

Proceso: Gestión de Servicios TIC

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

AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS TIC

Número de Auditoria: 2024-MR-G-01

Fecha Reunión de Apertura: 01 de marzo 2024

Fecha Reunión de Cierre: 06 de agosto de 2024

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

Ligia Galvis - Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información

EQUIPO AUDITOR *(Registrar datos del líder de auditoría y equipo auditor de apoyo – Aplica para Auditorías de Modelos referenciales y Auditorías de Gestión).*

AUDITOR LÍDER

Luz Yanira Salamanca

AUDITOR

Gina Paola Hernández Muñoz

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Evaluar de manera independiente y objetiva 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 a proporcionar y mantener información precisa, y fiable de todos los elementos de configuración y el monitoreo de los eventos reportados por la operación, 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)

Procedimiento - Monitoreo y Gestión de Eventos Código ST-PR-15 v.2

ST-FT-21 Bitácora de Eventos

Periodo para analizar corresponde a partir del 01 de abril de 2023 hasta el 30 de abril de 2024

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

- ✓ ISO 9001:2015 (se describen a continuación los capítulos abordados de la Norma).
- ✓ ISO 14001:2015 (se describen a continuación los capítulos abordados de la Norma).
- ✓ Documentación interna (procesos, procedimiento, políticas, directrices, etc.) del Sistema de Control Interno
- ✓ 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
- ✓ ST-PR-15 Procedimiento – Monitoreo y Gestión de Eventos Código v.2
- ✓ ST-FT-21 Bitácora de Eventos
- ✓ Plan de Acción Institucional PAI 2024
- ✓ Informe PQRSD
- ✓ Contrato Operación

RESUMEN GENERAL

I. FORTALEZAS

La Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información, realiza la planeación de sus actividades de acuerdo con los parámetros establecidos teniendo en cuenta lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, Plan de acción Institucional y las necesidades internas de la entidad, el cual se encuentra publicado en la página web y fue aprobado el 26 de enero de 2024 en el Comité Institucional.

Realiza seguimiento constante a los eventos reportados por el operador con el fin de gestionar oportunamente y minimizar el impacto que pueda generar los eventos como indisponibilidad de los servicios.

II. RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

La Oficina de Control Interno, en el marco de la auditoría realizada, evaluó la identificación y diseño de controles asociados a los riesgos definidos en el proceso de Servicios TIC, como se observa a continuación:

Vigencia 2023:

La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información tiene los siguientes riesgos de gestión:

1. Posibilidad de pérdida reputacional y económica por omisiones y/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.
2. 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 ataques Informáticos
3. 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

4. Posibilidad de pérdida Económico y Reputacional por la No disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información contenida en los equipos de cómputo debido a hurto de activos.
5. Posibilidad de pérdida Económico y Reputacional por la pérdida de la integridad, confidencialidad y no disponibilidad de la información contenida en los diferentes sistemas de información, debido a fallas técnicas en los dispositivos de seguridad.
6. 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.
7. Posibilidad de afectación reputacional por la pérdida de la disponibilidad de la información contenida en el sistema LEY 21 debido a la obsolescencia tecnológica del aplicativo.

Riesgo de corrupción:

1. 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.

Para la vigencia 2023, se observó una adecuada identificación del riesgo, así como su valoración, lo cual guarda coherencia con el nivel de medición de la zona de riesgo extrema; respecto a la identificación y registro de los controles se evidencia la ejecución de estos. Así mismo, cuenta con plan de manejo el cual se observa cumplimiento de las actividades establecidas. Sobre la valoración de los controles se verificó la ejecución de las actividades, no obstante, se recomienda que los documentos que soportan las actividades este de acuerdo con la descripción del control. No se evidencia materialización del riesgo.

Vigencia 2024:

RIESGO GESTION	ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIONES OCI
ST-1 Posibilidad de pérdida reputacional y económica por omisiones y/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.	PROBABILIDAD MUY BAJA (20%) IMPACTO CATASTRÓFICO (100%) Zona de Riesgo EXTREMA Reducir el riesgo	Preventivo El operador monitorea los servicios tecnológicos, generando informe de disponibilidad con una periodicidad mensual. Con rezago de un mes Preventivo Las coordinaciones de aplicaciones e infraestructura verifican la actualización del inventario de aplicaciones de manera trimestral. Preventivo El profesional de seguridad informática analiza los RFC fallidos cada que se presentan, para detectar omisiones o deficiencias, lo cual se registra en un informe trimestral. Con rezago de un mes	PROBABILIDAD MUY BAJA (20%) IMPACTO CATASTRÓFICO (100%) Zona de Riesgo EXTREMA Reducir el riesgo	Se observó que el riesgo no se materializó durante el periodo objeto de seguimiento, se evidencia un adecuado diseño y ejecución de los controles y cuenta con los soportes de las actividades realizadas. Por mantenerse en un nivel de riesgo residual extrema cuenta con Plan de manejo número 2018, que inicio el 01-04-2024 donde se observó que no presenta avance y se encuentra al 0% en la actividad propuesta. Se recomienda implementar controles detectivos y/o correctivos, acorde con lo definido en la guía de administración del riesgo: "Control detectivo: control accionado durante la ejecución del proceso. Estos controles detectan el riesgo, pero generan reprocesos.

