porcentaje de Avance de los Proyectos Priorizados = (Actividades ejecutadas / Actividades Programadas) *100</p> <p>Periodicidad: Trimestral</p>	<p>Se observa un avance 88%.</p> <p>De los hitos formulados se observó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Listado de Proyectos (que atiendan necesidades sectoriales, institucionales y/o problemáticas) de uso y apropiación de la arquitectura para la vigencia 2023." No fue entregado en el mes de marzo de 2023. 2. "Documento de Análisis oportuno de viabilidad y aprobación de proyectos de uso y apropiación de la arquitectura priorizados para la vigencia 2023." está programado para entregarlo en el mes de junio de 2023. 3. "Plan de proyecto con alcance, objetivos, hitos de alto nivel, cronograma y riesgos para los proyectos de uso y apropiación de la arquitectura priorizados para la vigencia 2023." está programado para entregarlo en el mes de septiembre de 2023. 4. "Informe de seguimiento, control y cierre de los proyectos de uso y apropiación de la arquitectura priorizados para la vigencia 2023.", está programado para entregarlo en el mes de diciembre de 2023. 	<p>En verificación realizada a los hitos formulados se observó que el hito No 1 en la matriz, se observó, que se encuentra pendiente de entrega en el archivo. Sin embargo, al validar en el grupo de Teams se encuentra el documento: "604_Hito_Relacion Proyectos uso y apropiación Arquitectura_2023_Marzo.pdf" del 20 de abril de 2023, el cual no se publicó dentro de las fechas establecidas en la Circular 5 de reportes de 2023.</p> <p>Se recomienda realizar el reporte de información en las fechas indicadas en la Circular 5 del 2023 e informar a la Oficina Asesora de Planeación y finanzas la publicación del documento y su respectiva actualización en la matriz.</p>

Fuente. Plan de Acción Institucional-PAI 2022

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD ST-PR-02V.05

En el procedimiento de Gestión de Disponibilidad ST-PR-02 V.05, en las disposiciones generales numeral 4. Matriz RACI, se establece un Analista de Monitoreo y un Especialista Nivel 2 del operador servicios TIC, el cual mediante el contrato CO1.PCCNTR.4356332 de 2022 el operador entregó el modelo operativo de servicios TIC, donde *"el alcance de este modelo abarca los procesos y funciones declaradas en el ANEXO TÉCNICO OPERACIÓN GLOBAL SERVICIOS TIC (v3) establecido en el contrato, enfocados a brindarle servicio a los usuarios internos, Secretarías de Educación y los*

ciudadanos del Ministerio de Educación Nacional referentes a los servicios provistos por el área de TI de la Entidad”, donde se definen los roles y responsabilidades del equipo principal.

Una de las entradas del procedimiento se encuentra el catálogo de Servicios y Niveles de Servicio, al verificar el Procedimiento con el que interactúa “Gestión Catalogo de Servicios y Niveles de Servicio” ST-PR-01 en su versión 3, no indica cual es el formato donde queda el catálogo de servicios actualizado.

Se encuentra como entrada del procedimiento el informe SSP de marzo de 2023 del operador INFOTIC, cuyos objetivos son: “1. Presentar el informe mensual SSP con respecto a las principales actividades relacionadas con los eventos manifestados en el período del 01 al 31 de marzo de 2023 y que se encuentran dentro de los compromisos y ANS del proyecto y 2. Dar seguimiento a la prestación y disponibilidad de los servicios ofrecidos al Ministerio de Educación Nacional.”

El documento correspondiente al Plan de Disponibilidad, Desempeño y Uso de Recursos en su versión 3 del 14/02/2023, no se encuentra en el formato ST-FT-26 V1 Formato Plan de Disponibilidad.

En la actividad 6 del procedimiento de disponibilidad “¿EL PLAN ES APROBADO?” no se identifica cual es la evidencia para el cumplimiento de la actividad. Sin embargo, el proceso manifiesta que se realiza por medio de un comunicado oficial, al solicitar evidencia, la dependencia no cuenta con soporte para la aprobación de dicho del plan.

En el procedimiento se indica que el Gestor de Disponibilidad (Profesional Especializado OTSI) es el que diseña y presenta el plan, este es entregado por operador de servicios y es aprobado por el apoyo a la supervisión, esto evidencia algunas debilidades frente a las responsabilidades adquiridas de los gestores TI.

