101. 20201360

Itagüí, 09 NOV 2020

Doctor
**JHON JAIRO CHICA SALGADO**
Personero Municipal
Itagüí

Asunto: Informe FINAL Auditoría TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Respetado Doctor Chica

De manera respetuosa y de acuerdo a las funciones establecidas mediante la ley 87 de 1993, los roles definidos en el decreto 648 de 2017 y al Plan Anual de Auditorías aprobado para la presente anualidad, me permito hacer entrega del informe **FINAL** de Auditoría que se adelantó al proceso de Tecnologías de la Información. .

Espero se adelanten las acciones necesarias para mejorar la gestión del proceso y se suscriba el Plan de Mejoramiento para las no conformidades. Igualmente solicito se publique en la Página Web de la Entidad.

Atentamente,

**EMILSEN VARGAS MARIN**
Jefe de la Oficina de Control Interno.

*Se envía copia al correo electrónico de PAULA TRUJILLO GONZALEZ – Asesora de Despacho – Personería.*

| Personería de Itagüí | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: FEM-09 |
|---|---|---|
| | | Versión: 03 |
| | | Fecha: 19/03/2020 |

| PROCESO AUDITADO: | TECNOLOGIA DE LA INFORMACION |
|---|---|

| PROCEDIMIENTOS AUDITADOS | FECHA DE LA AUDITORIA |
|---|---|
| PTI-01; PTI-02. | OCTUBRE DE 2020 |
| **AUDITOR LIDER** | **EQUIPO AUDITOR** |
| Emilsen Vargas Marín | Emilsen Vargas Marín |
| **AUDITADO:** | |
| **Líderes del Proceso Tecnología de la Información.** | |

| OBJETIVO DE LA AUDITORIA |
|---|
| Evidenciar la implementación y administración de los riesgos, el control y la gestión de la entidad en el proceso de Tecnología de la información. |
| **ALCANCE DE LA AUDITORIA** |
| Aplica a todos los procesos de la Personería Municipal de Itagüí para los sistemas de Gestión de la Calidad y Control Interno. |
| **DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)** |
| **(Leyes, Normas, ISO 9001,GP 1000., MECI, Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)** |
| **RESUMEN DE LA AUDITORÍA:** |

En cumplimiento al programa de auditoria elaborado y aprobado para la vigencia 2020, la oficina de control interno, llevo a cabo la auditoria al proceso Intervención a los procesos de Tecnología de la información. PTI-01; PTI-02.

Dentro de la presente auditoria se verificaron aspectos relevantes como lo relacionado en el mapa de riesgos, así como del plan de mejoramiento, plan de acción y tablero de indicadores y principalmente se revisó el avance de las observaciones realizadas por la Contraloría de Itagüí en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea del gobierno nacional del proceso Tecnologías de la información, a continuación se presenta el **INFORME FINAL,** de la auditoría y se describen los aspectos verificados en cada uno de los documentos.

**1.MAPA DE RIESGOS:**

El proceso de Tecnología de la Información presenta 2 riesgos operativos, 3 riesgos tecnológicos, 1 de corrupción y 1 de seguridad digital para un total de 7 riesgos, se verificó que se realizan los controles de acuerdo a la periodicidad indicada en el Mapa de Riesgos.
Se sugiere cambiar la periodicidad de seguimiento, ya que semestralmente o anualmente es más difícil realizar un control en caso de presentarse alguna desviación.
Se sugiere utilizar los indicadores en el seguimiento realizado para cada uno de los riesgos.

## 2.TABLERO DE INDICADORES:

El primer indicador del proceso tecnología de la información es: "Definir las características de los usuarios de TI, PERFIL,EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO, para determinar el impacto de la implementación de las TI, e implementar acciones de mejora respecto a los resultados de uso de TI, minimizando los impactos en la implementación de nuevos proyectos de sistemas o servicios" . Se evidenció que no se diligenció este indicador desde marzo hasta la fecha, ya que dentro de la programación de seguimiento es mensual.
En el tablero de indicadores se verificó que los seguimientos se realizaron de manera oportuna y en la periodicidad indicada a los indicadores del proceso, los cuales son Intervenciones en procesos penales y de familia y Violaciones al debido proceso en penal, Civil y de familia.
El segundo indicador del proceso es "Definir las características de los usuarios de TI, con el fin de determinar el uso y apropiación del internet en las actividades propias de la institución", a este indicador tampoco se le hizo seguimiento de acuerdo a su periodicidad, la cual es mensual.

## 3.PLAN DE MEJORAMIENTO:

Se verifica en el Formato Plan de mejoramiento de la Personería que el área presenta 5 acciones abiertas a la fecha de esta auditoría, todas las 5 acciones son derivadas de la Auditoria de Interna de calidad, 4 de ellas fueron suscritas en septiembre de 2020 y una de ellas se suscribió en diciembre de 2019. La acción que viene desde el 2019 no se le ha realizado el seguimiento adecuado, por lo tanto no presenta los avances requeridos según el tiempo programado.
Como beneficio de esta auditoria se tiene en cuenta que se le realizó seguimiento el viernes 30 de octubre de 2020 a la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.

## 4.PLAN DE ACCION:

Dentro del plan de acción del Despacho del Personero se encuentran 5 metas del proceso de tecnologías de la información, las cuales se presentan en la siguiente figura tomada del plan de acción.