RIESGO GESTION	ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIONES OCI
				<i>Control correctivo: control accionado en la salida del proceso y después de que se materializa el riesgo. Estos controles tienen costos implícitos."</i>
ST-2 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 ataques Informáticos	PROBABILIDAD MEDIA (60%) IMPACTO MODERADO (60%) Zona de Riesgo MODERADA Reducir el riesgo	Preventivo El líder de seguridad valida el resultado de vulnerabilidades de manera trimestral y deja consignado el resultado en un informe	PROBABILIDAD BAJA (40%) IMPACTO MODERADO (60%) Zona de Riesgo MODERADA Reducir el riesgo	Se observó que el riesgo no se materializó durante el periodo objeto de seguimiento, se evidencia un adecuado diseño y ejecución de los controles y cuenta con los soportes de las actividades realizadas. Al mantenerse en un nivel de riesgo residual moderada no cuenta con Plan de manejo.
ST-3 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	PROBABILIDAD MEDIA (60%) IMPACTO CATASTRÓFICO (100%) Zona de Riesgo EXTREMA Reducir el riesgo	Preventivo El operador monitorea los servicios tecnológicos, generando informe de disponibilidad con una periodicidad mensual.	PROBABILIDAD BAJA (40%) IMPACTO CATASTRÓFICO (100%) Zona de Riesgo EXTREMA Reducir el riesgo	Se observó que el riesgo no se materializó durante el periodo objeto de seguimiento, se evidencia un adecuado diseño y ejecución de los controles y cuenta con los soportes que dan cuenta de las actividades realizadas. Por mantenerse en un nivel de riesgo residual extrema cuenta con Plan de manejo número 2017, donde se observó que presenta avance del 33% en la actividad propuesta, donde realizó revisión a los informes de disponibilidad de los servicios tecnológicos y genero un comunicado de aprobación para los meses de enero y febrero de 2024.
ST-4 Posibilidad de pérdida Económico y Reputacional por la No disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información	PROBABILIDAD MUY BAJA (20%) IMPACTO MODERADO (60%)	Preventivo El operador contra demanda lleva a cabo la toma de backup de los equipos de cómputo de los usuarios que se retiran de la entidad, generando reporte. Con rezago de un mes	PROBABILIDAD MUY BAJA (20%) IMPACTO MODERADO (60%)	Se observó que el riesgo no se materializó durante el periodo objeto de seguimiento, se evidencia un adecuado diseño y ejecución de los controles y cuenta con los soportes de las actividades realizadas.

RIESGO GESTION	ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIONES OCI
contenida en los equipos de cómputo debido a hurto de activos	Zona de Riesgo MODERADA Reducir el riesgo	Preventivo El grupo de trabajo de infraestructura verifica y habilita el doble factor de autenticación para el acceso al correo electrónico desde redes externas, informe de viabilidad de la solución a implementar en la infraestructura tecnológica institucional.	Zona de Riesgo MODERADA Reducir el riesgo	Por mantenerse en un nivel de riesgo residual moderada no cuenta con Plan de manejo. Se recomienda implementar controles detectivos y/o correctivos.
ST-5 Posibilidad de pérdida Económico y Reputacional por la pérdida de la integridad, confidencialidad y no disponibilidad de la información contenida en los diferentes sistemas de información, debido a fallas técnicas en los dispositivos de seguridad	PROBABILIDAD BAJA (40%) IMPACTO CATASTRÓFICO (100%) Zona de Riesgo EXTREMA Reducir el riesgo	Preventivo El grupo de infraestructura monitorea los dispositivos de seguridad, generando informe de disponibilidad con una periodicidad mensual. Con rezago de un mes	PROBABILIDAD BAJA (40%) IMPACTO CATASTRÓFICO (100%) Zona de Riesgo EXTREMA Reducir el riesgo	Se observó que el riesgo no se materializó durante el periodo objeto de seguimiento, se evidencia un adecuado diseño y ejecución de los controles y cuenta con los soportes de las actividades realizadas. Sin embargo, validar los soportes relacionados dado que se adjuntan los informes de seguridad y no los de disponibilidad como se describe en el control. Por mantenerse en un nivel de riesgo residual extrema cuenta con el plan de manejo número 2016, donde se observó que presenta un avance del 33% en la actividad propuesta.
ST-6 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.	PROBABILIDAD BAJA (40%) IMPACTO CATASTRÓFICO (100%) Zona de Riesgo EXTREMA Reducir el riesgo	Preventivo El operador monitorea los servicios tecnológicos, generando informe de disponibilidad con una periodicidad mensual. Con rezago de un mes	PROBABILIDAD BAJA (40%) IMPACTO CATASTRÓFICO (100%) Zona de Riesgo EXTREMA Reducir el riesgo	Se observó que el riesgo no se materializó durante el periodo objeto de seguimiento, se evidencia un adecuado diseño y ejecución de los controles y cuenta con los soportes que dan cuenta de las actividades realizadas. Por mantenerse en un nivel de riesgo residual extrema cuenta con Plan de manejo, donde se observó que presenta avance del 33% en la actividad propuesta.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión - SIG