El gestor de disponibilidad de Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, semanalmente envía un correo para identificar cuáles fueron las indisponibilidades que se presentaron en la herramienta SPECTRUM, el cual se registra en el Formato Bitácora de Eventos ST-FT-21 V.01, esta información se utiliza como insumo para identificar las áreas de oportunidad, planear mejoras y dar alcance a la gestión de disponibilidad.

Al verificar el Informe Semanal de Monitoreo del 20 al 26 de marzo de 2023 del operador INFOTIC con lo registrado en la bitácora de eventos del rango de fechas se observó lo siguiente:

1. Para el Servicio Enlace en la bitácora se observan 16 y en el informe indican 17. En el numeral 6.4 ENLACE relacionan el caso IN745161 que en la bitácora corresponde a *vmware*, y en el informe no se especifica porque se cambió de servicio.
2. En la bitácora de eventos se observa que la columna “Área quien responde” el caso IN743673 se encuentra vacío.

Semanalmente realizan seguimiento de gestión técnica y monitoreo de la disponibilidad de los servicios, el cual se evidenció el acta del periodo del 27 de febrero al 05 de marzo de 2023, del contrato No. CO1.PCCNTR.4356332 de 2022.

En las disposiciones generales del procedimiento en el numeral 8 los documentos asociados y en la descripción de los anexos la versión de los formatos, en caso de que estos sean actualizados también se debe actualizar en el procedimiento.

IV. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

La Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información participa como miembro del Comité de Gestión y Desempeño Institucional, donde se tratan los diferentes temas de la Entidad, en cuanto al liderazgo de los temas de tecnología, información y telecomunicaciones, se presenta los avances de la implementación de las políticas de Gobierno Digital y Seguridad de la Información.

Semanalmente realizan seguimiento de gestión técnica y monitoreo de la disponibilidad de los servicios, con el fin de validar el cumplimiento de los compromisos establecidos, el cual queda documentado en actas.

V. PARTICIPACION CIUDADANA

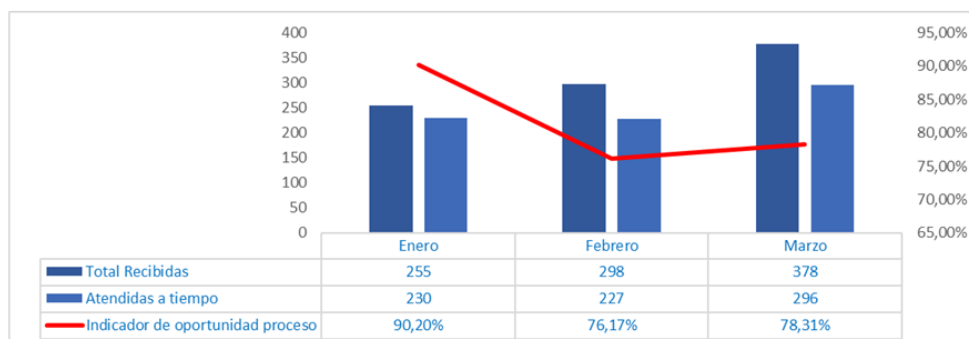
Se evidenció, que el proceso de Servicios TIC no cuenta con acciones formuladas en el Plan de Participación Ciudadana. Sin embargo, apoya esta gestión por medio de mejoras en herramientas como la página WEB para la usabilidad y accesibilidad, radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, disponibilidad tecnológica de chat (Atención al Ciudadano, Portal Colombia Aprende), cargue de datos al portal de *datos.gov* que son publicados después de la aprobación de los mismos; estos canales permiten la comunicación instantánea con los ciudadanos, maestros, directivos docentes y el Ministerio de Educación Nacional, entre otros.

VI. ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Se observa que para la vigencia 2022 la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información le asignaron 646 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción (PQRSD), el cual dio respuesta oportuna a las a 619 para un promedio del 95,8%, según los registros de la Unidad de Atención al Ciudadano.