La oficina de control interno verificó el informe de seguimiento al plan de acción presentado por el área, en el cual se evidencian los avances y actividades realizadas en cada una de las acciones pendientes.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tecnología de la Información | | Garantizar la disponibilidad, integridad, actualización, optimización y la confidencialidad de la información y las tecnologías de la información a través de la formulación de lineamientos, políticas y directrices que contribuyan al funcionamiento de los procesos y al cumplimiento de la estrategia institucional | Política de Gobierno Digital implementada | Difusión de la Política de Gobierno Digital. | | | | x | | | x | | | x | | Soporte de difusión | Personero | 2020 | 100% | 0% | 35% | 35% |
| | | | | Difusión permanente de los trámites y servicios a través del portal Web y redes sociales. | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | Soporte de la difusión | Personero | 2020 | 100% | 10% | 30% | 30% |
| | | | | Revision del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) | • | | | | | | | | x | | | Informe de revision del PETI y /o actas. | Personero | 2020 | 100% | 0% | 10% | 30% |
| | | | | Adecuar la página web institucional con los requerimientos de la Política de Gobierno Digital. | | | | x | | | x | | | x | | Autodiagnostico de MIPG y evidencias en la página web. | Personero | 2020 | 80% | 25% | 25% | 25% |
| | | | | Verificar el cumplimiento de la publicación en la pagina web de datos abiertos. | | | | | | | | | | x | | Datos abiertos publicados | Personero | 2020 | 100% | 0% | 0% | 0% |

## 5.SEGUIMIENTO PROCEDIMIENTOS TECNOLOGIA DE LA INFORMACION SEGÚN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PTI-01 Y PTI-02

Dentro del seguimiento realizado en la presente auditoria, el área envió el plan de mantenimiento preventivo realizado a los computadores por Carlos Alberto Molina Sánchez, en el cual se observó que se han realizado los mantenimientos preventivos a los computadores y equipos de acuerdo a la programación, esto obedece al proceso PTI-01.

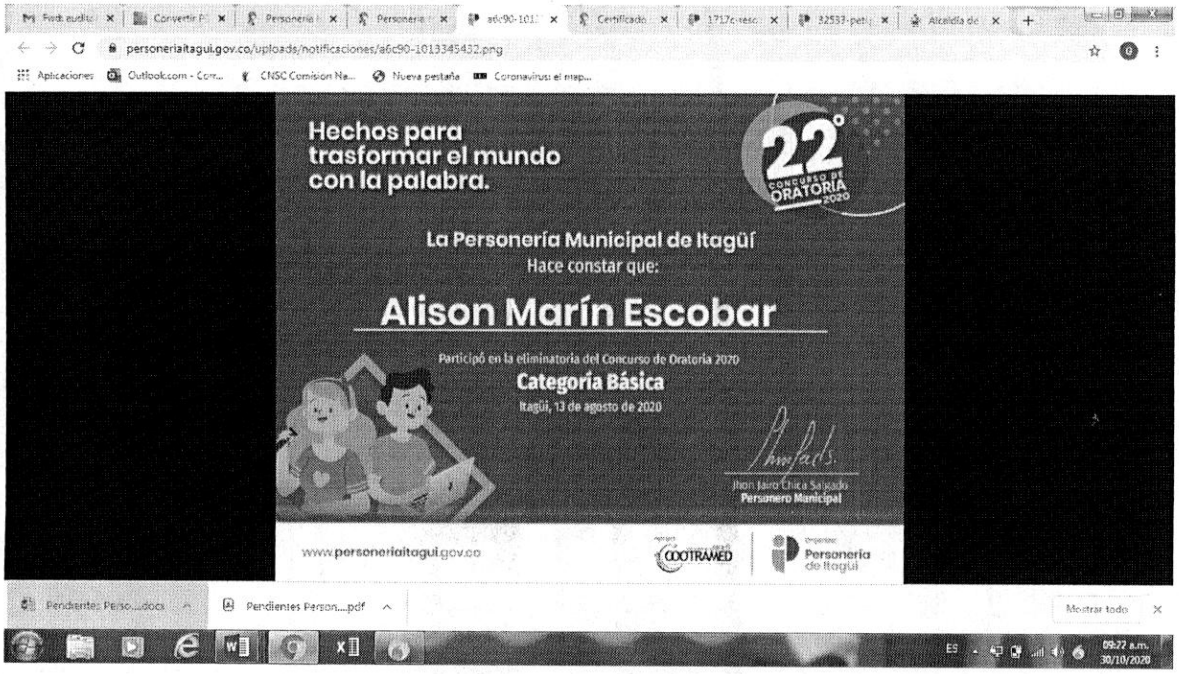
En cuanto al proceso PTI-02 no se recibió respuesta del área en cuanto a la organización, elaboración y presentación de informes.

Se observa que los procedimientos que el área presenta deben ser actualizados y complementados ya que no hacen mención a temas relevantes emanados por el gobierno nacional en cuanto a Gobierno en Línea y las políticas adelantadas por el ministerio de las TIC, además se deben revisar los responsables en la entrega de la información, responsables del proceso.

## 6.SEGUIMIENTO Y VERIFICACION DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS POR LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE ITAGUI A LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA EN LA AUDITORIA 35-2018:

A continuación se toma como fuente el informe de seguimiento realizado al proceso el pasado viernes 30 de octubre de 2020 por los responsables del proceso, en el cual se evidencian tanto los avances como también los aspectos pendientes por realizar del tema de TICS.

1. Existe estudio para la generación de certificados o constancias en la web: NO.
2. Existe análisis de seguridad para cada trámite y/o constancia y está alineada a la política de seguridad de la entidad: SI. Solo tenemos un trámite en línea: PQRS. Análisis de Seguridad (Manual de política de Seguridad) y se adopta el plan de seguridad de la información mediante resolución : 208 del 21 de noviembre de 2018 https://personeriaitagui.gov.co/personeria/normatividad/4
3. Este subcriterio está alineado con el componente de seguridad y privacidad de la información. SI. https://personeriaitagui.gov.co/uploads/entidad/control/32533-peti.pdf.
4. Por medio del portal de la entidad emiten certificados y/o constancias electrónicas.SI. Sólo Constancias Electrónicas por el concurso de oratoria anualizado.