RIESGO CORRUPCIÓN	ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL	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.	PROBABILIDAD RARA VEZ (1) IMPACTO CATASTRÓFICO (20) Zona de Riesgo EXTREMA Reducir el riesgo	Preventivo El líder de seguridad informática verifica y realiza seguimiento semanalmente al contrato de operación de servicios TICs, los proceso 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. Preventivo 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.	PROBABILIDAD RARA VEZ (1) IMPACTO CATASTRÓFICO (20) Zona de Riesgo EXTREMA Reducir el riesgo	Para el primer trimestre de 2024, se observó que el riesgo no se materializó durante el periodo objeto de seguimiento, se evidencia un adecuado diseño y ejecución de los controles. Para el control “El líder de seguridad informática verifica y realiza seguimiento semanalmente al contrato de operación de servicios TICs...” se observó la presentación de seguimiento contractual del mes de febrero y marzo de 2024, con sus respectivos listados de asistencia, sin embargo, se recomienda que las evidencias estén acordes con la descripción del control. Por mantenerse en una evaluación del riesgo residual en zona extrema, cuenta con formulación de Plan de manejo 2014 que inicio el 01/04/2024 y se realiza semestralmente, donde se observó que no presenta avance y se encuentra al 0% en la actividad propuesta.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión - SIG

III. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES

Al revisar el avance de las metas del Proceso Servicios TIC sobre el Plan de Acción Institucional, se evidenció el siguiente comportamiento:

Vigencia 2023

Se observó, que la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información presentó un cumplimiento del 100% a las actividades propuestas en el Plan de acción Institucional de la vigencia 2023, así mismo se entregaron las actividades correspondientes a cada uno de los indicadores:

- ✓ 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.

- ✓ 602. Porcentaje de avance en los proyectos de la arquitectura de sistemas de información priorizados para cada vigencia.
- ✓ 603. Porcentaje de avance en los proyectos de la arquitectura de Infraestructura TI y Seguridad de la información priorizados para cada vigencia.
- ✓ 604. Porcentaje de avance en los proyectos de uso y apropiación de la arquitectura para cada vigencia.

Vigencia 2024

Indicador	Acciones	Observaciones Control Interno
69 - Eficiencia en las acciones de gobierno y transformación digital Fórmula de cálculo (Cantidad de acciones de transformación digital ejecutadas / Total de acciones planeadas) *100 Periodicidad: Trimestral	1. Formular y publicar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y el Plan de Transformación Digital 2. Realizar el diagnóstico y cierre de brechas de la Política de Gobierno Digital 3. Definición de las iniciativas de Transformación Digital relacionados con Inteligencia artificial, robotización y/o automatización de procesos. 4. Ejecución de las iniciativas de Transformación Digital relacionados con Inteligencia artificial, robotización y/o automatización de procesos.	Se observó que en el primer trimestre de 2024 la oficina de tecnologías de información presenta para el indicador un avance del 25%, el cual indica en el informe que la OTSI “ <i>definió, formuló y publicó las iniciativas de transformación digital alineadas con los objetivos estratégicos institucionales. Como resultado se efectuó la publicación en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI -2024</i> ”, el cual se encuentra acorde a la meta programada. Respecto a las acciones el avance a marzo está acorde a la meta establecida y fecha de finalización.
70 - Eficiencia en la gestión de conectividad escolar (Cantidad de secretarías con proyectos viabilizados / Total de secretarías de Educación Certificadas) *100 Periodicidad: Trimestral	N.A.	Se observó que en el primer trimestre de 2024 la oficina de tecnologías de información presenta para el indicador un avance del 27,9%, el cual se encuentra por debajo de la meta programada a marzo del 36,5%. En el informe indica que la OTSI “ <i>ha recibido para revisión y evaluación un total de 54 proyectos de conectividad escolar, de los cuales ha emitido 38 conceptos técnicos discriminados en 20 conceptos sin observaciones (viables), 15 conceptos con observaciones (no viables), 3 proyectos cancelados</i> ” de los cuales tenía proyectado 27 conceptos viables. Se recomienda realizar las acciones pertinentes para el cumplimiento de las metas programadas.
71 - Índice del Monitoreo del Rendimiento de Aplicaciones	Formular lineamientos en arquitectura de software	Se observó que en el primer trimestre de 2024 la oficina de tecnologías de información presenta para el indicador un avance del 25%, el cual se encuentra acorde a la meta programada.