Para la vigencia 2023, para el primer trimestre recibieron 931 PQRSD, el cual dio respuesta oportuna a las a 753 para un promedio del 81,56%:

	Recibidas	Rta a Tiempo	Rta Extemp	% Oportunidad
Enero 2023	255	230	25	90,20%
Febrero 2023	298	227	71	76,17%
Marzo 2023	378	296	82	78,31%



Fuente: Reporte Unidad de Atención al Ciudadano-Informe mensual a marzo 2023.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión	Recomendación
<p>GESTIÓN DE RIESGOS El proceso de Servicios TIC a identificado los riesgos, así como su valoración, lo cual guarda coherencia con el nivel de medición de la zona de riesgo extrema y moderada; Sin embargo, se encontraron actividades de control y de planes de manejo que no contaban con registro de las evidencias en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión-SIG.</p>	<p>El adecuado registro de las evidencias, que guarde coherencia y pertinencia al logro de los objetivos del proceso, Así como, tener en cuenta las fechas estipuladas en la circular 5 de 2023.</p> <p>Validar la estructura de los controles y su diseño, así como el medio de verificación de estos, para facilitar la evaluación de la eficacia de estos.</p>
<p>AVANCE PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL En el Plan de Acción, el avance de los indicadores se encuentra dentro de la meta establecida para marzo de 2023. Se realizó la entrega de los hitos programados, pero no dentro de la fecha indicada en la circular de reportes.</p>	<p>Realizar el reporte de la información en las fechas indicadas en la Circular 5 de 2023 e informar a la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas la publicación del documento y su respectiva actualización en la matriz.</p>
<p>GESTIÓN DE RESPUESTA PQRSD Para PQRSD no se cumplió con la respuesta oportuna, dado que para la vigencia 2022 fue del 95,8% y del primer trimestre del 2023 fue del 81,56%,</p>	<p>Crear un plan de mejoramiento donde se establezca la causa raíz y las actividades a desarrollar que permita la gestión oportuna pertinente y con calidad de las peticiones que le han sido asignadas al proceso.</p>
<p>“PLAN DE DISPONIBILIDAD” ST-FT-26 V1 El Proceso Gestión de Servicios TIC, cuenta con un “Plan de Disponibilidad, Desempeño y Uso de Recursos” en su versión 3 del 14/02/2023, el cual no se encuentra en el formato dispuesto por la entidad Formato “Plan de Disponibilidad” ST-FT-26 V1, igualmente, no se presentó evidencia de su aprobación.</p>	<p>Revisar la documentación interna que está asociados a los procedimientos y de acuerdo con los establecido por el Sistema Integrado de Gestión-SIG, al igual que la aprobación de este, para que se garantice el debido desarrollo de las actividades que lo integran.</p>

<p>BITÁCORA DE EVENTOS La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información realiza la identificación de las indisponibilidades que se presentaron en la herramienta SPECTRUM y se registra en el Formato Bitácora de Eventos ST-FT-21, sin embargo, al verificar el Informe Semanal de Monitoreo del 20 al 26 de marzo de 2023 del operador INFOTIC presentan diferencias.</p>	<p>Se especifiquen en el informe semanal de monitoreo los cambios que se realizan frente a la bitácora de eventos y si se identificaron áreas de oportunidad para la gestión de disponibilidad.</p>
<p>ACTIVOS DE INFORMACIÓN Se validaron los activos de información del proceso de Gestión de Servicios TIC, quienes tienen identificados los riesgos de seguridad digital para 5 de los 6 activos con valor Alto, clasificados como Información Pública Reservada.</p>	<p>Validar los activos de información del proceso de tal forma que se identifiquen dentro los riesgos de Seguridad Digital.</p>

NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN (Esta nota se incluirá únicamente en el informe preliminar)

Este documento contiene información de interés exclusivo del auditor y el auditado para surtir los trámites establecidos en la Guía de Auditoría. En ese sentido, hasta tanto no se constituya como informe final y sea publicado en la página Web del Ministerio de Educación Nacional, no podrá ser distribuido ni utilizado por terceros, ni se podrá hacer referencia a él en ningún otro asunto, sin el consentimiento previo y por escrito del Jefe de Control Interno.