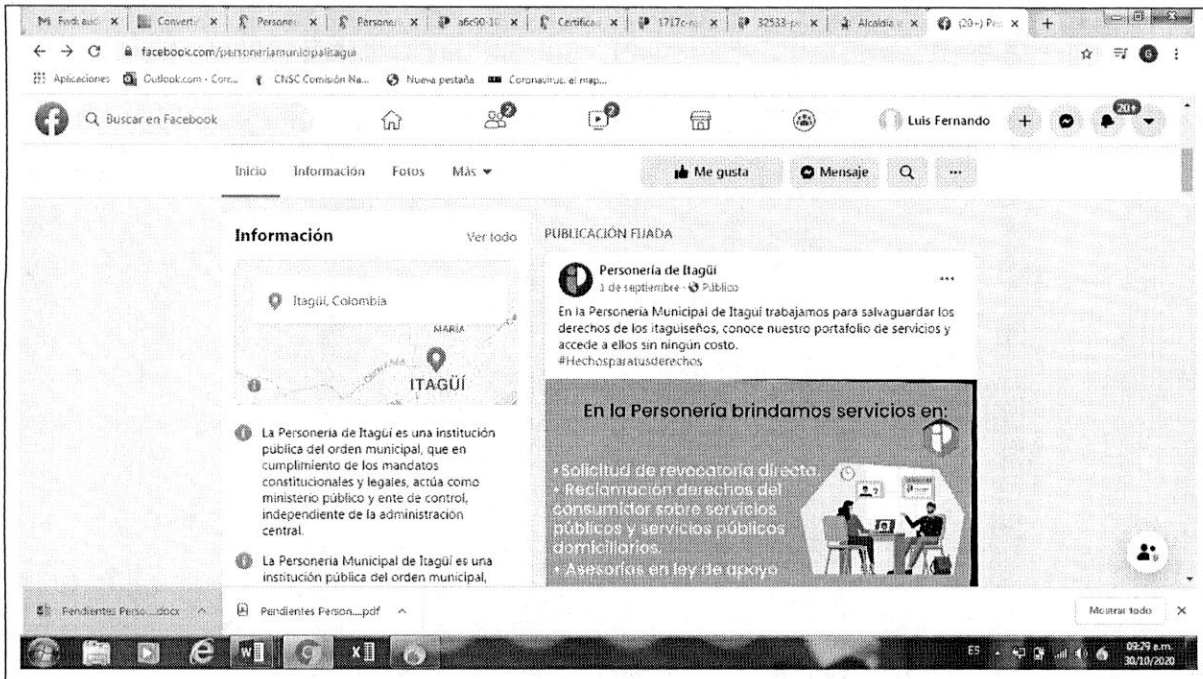

https://personeriaitagui.gov.co/personeria/notificaciones_electronicas.

Faltan acciones de mejora continua en cuanto a:

La caracterización de usuarios no está adoptada por documento administrativo: SI. https://personeriaitagui.gov.co/uploads/entidad/control/32533-peti.pdf

- **La entidad no diseña e implementa la estrategia de promoción relacionada con los trámites y servicios que tiene disponible por medios electrónicos como**:
  - Estrategia para la promoción de trámites y servicios

Si. https://www.facebook.com/personeriamunicipalitagui/videos/1142454179486127




- Se utilizó en la estrategia la caracterización de usuarios: SI
- Se ha realizado encuestas acerca de los trámites y servicios. SI

## TIC GOBIERNO ABIERTO

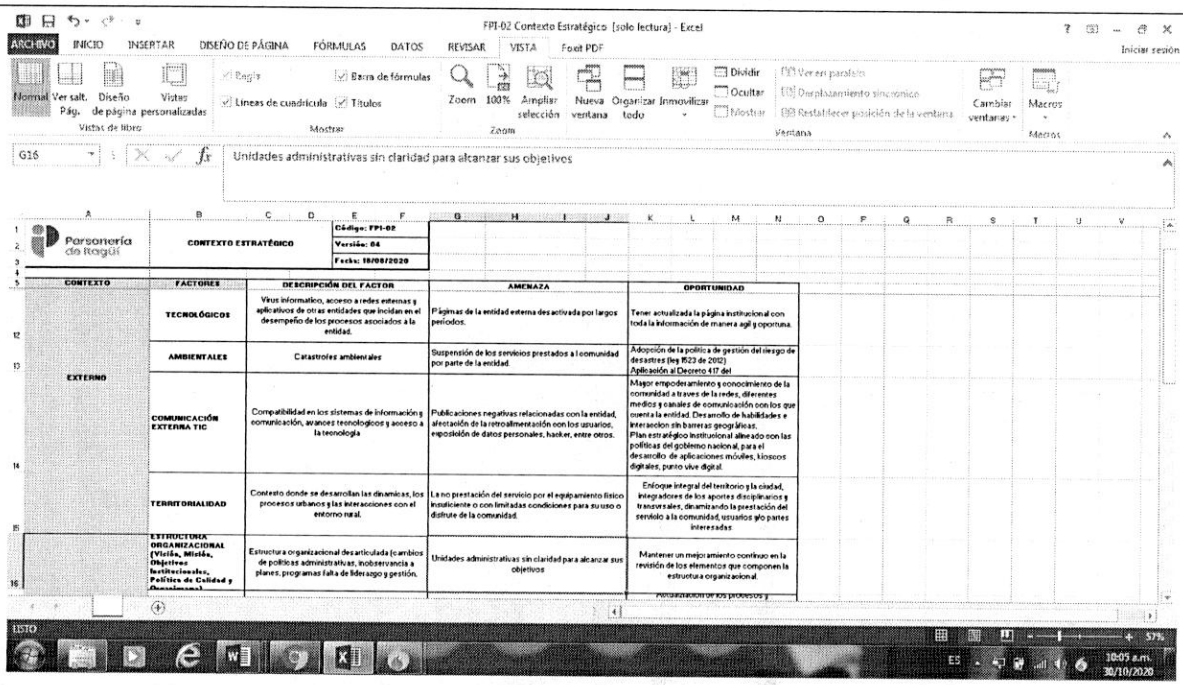
**Faltan acciones de mejora continua en cuanto a:**