(Número de aplicaciones monitoreadas a través de APM /Total de aplicaciones priorizadas para monitorear a través de APM) *100	Socialización de los lineamientos en arquitectura de software	Respecto a las acciones el avance a marzo está acorde a la meta establecida y fecha de finalización.
72 - Índice de satisfacción del usuario (Sumatoria de la calificación satisfactoria del servicio por parte de los usuarios atendidos en el periodo /Total de usuarios que responden la encuesta en el periodo) *100 Nota: en el numerador se contabilizan las respuestas Muy Satisfecho y Satisfecho. Periodicidad: Trimestral	Elaborar el plan anual de capacidad y disponibilidad	Se observó que en el primer trimestre de 2024 la oficina de tecnologías de información presenta para el indicador un avance del 110,7%, el cual sobrepaso la meta establecida del 93,8%.
	Implementar la capacidad adicional de nube privada	Las acciones se implementaron al 100%. La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información implemento la capacidad adicional de nube privada a través de la orden de compra No.121776 por un valor 9.745.143.237,50.

Fuente: PAI Planeación

PRESUPUESTO 2023

El presupuesto apropiado para la vigencia 2023 de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información es de \$ \$26.951.206.793,09, de los cuales se comprometieron \$ 26.901.784.087,09 y obligaron \$ 24.972.094.563,45

Al respecto del saldo no comprometido por valor de \$ 49.422.706,00, es preciso señalar que este corresponde a:

- \$ 804.512,00 por concepto de saldo no utilizado en el rubro destinado para el reconocimiento de viáticos a los servidores de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.
- \$ 8.790.624,00 por concepto de ahorro en el proceso público IP-MEN-14-2023 para la adquisición de equipos de video-proyección, pantallas y solución de sonido, así como elementos de soporte para la adecuación de las salas de reuniones del ministerio de educación nacional.
- \$ 39.827.570,00 por concepto de saldo liberado del contrato No. CO1.PCCNTR.4877716 suscrito con TMS CORPORATION SAS, debido a la optimización en la ejecución de las horas incluidas en la bolsa de servicios de soporte especializado.

PRESUPUESTO 2024

RUBRO PPTAL	DESCRIPCION	APR, VIGENTE	COMPROMISO	OBLIGACION	ORDEN PAGO	PAGOS
A-02-02-008-003	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS (EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACION, URBANISMO, JURIDICOS Y DE CONTABILIDAD)	\$ 644.850.313,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00

RUBRO PPTAL	DESCRIPCION	APR, VIGENTE	COMPROMISO	OBLIGACION	ORDEN PAGO	PAGOS
A-02-02-02-008-003	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS (EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACION, URBANISMO, JURÍDICOS Y DE CONTABILIDAD)	\$ 22.102.139.887,00	\$ 19.704.449.265,00	\$ 1.164.669.415,00	\$ 1.164.669.415,00	\$ 1.164.669.415,00
C-2201-0700-20-20204B-2201089-02	ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA - 2. SEGURIDAD HUMANA Y JUSTICIA SOCIAL / B. ALFABETIZACIÓN Y APROPIACIÓN DIGITAL COMO MOTOR DE OPORTUNIDADES PARA LA IGUALDAD	\$ 1.000.000.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
C-2201-0700-24-20203F-2201094-02	ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADO - 2. SEGURIDAD HUMANA Y JUSTICIA SOCIAL / F. GESTIÓN TERRITORIAL EDUCATIVA Y COMUNITARIA	\$ 1.000.000.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
C-2202-0700-55-20203K40-2202038-02	ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE FOMENTO PARA LA REGIONALIZACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR O TERCARIA - FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE FOMENTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PARA MEJORAR LAS CONDICIONES INSTITUCIONALES QUE GARANTICEN EQUITAD EN EL ACCESO, PE	\$ 600.000.000,00	\$ 600.000.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
C-2299-0700-10-53105D-2299062-02	ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACTUALIZADOS - 5. CONVERGENCIA REGIONAL / D. GOBIERNO DIGITAL PARA LA GENTE	\$ 17.295.550.735,00	\$ 15.666.216.659,00	\$ 7.352.709.687,00	\$ 7.127.223.818,00	\$ 7.062.563.427,00
	TOTAL	\$ 42.642.540.935,00	\$ 35.970.665.924,00	\$ 8.517.379.102,00	\$ 8.291.893.233,00	\$ 8.227.232.842,00

Fuente: Presupuesto OTSI

De acuerdo con la ejecución presupuestal 2024, se observó un 84% comprometido y un 19% de pagos, debido a que no se ha realizado el pago de la adquisición de bienes y servicios del contrato de aires acondicionados 6393220 SISELCOM SISTEMAS ELECTRRICOS Y COMUNICACIONES SAS, así mismo, se encuentra en proceso de levantamiento de la información para la selección abreviada con subasta inversa de las licencias de Microsoft.