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		<p>GESTIÓN DE RESPUESTA PQRSD De acuerdo con lo validado los informes de la Unidad de Atención al Ciudadano, se evidenció que la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información no cumplió con la respuesta oportuna a las PQRSD asignadas a través del SGDEA, dado que para la vigencia 2022 la oportunidad de respuesta fue del 95,8% y para el primer trimestre del 2023 fue del 81,56%, incumpliendo lo establecido en la Resolución 15908 de 2017, por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias</p>	<p>Establecer las actividades pertinentes que permitan el cumplimiento con los requisitos de Oportunidad de claridad, precisión y calidad de las PQRSD en el tiempo establecido por la normatividad vigente.</p> <p><i>*Esta situación se traslada a las conclusiones del informe, por tanto, el proceso de Servicios TIC en la actualidad, se encuentra desarrollando un plan de mejoramiento para subsanar la baja oportunidad en la respuestas de PQRSD.</i></p>

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		de competencia del Ministerio de Educación Nacional.	
	X	<p>“PLAN DE DISPONIBILIDAD” ST-FT-26 V1</p> <p>Se evidenció que el Proceso Gestión de Servicios TIC, cuenta con un “Plan de Disponibilidad, Desempeño y Uso de Recursos” en su versión 3 del 14/02/2023. Sin embargo, este documento no se encuentra en el formato dispuesto por la entidad en el Sistema Integrado de Gestión-SIG “Plan de Disponibilidad” ST-FT-26 V1, igualmente, no se presentó evidencia de su aprobación, tal como lo establece el procedimiento- Gestión de Disponibilidad ST-FT-26 V1.</p>	Revisar la documentación interna que está asociada a los procedimientos y de acuerdo con los establecido por el Sistema Integrado de Gestión-SIG, al igual que la aprobación de este, para que se garantice el debido desarrollo de las actividades que lo integran.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
	X		4.1 Compresión de la organización y su contexto.	<p>Anualmente la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información realiza la verificación del DOFA como herramienta para conocer la organización y el contexto. Así mismo, periódicamente realizan la verificación de los riesgos. Y la alineación de los planes estratégicos como el PETIC, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de transformación digital con el Plan Institucional, el cual se encuentran publicados en la página web del ministerio.</p> <p>En la parte ambiental, la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, a través del concepto técnico da de baja los equipos de cómputo y lo entrega a la Subdirección de Gestión Administrativa para su disposición final. Por otra parte, mediante la optimización tecnológica permite la realización de trámites en línea para la política de cero papel, ahorro de tinta de impresora, apagado de pantalla.</p>
X			4.2 Comprensión de las necesidades y	Se cuenta con una caracterización de grupos de valor y de interés, donde se identifican las partes interesadas con los

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
			expectativas de las partes interesadas.	<p>cuales interactúa la entidad. La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información envía un comunicado interno a las áreas solicitando las necesidades tecnológicas, el cual validan la viabilidad, pertinencia y alineación al Plan decenal de Educación y al Plan Nacional de Desarrollo.</p> <p>Realizan reuniones periódicas con áreas estratégicas como el Viceministerio Básica y Media, Viceministerio, Unidad de Atención al Ciudadano, Secretaria General, con el fin de hacer seguimiento a las necesidades tecnológicas.</p>
X			4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión	<p>El proceso se encuentra identificado y cuenta con la caracterización de "Servicios TIC" se refleja el ciclo de gestión del proceso, sus entradas y salidas, sus proveedores y sus clientes.</p> <p>De acuerdo con el contrato CO1.PCCNTR.4356332 de 2023 con INFOTIC S.A realizaron un diagnóstico para la operación frente a la metodología ITIL V.4. donde se priorizaron 6 procedimientos para su actualización.</p>
X			4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.	<p>De acuerdo con el diagnóstico realizado a los procedimientos, se tiene un plan de actualización, el cual se va a realizar en tres fases: 1. Gestión de entrega y Gestión de solicitudes. 2. Gestión de incidentes y Gestión de problemas 3. Gestión de cambios y Gestión catálogo de servicios y ANS.</p> <p>Está en proceso de creación de la guía "<i>Gestión de Activos Intangibles - Desarrollos de Software a la Medida</i>" para orientar las diferentes etapas de dichos activos y facilitar la aplicación de los criterios para que se incorporen a los estados financieros de la Entidad.</p>
X			5.1 Liderazgo y compromiso.	<p>La Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información hace parte del Comité de Gestión y Desempeño Institucional, donde se presentan los diferentes temas de la oficina, incluyendo los avances de la Política de Gobierno Digital y Seguridad de la Información. Así mismo, la oficina está estructurada por grupos internos con el fin de abarcar las diferentes necesidades de las partes interesadas.</p> <p>En cuanto a seguridad de la información en la vigencia 2023 se realizó capacitación de los activos y riesgos de seguridad de información y se solicitó ajuste en el SIG para que los enlaces de cada área realicen los ajustes pertinentes.</p>