**La entidad no publica la información definida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, en algunos menús**. R/. La entidad se encuentra en proceso de actualización de la página web con respecto a los requisitos mínimos sobre la ley de transparencia "La mayoría está todo publicado de acuerdo a los diferentes menús.

## TIC PARA LA GESTIÓN

**Los pendientes son:**

- Existe documento de diagnóstico de la AE actual. SI. https://personeriaitagui.gov.co/uploads/entidad/control/32533-peti.pdf.
- Matriz DOFA TI. SI. Contexto Estratégico de la entidad. Evidencia. Carpeta del responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.(Coordinador de calidad o quien haga sus veces)



FPI-02 Contexto Estratégico [solo lectura] - Excel

G16: Unidades administrativas sin claridad para alcanzar sus objetivos

Personería de Itagüí — CONTEXTO ESTRATÉGICO — Código: FPI-02 — Versión: 04 — Fecha: 18/08/2020

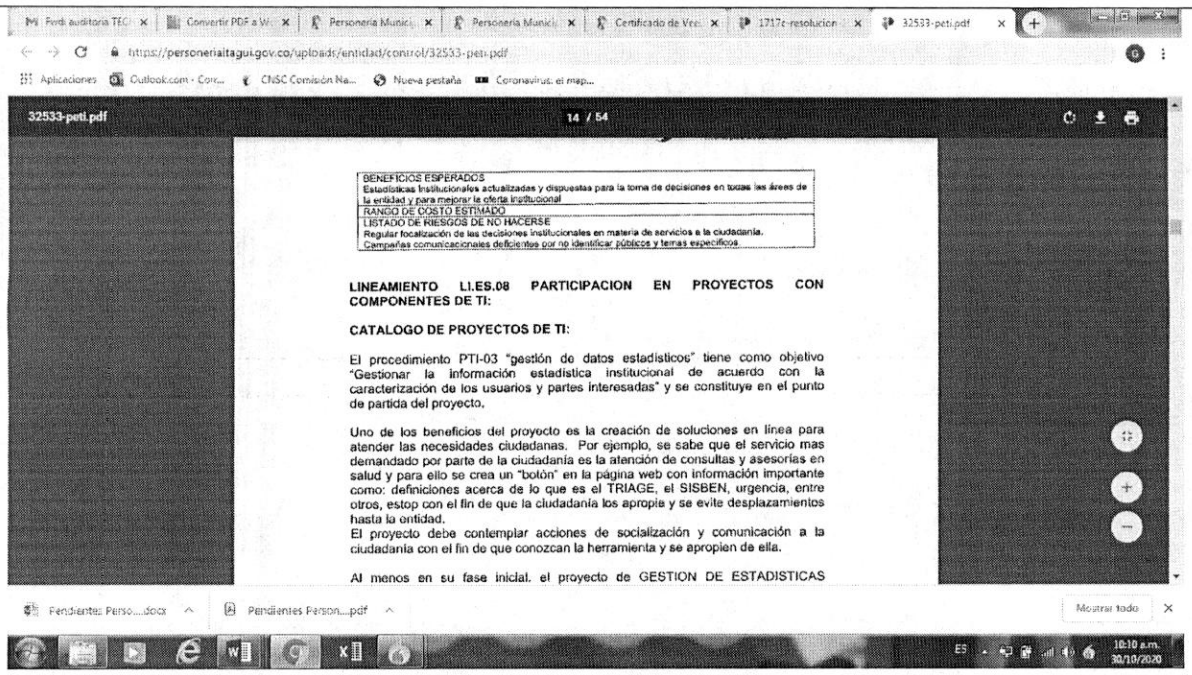
| CONTEXTO | FACTORES | DESCRIPCIÓN DEL FACTOR | AMENAZA | OPORTUNIDAD |
|---|---|---|---|---|
| EXTERNO | TECNOLÓGICOS | Virus informatico, acceso a redes externas y aplicativos de otras entidades que incidan en el desempeño de los procesos asociados a la entidad. | Páginas de la entidad externa desactivada por largos periodos. | Tener actualizada la página institucional con toda la información de manera agil y oportuna. |
| | AMBIENTALES | Catastrofes ambientales | Suspensión de los servicios prestados a la comunidad por parte de la entidad. | Adopción de la politica de gestión del riesgo de desastres (leg 1523 de 2012) Aplicación al Decreto 417 del |
| | COMUNICACIÓN EXTERNA TIC | Compatibilidad en los sistemas de información y comunicación, avances tecnologicos y acceso a la tecnología | Publicaciones negativas relacionadas con la entidad, afectación de la retroalimentación con los usuarios, exposición de datos personales, hacker, entre otros. | Mayor empoderamiento y conocimiento de la comunidad a traves de la redes, diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta la entidad. Desarrollo de habilidades e interaccion sin barreras geográficas. Plan estratégico institucional alineado con las politicas del gobierno nacional, para el desarrollo de aplicaciones móviles, kioscos digitales, punto vive digital. |
| | TERRITORIALIDAD | Contexto donde se desarrollan las dinamicas, los procesos urbanos y las interacciones con el entorno natal. | La no prestación del servicio por el equipamiento físico insuficiente o con limitadas condiciones para su uso o disfrute de la comunidad. | Enfoque integral del territorio y la ciudad, integradores de los aportes disciplinarios y transversales, dinamizando la prestación del servicio a la comunidad, usuarios y/o partes interesadas |
| | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (Visión, Misión, Objetivos Institucionales, Política de Calidad y | Estructura organizacional desarticulada (cambios de politicas administrativas, inobservancia a planes, programas falta de liderazgo y gestión. | Unidades administrativas sin claridad para alcanzar sus objetivos | Mantener un mejoramiento continuo en la revisión de los elementos que componen la estructura organizacional. |