CONTRATOS

De acuerdo con el listado de contratos de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información, se validó en la plataforma SECOP la documentación requerida durante la ejecución de los siguientes contratos observando lo siguiente:

No. Contrato	Contratista	Objeto	Fecha Inicio	Fecha de terminación	Observaciones
CO1.PCC NTR.3116 421	CONSORCIO FABRICA MINEDUCACI ÓN TODOSISTE MAS SOFTCARIBB EAN 2021	Prestación de servicios de ingeniería de software para desarrollo, implementación y mantenimiento correctivo, adaptativo, evolutivo de soluciones de software mediante modelo de fábrica de software.	20/12/2021	21/12/2023	Se observó que el 23 del mes de diciembre de 2021 se suscribió el acta de inicio entre el supervisor y el contratista dejando relacionado el registro presupuestal y las pólizas de seguro, la fecha de finalización de 30 de junio de 2022. Presento las siguientes prórrogas y adiciones: 1. Prórroga a 31 de agosto de 2022 y adición del 13,87% por valor de \$ 259.490.128,00 2. Prórroga hasta el 15 de diciembre de 2022 y adición por valor de 672.764.358,00 3. Prórroga hasta el 28 de febrero de 2023 4. Prórroga hasta el 23 de mayo de 2023 5. Prórroga hasta 15 de agosto de 2023 Se observa el Informe Parcial De Supervisión No. 7 que corresponde al periodo comprendido entre 04/08/23 al 07/12/23. Actualmente, se encuentra en proceso de liquidación, de acuerdo con lo indicado en el oficio con radicado no. 2024-IE-014742 del 17 de mayo de 2024 de la Oficina de Tecnologías de Información a Contratación.
CO1.PCC NTR.4356 332	INFOTIC SA	Operación global de todos los servicios tic del ministerio de educación nacional, necesarios para soportar sus procesos, el reporte del sector educativo y de las secretarías de educación, para la continuidad en la operación ti, disponibilidad e integridad en la prestación de los servicios.	06/01/2023	17/06/2024	Se observó que el 06 del mes de enero de 2023 se suscribió el acta de inicio entre el supervisor y el contratista dejando relacionado el registro presupuestal y las pólizas de seguro, la fecha de finalización de 17 de junio de 2024. Se constata los informes parciales de supervisión de los periodos de 04/07/2023 al 03/04/2024, no se observaron publicados los informes parciales de supervisión del periodo de enero a junio de 2023. Se observo que mediante la resolución 009323 de fecha 06 de junio de 2023 declaro incumplimiento parcial por parte del contratista denominado INFOTIC S.A, de la Obligación No. 2 contenida en la Cláusula Tercera – OBLIGACIONES DE LAS PARTES, del numeral II) ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA en su Literal A) OBLIGACIONES ESPECÍFICAS ADMINISTRATIVAS Y TRANSVERSALES DE LA OPERACIÓN, del contrato No. CO1.PCCNTR.4356332, toda vez que el contratista con corte a seis (06) de junio de 2023, no ha presentado la totalidad de las hojas de vida del personal mínimo obligatorio descrito en la "Matriz de roles y perfiles de servicios TIC". Lo anterior teniendo en cuenta que seis (6) perfiles de los profesionales obligatorios requeridos para la ejecución del contrato, no han cumplido con las condiciones de formación y experiencia establecidas en la referida matriz de roles y perfiles de servicios TIC, que permitan su vinculación al contrato. Así mismo, con la resolución 016880 del 19 de septiembre 2023, se ordenó el cierre y archivo del proceso administrativo sancionatorio.

Fuente: SECOP II

PROCEDIMIENTO - MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS CÓDIGO ST-PR-15 V.2

El procedimiento permite monitorear los eventos reportados por el operador con el fin de gestionar oportunamente y minimizar el impacto que pueda generar los eventos como indisponibilidad de los servicios.

Dicho procedimiento inicia con el monitoreo a través de la herramienta CA donde detecta los eventos que tienen relevancia para la gestión de la Infraestructura TI o disponibilidad en los servicios. El operador tecnológico realiza la clasificación de las notificaciones de acuerdo con la criticidad definida “Informativa, Warning o Crítica”

En caso de que la notificación deba ser reportada, crean el incidente para que realice la verificación de la alarma por parte del especialista, esto queda registrado en el formato ST-FT-21 Bitácora de Eventos, el cual permite llevar la trazabilidad de los eventos y si son recurrentes.

Cuando la alarma persiste y se presenta reiteración de esta hasta 3 veces, en la actividad 12 indica que se escala al Líder de Monitoreo para informar Especialista Nivel 2 y se deja como evidencia la Bitácora de Eventos ST-FT-21 / Correo Electrónico, sin embargo, el formato no cuenta con una columna que se registre dichos escalamientos.