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			5.2 Política 5.2.2 Comunicación de las políticas	A través de los diferentes canales de comunicación del Ministerio, se han realizado campañas de sensibilización, donde no solo el enfoque se realizó a la documentación correspondiente de las políticas y guías, si no infundir tips de cultura de seguridad digital que permitan salvaguardar la información y manejo adecuado de los servicios TIC. Adicionalmente, se está implementando que estos mensajes se puedan difundir cuando se bloqueen las pantallas para que todos los servidores tengan acceso a dichos tips.
X			5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	<p>Cada uno de los servidores que están en la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información tienen definidos sus responsabilidades de acuerdo con el manual de funciones y los contratistas están indicadas en las obligaciones del contrato.</p> <p>En cuanto a los roles y permisos de los sistemas de información el operador es el que lo administra de acuerdo con las solicitudes realizadas en la mesa de ayuda. La autenticación se realiza por medio del Directorio Activo el cual maneja unidades organizaciones, que tienen permisos generales de acuerdo con el área.</p> <p>Para los sistemas de información se tienen asignados un Líder Técnico (designado por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información) y un Líder Funcional (designado por la Dependencia como responsable de la información contenida en el sistema / aplicación) el cual se encuentra documentado en el Manual de Políticas de Servicios TICs ST-MA-03 en el numeral 4.4.</p>
X			6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	<p>La OTSI definió cinco riesgos de gestión y uno de corrupción que fueron ajustados con acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional. En el primer trimestre de 2023 no se ha materializado ningún riesgo y se registra el monitoreo en el SIG.</p> <p>En cuanto al riesgos de indisponibilidad de los sistemas se minimiza con backups realizando con pruebas de restauración, se tienen dos data centers, dos canales de internet, sistema vmware y el plan de mantenimiento preventivo a toda la infraestructura. Esto queda documentado en los planes de disponibilidad, de capacidad del operador. Así mismo, cada vez que se presenta un incidente mayor, se solicita un informe</p>

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				técnico al operador para que detalle el incidente y las acciones a seguir.
X			6.1.2 Aspectos Ambientales	<p>A través del directorio activo el operador implementa las políticas de bloqueo de pantalla y con la aplicación Paper Cut les permite controlar y monitorizar los recursos de impresión. Así mismo, se estableció la instalación de una impresora por zona y se asignó un profesional de TI que se encarga de realizar la configuración de las impresoras a doble cara y ahorro de tinta.</p> <p>En cuanto a la infraestructura, se estableció un plan para dar de baja doce (12) servidores por ocho (8) de última tecnología el cual permitió la reducción del consumo de energía.</p> <p>Actualmente, se cuenta definido el Gestor ambiental en la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, aunque conocen las políticas, es importante realizar las socializaciones a todos los funcionarios que componen el proceso.</p>
X			6.2 Objetivos del sistema de gestión y planificación para lograrlos	<p>El proceso de servicios TIC apoya a todos los objetivos del sistema de gestión, para el cumplimiento de estos, pero aporta principalmente en la gestión de riesgos y el índice de desempeño institucional que se mide con las políticas de MIPG y FURAG.</p> <p>En cuanto indicadores tienen formulados 6 de los cuales 3 indicadores son los principales como son: "Solución de incidentes de servicios TIC", "Disponibilidad de los sistemas de información" y "Nivel de uso de sistemas de información internos de apoyo a la gestión"</p>
X			7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades	En los meses de octubre y diciembre de 2022 se planificaron los recursos de la vigencia 2023, basado en las necesidades que se tienen para mantener la operación y a nivel de software las evoluciones o nuevos desarrollos, el cual esta alineado con el plan de acción institucional.