- **Existe definición de la Arquitectura empresarial TI de la institución, documento donde se pueda evidenciar la AE**. SI. https://personeriaitagui.gov.co/uploads/entidad/control/32533-peti.pdf.

- Existe documento de adopción del PETI: SI. https://personeriaitagui.gov.co/uploads/entidad/control/32533-peti.pdf

- Actas de la alta dirección donde se evalué el PETI: SI.

- Existe portafolio de proyectos, evidencia. SI.



| BENEFICIOS ESPERADOS |
|---|
| Estadísticas Institucionales actualizadas y dispuestas para la toma de decisiones en todas las áreas de la entidad y para mejorar la oferta institucional |
| RANGO DE COSTO ESTIMADO |
| LISTADO DE RIESGOS DE NO HACERSE |
| Regular focalización de las decisiones institucionales en materia de servicios a la ciudadanía.<br>Campañas comunicacionales deficientes por no identificar públicos y temas específicos. |

**LINEAMIENTO LI.ES.08 PARTICIPACION EN PROYECTOS CON COMPONENTES DE TI:**

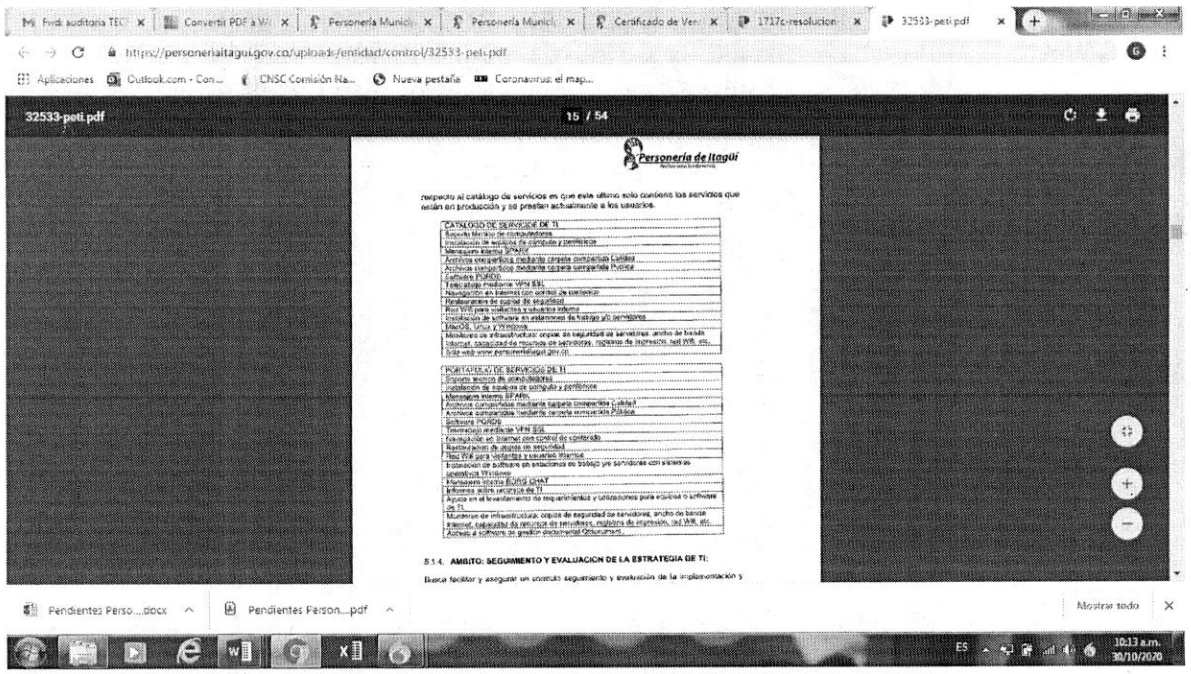
**CATALOGO DE PROYECTOS DE TI:**

El procedimiento PTI-03 "gestión de datos estadísticos" tiene como objetivo "Gestionar la información estadística institucional de acuerdo con la caracterización de los usuarios y partes interesadas" y se constituye en el punto de partida del proyecto.

Uno de los beneficios del proyecto es la creación de soluciones en línea para atender las necesidades ciudadanas. Por ejemplo, se sabe que el servicio mas demandado por parte de la ciudadanía es la atención de consultas y asesorías en salud y para ello se crea un "botón" en la página web con información importante como: definiciones acerca de lo que es el TRIAGE, el SISBEN, urgencia, entre otros, estop con el fin de que la ciudadanía los apropie y se evite desplazamientos hasta la entidad.
El proyecto debe contemplar acciones de socialización y comunicación a la ciudadanía con el fin de que conozcan la herramienta y se apropien de ella.

Al menos en su fase inicial. el proyecto de GESTION DE ESTADISTICAS

- Existe portafolio de servicios (según algún estándar).SI.