En cuanto a la actividad 19 “Escalar de nuevo al Especialista el Evento”, actividad 20 “¿Respuesta del Especialista Nivel 2?”, actividad 21 “Escalar a monitoreo para verificación del evento”, actividad 22 “Escalar a líder (aplicaciones, técnica, seguridad)” y actividad 23 “Revisar de nuevo con el especialista nivel 2”, indican en la evidencia la “Llamada Telefónica” el cual no es posible corroborar su realización, sin embargo, en el formato ST-FT-21 existe el campo correspondiente para su registro.

En la verificación realizada al formato ST-FT-21 se evidenció que, para los meses de agosto, diciembre de 2023 y marzo de 2024, los casos reportados se encuentran registrados en la Herramienta CA Service Desk Manager.

IV.MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información realiza seguimiento semanalmente al Plan de Acción Institucional, indicadores y avance de los compromisos con los proveedores. Así mismo, participa en las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el cual se hace seguimiento a los objetivos y metas institucionales.

V. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El proceso de Servicios TIC en el periodo de evaluación no cuenta con acciones formuladas en el Plan de Participación Ciudadana. No obstante, brinda soporte tecnológico para dinamizar y sistematizar espacios e instancias de participación con apoyo de las TIC.

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

Se observa que para la vigencia 2023 a la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información le asignaron 2.778 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción (PQRSD), el cual dio respuesta oportuna a 2.300 para un promedio del 83,55%.

Mes	Recibidas	Rta a Tiempo	Rta Extemp	% Oportunidad
Enero 2023	255	230	25	90,20%
Febrero 2023	286	227	59	79,37%
Marzo 2023	378	296	82	78,31%
Abril 2023	223	142	81	63,68%
Mayo 2023	259	204	55	78,76%
Junio 2023	254	210	44	82,68%
Julio 2023	209	171	38	81,82%
Agosto 2023	179	149	30	83,24%
Septiembre 2023	193	171	22	88,60%
Octubre 2023	203	194	9	95,57%
Noviembre 2023	164	145	19	88,41%
Diciembre 2023	175	161	14	92,00%
Total	2778	2300	478	83,55%

Fuente: Reporte Subdirección de Relacionamento con la ciudadanía

Para la vigencia 2024, con corte a abril de 2024 recibieron 720 PQRSD, el cual dio respuesta oportuna a 617 para un promedio del 85,84%

Mes	Recibidas	Rta a Tiempo	Rta Extemp	% Oportunidad
Enero 2024	174	165	9	94,83%
Febrero 2024	152	134	18	88,16%
Marzo 2024	162	125	37	77,16%
Abril 2024	232	193	39	83,19%
Total	720	617	103	85,84%

Fuente: Reporte Subdirección de Relacionamento con la ciudadanía

El proceso implemento el envío de correos como alerta indicando el vencimiento de las PQRSD, sin embargo, se observa durante el periodo de auditoría que continua las respuestas extemporáneas incumpliendo lo establecido en la Resolución 15908 de 2017.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión	Recomendación
1. En la verificación realizada a los riesgos, se observó que en el periodo de la auditoria no se materializaron, tienen un adecuado diseño y ejecución de los controles y cuenta con los soportes de las actividades realizadas. El proceso solo tiene identificados controles preventivos. En general para los riesgos se relacionó la actividad relacionada, sin embargo, no se está indicando el procedimiento, manual, guía o documento donde se describe el control o punto de verificación para la mitigación del riesgo.	Implementar controles detectivos y/o correctivos, acorde con lo definido en la guía de administración del riesgo: <i>“Control detectivo: control accionado durante la ejecución del proceso. Estos controles detectan el riesgo, pero generan reprocesos. Control correctivo: control accionado en la salida del proceso y después de que se materializa el riesgo. Estos controles tienen costos implícitos.”</i> Revisar que las actividades de control del proceso se encuentre documentadas y actualizadas en los procedimientos, de acuerdo con lo establecido en la Guía de Administración del Riesgo Código: PM-GU-01 Versión: 07
2. Respecto al Plan de Acción Institucional en el primer trimestre realizo las actividades correspondientes de los indicadores y acciones.	Realizar las acciones pertinentes para el cumplimiento de las metas programadas para el indicador “Eficiencia en la gestión de conectividad escolar”
3. Respecto al Procedimiento Monitoreo y Gestión de Eventos ST-PR-15 V.2 se observó que se están realizando las actividades como se encuentran en el procedimiento.	En Procedimiento Monitoreo y Gestión de Eventos ST-PR-15 V.2 en la actividad 19, 20 y 21, indican en la evidencia “Llamada Telefónica” el cual no es posible corroborar su realización, analizar la posibilidad de cambiarla. Adicionalmente, evaluar la posibilidad que en la Bitácora de Eventos ST-FT-21 se cuente con una columna que se registre los escalamientos realizados.
4. Se observó del presupuesto 2024, un 84% comprometido y un 19% de pagos, debido al proceso de licitación y ejecución de contratos.	Continuar con las actividades correspondientes para la ejecución del presupuesto.
5. En los contratos validados, se observó la documentación requerida en cada una de las etapas contractuales.	Continuar con la supervisión de los contratos vigentes, así mismo realizar las actividades para la liquidación del contrato de software.
6. Se observa que para la vigencia 2023 a la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información dio respuesta oportuna a las PQRSDF al 83,55% y en el transcurso de la vigencia del 2024 a abril un 85,84%	Realizar las acciones pertinentes para el cumplimiento al 100% de las PQRSDF