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				Se tienen dos fuentes presupuestales una de funcionamiento para la operación y la otra de inversión que está en el producto de servicios de información actualizados de la Secretaria General que esta dividido en cuatro actividades que son infraestructura, servicios de información, transformación digital y asistencia técnica.
X			7.1.2 Personas (Calidad)	Con la Subdirección de Desarrollo Organizacional se realizó el estudio de cargas donde se identificaron 28 profesionales. Sin embargo, de acuerdo con lo manifestado por el proceso, por el volumen de las actividades se requieren más recurso humano.
		X	7.1.3 Infraestructura	<p>Se realiza una planeación con cada uno de los grupos de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información para validar que se requiere de la infraestructura a nivel de capacidad y disponibilidad de los servicios, actividad que se realiza con el operador.</p> <p>Para las modificaciones solicitadas, se realizan comités de cambios, donde se aprueban o rechazan el cual queda el registro en la herramienta de gestión y en el acta de reunión de los comités.</p> <p>El plan de actualización tecnológica de la vigencia 2023 es una obligación dentro del contrato del operador y está en proceso de aprobación para la implementación situación que incumple con lo establecido en el numeral 7.1.3 Infraestructura por cuanto la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información no ha proporcionado la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y de esta manera lograr la conformidad de los productos y servicios.</p>
X			7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos (Calidad)	Con la contratación del operador, se cuenta con el personal mínimo requerido para lograr la conformidad de los productos y servicios. Así mismo, el operador como estrategia suministra personal de apoyo para garantizar las actividades cotidianas. No se tiene contrato de interventoría. Sin embargo, se contrató personal que apoya a la supervisión.
X			7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1 Generalidades (Calidad)	A través de las conciliaciones y seguimientos con el operador se valida el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios (ANS) el cual tiene una afectación en la facturación. Así mismo, se realizan encuestas de satisfacción los servicios o productos, la cual se envía un correo indicando la solución del caso y el link de la encuesta para medir la satisfacción del usuario, si no se reabre el caso y se atiende nuevamente.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			7.1.6 Conocimientos de la organización (Calidad)	Se cuenta con un Plan de actualización tecnológica y mediante el contrato del operador se realiza la actualización tecnología para que se mantengan en la última versión. El contrato establece una matriz de roles y perfiles donde se determina la idoneidad del proyecto.
X			7.2 Competencia (Calidad y Ambiental)	Para los contratos de prestación de servicios, desde los estudios previos se realiza un estudio de idoneidad de educación y formación, el cual es uno de los requisitos del proceso de contratación, el cual queda documentado en el aplicativo NEON y en SECOP. Respecto a la competencia de las personas del operador, se cuenta con matriz de roles y perfiles donde establece el rol, la formación, la experiencia y disponibilidad. Al inicio del contrato el operador presenta las hojas de vida y son aprobados por la supervisión de acuerdo con los soportes. Así mismo, se trata de mantener el mismo personal para conservar la curva de aprendizaje.
X			7.3 Toma de conciencia (Calidad y Ambiental)	Los funcionarios de la oficina conocen el SIG y descarga los documentos de requeridos por el proceso. Así mismo, se mantiene a los contratistas para conservar la curva de aprendizaje. Por otra parte, el operador cuenta con un gestor de calidad el cual realizan capacitaciones y se articulan con la metodología ITIL Para el cumplimiento de la circular de reportes, se envía correos con anticipación solicitando los avances y soportes que permitan reportar los avances de acuerdo con la circular. Para ambiental se realiza el reporte al indicador de impresiones como el aporte a la Gestión de las políticas ambientales del MEN.
X			7.4 Comunicación	El Jefe de la Oficina con apoyo de los líderes de infraestructura y de seguridad digital, asisten a los Comités de Gestión y Desempeño donde se realiza seguimiento a los diferentes planes de la oficina. La Subdirección de Desarrollo Organizacional realiza un seguimiento a los planes institucionales el cual el proceso de servicios TIC les reporta la información de acuerdo con los tiempos establecidos en la Circular 5 de 2023.