Personería de Itagüí

respecto al catálogo de servicios es que este último solo contiene los servicios que están en producción y se prestan actualmente a los usuarios.

| CATALOGO DE SERVICIOS DE TI |
|---|
| Soporte técnico de computadores |
| Instalación de equipos de computo y periféricos |
| Mensajería interna SPARK |
| Archivos compartidos mediante carpeta compartida Cuidad |
| Archivos compartidos mediante carpeta compartida Pública |
| Software PGRDS |
| Telefonía mediante VPN SSL |
| Navegación en Internet con control de contenido |
| Restablecimiento de cuenta de seguridad |
| Red WIFI para visitantes y usuarios internos |
| Instalación de software en estaciones de trabajo y/o servidores |
| MacOS, Linux y Windows |
| Monitoreo de infraestructura: copias de seguridad de servidores, ancho de banda Internet, capacidad de recursos de servidores, registros de impresión, red WIFI, etc. |
| Sitio web www.personeriaitagui.gov.co |

| PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TI |
|---|
| Soporte técnico de computadores |
| Instalación de equipos de computo y periféricos |
| Mensajería interna SPARK |
| Archivos compartidos mediante carpeta compartida Cuidad |
| Archivos compartidos mediante carpeta compartida Pública |
| Software PGRDS |
| Telefonía mediante VPN SSL |
| Navegación en Internet con control de contenido |
| Restablecimiento de cuenta de seguridad |
| Red WIFI para visitantes y usuarios internos |
| Instalación de software en estaciones de trabajo y/o servidores con sistemas operativos Windows |
| Mensajería interna ZOHO CHAT |
| Informes sobre servicios de TI |
| Ayuda en el levantamiento de requerimientos y cotizaciones para adquirir o actualizar software de TI. |
| Monitoreo de infraestructura: copias de seguridad de servidores, ancho de banda Internet, capacidad de recursos de servidores, registros de impresión, red WIFI, etc. |
| Acceso a software de gestión documental Orfeo/Kimai |

5.1.4. **AMBITO: SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ESTRATEGIA DE TI:**

Busca facilitar y asegurar un oportuno seguimiento y evaluación de la implementación y

-

- Tablero de indicadores, para Proyectos TI, avance GEL, y de servicios TI.R/ Tablero de indicadores. Si. Avance de Gobierno Digital antes Gobierno en Línea. SI.

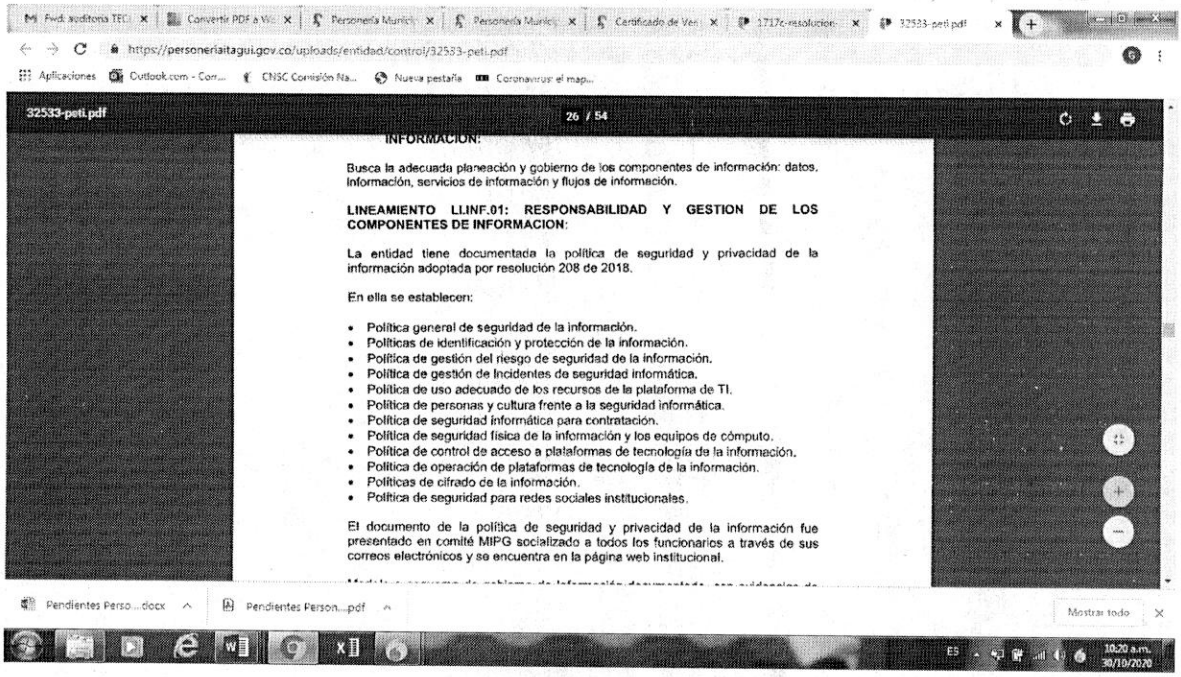
- Evaluación por parte de control Interno del avance y de los indicadores de Gestión TI. SI

- Análisis del impacto y/o aporte de TI en los planes y proyectos institucionales. NO. Se tomara acciones de mejoramiento para construir los análisis

- Políticas de uso de TI:SI

- Comité Técnico de TI, institucionalizado: SI.

- Catálogo de componentes de Información: SI.



32533-peti.pdf 26 / 54

**INFORMACION:**

Busca la adecuada planeación y gobierno de los componentes de información: datos, información, servicios de información y flujos de información.