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
X		Se observó que para la vigencia 2023 a la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información dio respuesta oportuna a las PQRSDF al 83,55% y en el transcurso de la vigencia del 2024 a abril un 85,84%, incumpliendo en 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 de competencia del Ministerio de Educación Nacional.	Realizar las acciones pertinentes para el cumplimiento al 100% de las PQRSDF

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			NTC ISO 9001 2015 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos	El proceso tiene identificado sus procedimientos, manuales y guías. El 31 de mayo de 2024 realizo mesa de trabajo con la Subdirección de Desarrollo Organizacional con el fin de establecer el cronograma para la actualización de la documentación. A través del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones el proceso planeo las actividades, teniendo en cuenta lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, Plan de acción Institucional y las necesidades internas de la entidad, el cual se encuentra publicado en la página web y fue aprobado el 26 de enero de 2024 en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
X			6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	La OTSI para la vigencia 2024 definió seis riesgos de gestión y uno de corrupción, en la verificación realizada se observó que en el periodo de la auditoria no se materializaron, tienen un adecuado diseño y ejecución de los controles y cuenta con los soportes de las actividades realizadas. Se debe analizar la posibilidad de identificar controles defectivos y/o correctivos. Los riesgos en el SIG tienen definido la actividad relacionada, sin embargo, es importante que se indique que procedimiento, manual, guía o documento donde se describe el control o punto de verificación para la mitigación del riesgo.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			7. Apoyo 7.1 Recursos 7.1.3 Infraestructura	Se estableció el presupuesto para los proyectos establecidos, mantenimiento de la operación tanto de infraestructura como de aplicaciones. Sin embargo, a la fecha no se cuenta con todo el presupuesto para ejecutar todas las actividades planeadas y programadas, situación que se ha indicado en los comités Estratégicos y a la oficina de Planeación. Así mismo, se recomienda validar en la caracterización se incluya el requisito 7.1.2 dado que no se encuentra relacionado en la caracterización.
		X	7.5. Información documentada	El proceso realiza reuniones de seguimiento internas a las actividades de operación, de aplicación y de gestión, sin embargo, no hay evidencia de estos seguimientos y los compromisos resultado de la actividad, que facilite validar los temas tratados y los acuerdos adoptados para la toma de decisiones.
X			9.1.1. Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora	El proceso de Servicios TIC cuenta 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 realiza seguimiento semanal de los compromisos con los proveedores, así mismo se realiza seguimiento mensual de los indicadores de gestión. Han realizado las actividades correspondientes a los planes de mejora en los tiempos establecidos.
X			NTC ISO 14001:2015 4. Contexto de la organización 4.4 Sistema de gestión ambiental	El proceso de Gestión de Servicios TIC interacciona con el Sistema de Gestión Ambiental a través de la aplicación de los controles lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión Ambiental, se realizó la verificación de conocimiento y apropiación del Sistema de Gestión Ambiental entre los auditados, quienes identifican la política, objetivos, programas y buenas prácticas a través de la aplicación de los programas como el ahorro y uso eficiente del agua, energía y papel aportando al logro de resultados del Sistema de Gestión Ambiental.
X			6. Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.1 Generalidades	El proceso de Servicios TIC promueve el cumplimiento de los requisitos del Sistema de gestión Ambiental del Ministerio a través de la identificación de oportunidades relacionados con el Ahorro y Uso eficiente de la energía y agua (ajuste de brillo de pantalla a nivel medio, disminuir el tiempo para que los equipos entren en estado de hibernación y utilizar fondos de pantalla y temas oscuros), las cuales son trabajadas junto con la subdirección de Gestión Administrativa, dando cumplimiento a la Directiva Presidencial 01 de 2024.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			7. Apoyo 7.1 Recursos	El proceso de Servicios TIC designo para la vigencia 2023 y 2024 al vocero ambiental, quien de acuerdo a la matriz de ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES AMBIENTALES tiene como función principal: Apoyar la sensibilización y toma de conciencia de los colaboradores del proceso/dependencia correspondiente, frente a la política, objetivos, roles y responsabilidades y programas del Sistema de Gestión Ambiental y Coordinar la entrega de información correspondiente al Sistema de Gestión Ambiental en sus áreas o procesos.