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
		X	7.5 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada	<p>Mediante el diagnóstico realizado por el operador se está realizando la actualización de 6 procedimientos en 3 fases. Así mismo, se está realizando una revisión de las guías de seguridad de la información. Una vez aprobados por el líder del proceso se envía a la Subdirección de Desarrollo Organizacional para su revisión y actualización en el SIG.</p> <p>Se cuenta con un repositorio en Share Point donde se encuentra la información correspondiente.</p> <p>Así mismo, dentro de las evidencias suministradas por el proceso Servicios TIC se observó el formato Matriz de Catálogo de Servicios ST-FT-12 en su versión 3. Sin embargo, en el procedimiento Gestión Catalogo de Servicios y Niveles de Servicio” ST-PR-01 en su versión 3 hace referencia a la evidencia ST-FT-09 Matriz de Catálogo de Servicios que no se encuentra dentro del listado de documentos oficializados para el proceso, incumpliendo lo establecido en los numerales 7.5.2 Creación y actualización y 7.5.3 Control de la Información Documentada por cuanto la Oficina de Tecnología y Sistemas de información no se ha asegurado de revisar, aprobar para su conveniencia y adecuación, así como la disposición de la idoneidad de sus formatos.</p>
		X	8.1 Planificación y control operacional	<p>Se presenta evidencia del último comité de problemas que se realizó es del 27 de octubre de 2021. Sin embargo, en el procedimiento de Gestión de Problemas en las disposiciones generales ítem 3. Indica que se realizará cada mes el cual no se está realizando, incumpliendo lo establecido en el numeral 8.1 Planificación y control operacional por cuanto la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información no se ha asegurado en implementar y controlar sus procesos necesarios para cumplir con los requisitos para la provisión de sus productos y servicios.</p>
X			8.2.1 Comunicación con el cliente	<p>En el momento que el usuario ingresa una solicitud, queja o felicitación en la mesa de ayuda de tecnología ya sea por el correo electrónico o por el aplicativo de CA a través de la intranet, se le envía un correo al usuario con la recepción de este y el número del caso para su seguimiento. Una vez se</p>

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				<p>finaliza la solicitud se informa a través del correo electrónico que ha sido solucionado y se envía el link para la calificar el servicio prestado. En las actas de seguimiento se realiza un análisis de estas encuestas.</p> <p>Se han realizado campañas de comunicaciones para que los clientes usen los diferentes canales de comunicación.</p>
X			8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	En el contrato con el operador, se tiene un acuerdo de niveles de servicio donde se establece las métricas como tiempo de actividad, tiempo de entrega, tiempo de respuesta y tiempo de resolución y semanalmente se realiza un seguimiento a estos acuerdos, con el fin de validar el cumplimiento de estos.
X			8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	La información se salvaguarda desde la nube privada, la copia de seguridad se realiza en la infraestructura de los proveedores. Se realiza el control de la información con los Firewall y antivirus que garantiza la seguridad.
X			8.5.6 Control de cambios 9.3 Revisión por la dirección. 9.1.3 Análisis y Evaluación	<p>A través del formato de RFC y la herramienta CA se tiene un minutograma donde se detalla los cambios, responsable y actividades realizadas. Se tiene un control de Rollback en caso de que el cambio no sea exitoso. El rol Change Manager del operador informa semanalmente los cambios y la documentación correspondiente.</p> <p>Todos los resultados del proceso son comunicados en el Comité de Gestión y Desempeño institucional.</p> <p>La oficina cuenta con encuestas de satisfacción del usuario. Sin embargo, hay que reforzar la concienciación para que los usuarios den respuesta, con el fin de que la evaluación de la satisfacción del cliente sea de acuerdo con las solicitudes realizadas.</p> <p>De acuerdo, al diagnóstico realizado a los procedimientos se están realizando las mejoras de los procedimientos y se continuará a su aplicación. Respecto a los resultados de los riesgos, se realizó la actualización de los controles.</p> <p>Así mismo, se realiza un seguimiento al plan de cierre de brechas en el en el módulo de MIPG en el aplicativo SIG, se realizó el autodiagnóstico del MSPI de la vigencia 2022 y se cuenta con un plan de oportunidades de la vigencia 2023.</p>

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10.2 No conformidades y acciones correctivas. 10.3 Mejora continua.	<p>El proceso de Servicios TIC cuentan con 3 indicadores mensuales, 1 semestral y 1 anual, se hace seguimiento en una matriz de cada uno de ellos para validar que variaciones han tenido. Se tiene proyectado el ajuste el indicador de disponibilidad dado que este se debe formular teniendo en cuenta que son tres operadores diferentes, el cual se manejan con diferentes acuerdos.</p> <p>Cuando se presentan situaciones no conformes de los usuarios, se identifica la causa raíz, se realizan mesas de trabajo y/o capacitaciones para mejorar el servicio en cuanto al operador y se evalúa su eficacia con la disminución de los casos.</p> <p>La mejora continua se realiza mediante el seguimiento que se realiza a cada una de las actividades.</p>

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Mónica Alexandra González Moreno

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: Luis Alfredo Contreras Trujillo