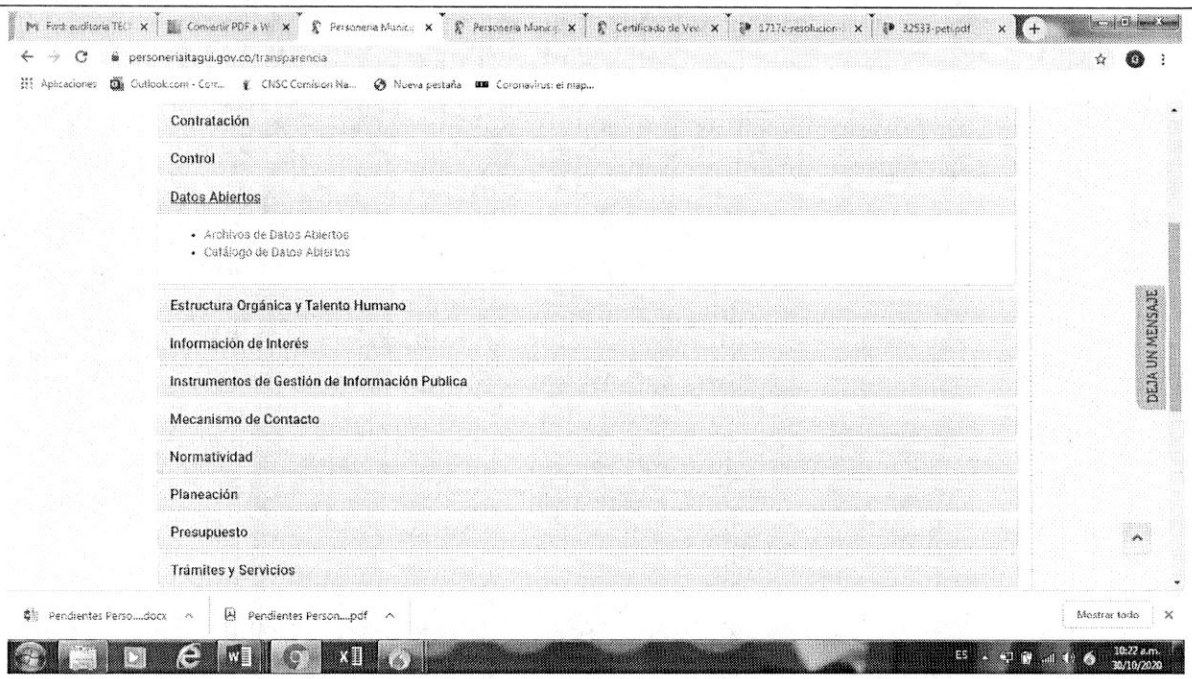
**LINEAMIENTO LI.INF.01: RESPONSABILIDAD Y GESTION DE LOS COMPONENTES DE INFORMACION:**

La entidad tiene documentada la política de seguridad y privacidad de la información adoptada por resolución 208 de 2018.

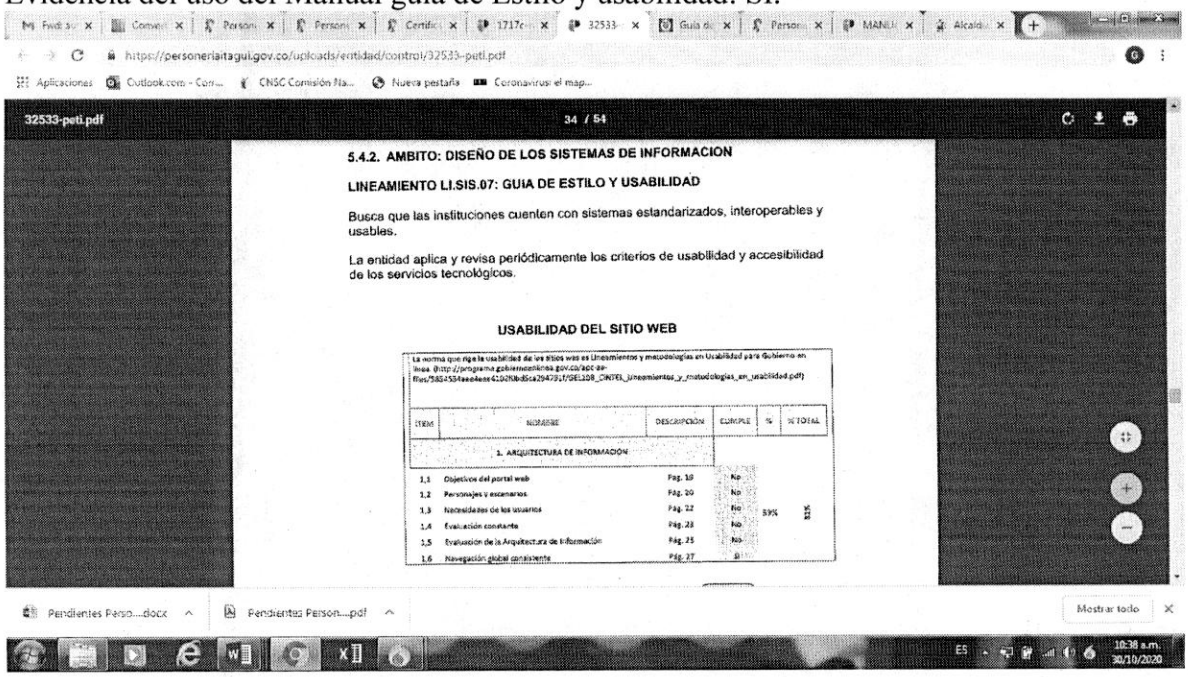
En ella se establecen:

- Política general de seguridad de la información.
- Políticas de identificación y protección de la información.
- Política de gestión del riesgo de seguridad de la información.
- Política de gestión de incidentes de seguridad informática.
- Política de uso adecuado de los recursos de la plataforma de TI.
- Política de personas y cultura frente a la seguridad informática.
- Política de seguridad informática para contratación.
- Política de seguridad física de la información y los equipos de cómputo.
- Política de control de acceso a plataformas de tecnología de la información.
- Política de operación de plataformas de tecnología de la información.
- Políticas de cifrado de la información.
- Política de seguridad para redes sociales institucionales.