X			7. Apoyo 7.2 Competencia	Al revisar la matriz de ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES AMBIENTALES tiene establecido como requisito de competencia para la formación /entrenamiento/Toma de Conciencia “Curso de Gestión Ambiental-Capacitaciones ambientales internas-*Aplica el curso de Escuela Corporativa o cualquier curso sobre gestión ambiental”, teniendo en cuenta lo anterior se realizó la consulta sobre el certificado de formación de los voceros ambientales designados por el líder de proceso para vigencia 2023 y 2024 a través de correo electrónico, sin embargo, estos profesionales ya no se encuentran en la dependencia por lo que no se puede evidenciar su formación. Frente a la asistencia de capacitaciones internas programadas (seis (06) sesiones de voceros ambientales) dentro del rango de fechas de la presente auditoría, se observó que el vocero ambiental participó en cuatro (04) sesión realizada el 26/05/2023, 31/07/2023, 29/09/2023 y 22/03/2024. Es importante mencionar que el vocero ambiental actual cuenta con el curso de formación ambiental.
X			7. Apoyo 7.3 Toma de Conciencia	El proceso de Servicios TIC promueve la toma de conciencia del Sistema de Gestión a través de la socialización al equipo de trabajo de los temas como política, objetivos, roles y responsabilidades, contexto, partes interesadas, controles, aspectos e impactos ambientales, programas relacionados con ahorro y uso eficiente de recursos como agua, energía y papel, así como mediante la gestión integral de residuos, incluidos los ordinarios y reciclables, como se evidencia en la lista de asistencia y presentación del 22 de marzo de 2024. Así mismo, se recomienda validar en la caracterización se incluya el requisito 7.3 dado que no se encuentra relacionado en la caracterización.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			7. Apoyo 7.5 Información 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada	El proceso de Servicios TIC, sus funcionarios y contratistas tiene conocimiento de la ubicación (Sistema Integrado de Gestión) de los documentos del Sistema de Gestión Ambiental, los cuales son aplicados siguiendo los lineamientos establecidos tanto por la Subdirección de Gestión Administrativa como por la Subdirección de Desarrollo Organizacional, asegurando que, el proceso implemente de manera efectiva los documentos establecidos, como el caso de la Ficha de bienes y servicios con criterios de sostenibilidad ambiental en los contratos gestionados desde la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.
			8. Operación 8.1 Planificación y control operacional	El proceso de Servicios TIC promueve el cumplimiento de los requisitos del Sistema de gestión Ambiental del Ministerio a través de la implementación de los controles operacionales establecidos en el marco de los programas ambientales orientados al ahorro y uso eficiente de recursos como agua, energía y papel, así como mediante la gestión integral de residuos, incluidos los ordinarios y reciclables, como se evidenció en la verificación realizada en el área de trabajo. Se evidenció la aplicación de la Guía de Compras Públicas Sostenibles con el Medio Ambiente y la Ficha de bienes y servicios con criterios de sostenibilidad ambiental en los estudios previos presentados desde la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, así como el seguimiento al cumplimiento del criterio ambiental del contrato CO1.PCCNTR.4356332 de 2022, en cuanto a la disposición de residuos peligrosos generados del mantenimiento de UPS, en donde se generaron 36 BATERIAS 12 VOLTIOS 26 AMPERIOS, 68 BATERIAS 12 VOLTIOS 18 AMPERIOS y 40 BATERIAS 12 VOLTIOS 55 AMPERIOS, que fueron gestionadas por FUNDIMETAL DE COLOMBIA SAS para PROGRAMACION DE APROVECHAMIENTO Y/O DISPOSICION FINAL. Desde la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, se observó la configuración de impresión a doble cara como predeterminada de las impresoras de la subdirección de fortalecimiento, Subdirección de Acceso, Oficina Asesora Jurídica, Relacionamento con el Ciudadano y Grupos Étnicos que fueron tomadas como muestra. Se realizó la trazabilidad al manejo y gestión del tóner que son cambiados desde la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, evidenciando el ingreso al almacén de residuos peligrosos para su almacenamiento y disposición final.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			10. Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	El proceso de Servicios TIC promueve el cumplimiento del Sistema de gestión Ambiental del Ministerio a través de la identificación de oportunidades relacionados con el Ahorro y Uso eficiente de la energía y agua (ajuste de brillo de pantalla a nivel medio, disminuir el tiempo para que los equipos entren en estado de hibernación y utilizar fondos de pantalla y temas oscuros), las cuales son trabajadas junto con la subdirección de Gestión Administrativa, dando cumplimiento a la Directiva Presidencial 01 de 2024, así como la implementación en el ámbito de su responsabilidad de las acciones correctivas establecidas por el Sistema de Gestión Ambiental, aportando a la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: LUZ YANIRA SALAMANCA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: LUIS ALFREDO CONTRERAS TRUJILLO