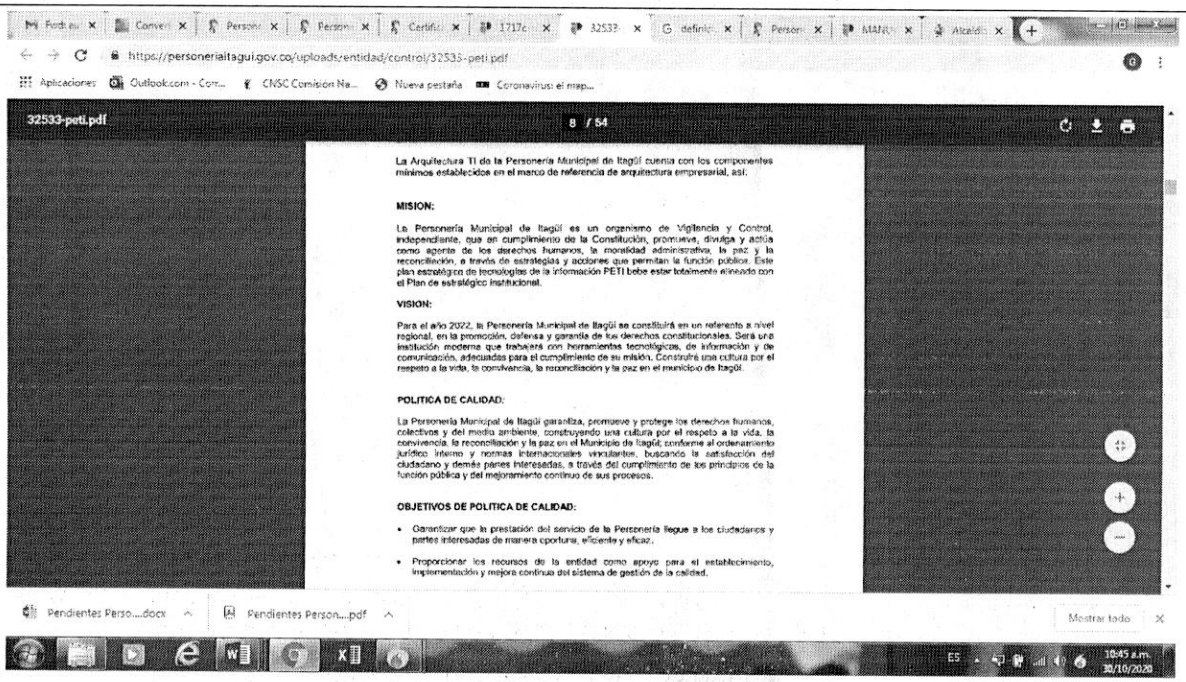
El documento de la política de seguridad y privacidad de la información fue presentado en comité MIPG socializado a todos los funcionarios a través de sus correos electrónicos y se encuentra en la página web institucional.




- Evidencia del uso del Manual guía de Estilo y usabilidad: SI.




- Documento análisis de Plataforma: SI.



La Arquitectura TI de la Personería Municipal de Itagüí cuenta con los componentes mínimos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial, así:

**MISION:**

La Personería Municipal de Itagüí es un organismo de Vigilancia y Control, independiente, que en cumplimiento de la Constitución, promueve, divulga y actúa como aporte de los derechos humanos, la moralidad administrativa, la paz y la reconciliación, a través de estrategias y acciones que permitan la función pública. Este plan estratégico de tecnologías de la información PETI debe estar totalmente alineado con el Plan de estratégico institucional.

**VISION:**

Para el año 2022, la Personería Municipal de Itagüí se constituirá en un referente a nivel regional, en la promoción, defensa y garantía de los derechos constitucionales. Será una institución moderna que trabajará con herramientas tecnológicas, de información y de comunicación, adecuadas para el cumplimiento de su misión. Construirá una cultura por el respeto a la vida, la convivencia, la reconciliación y la paz en el municipio de Itagüí.

**POLITICA DE CALIDAD:**

La Personería Municipal de Itagüí garantiza, promueve y protege los derechos humanos, colectivos y del medio ambiente, construyendo una cultura por el respeto a la vida, la convivencia, la reconciliación y la paz en el Municipio de Itagüí, conforme al ordenamiento jurídico interno y normas internacionales vinculantes, buscando la satisfacción del ciudadano y demás partes interesadas, a través del cumplimiento de los principios de la función pública y del mejoramiento continuo de sus procesos.

**OBJETIVOS DE POLITICA DE CALIDAD:**

- Garantizar que la prestación del servicio de la Personería llegue a los ciudadanos y partes interesadas de manera oportuna, eficiente y eficaz.
- Proporcionar los recursos de la entidad como apoyo para el establecimiento, implementación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

-

- PHVA de los servicios. SI. Caracterización, procesos y procedimientos de TI.

- Plan de Divulgación de TI alineado con los Proyectos de TI. SI. PETI. https://personeriaitagui.gov.co/uploads/entidad/control/32533-peti.pdf.

- Evaluación de Control Interno de Uso y apropiación de TI. SI. Plan de acción o mejora.

- Análisis de Brecha en los procesos y procedimientos: SI.

- Procesos Automatizados, evidencia del proceso y de mejora continua. SI. Plan de mejoramiento de TI.

Faltan acciones de mejora continua en cuanto a:

Plan BCP: No existe
PLAN DRP: No existe
Plan de Mitigación del Riesgo: SI
Evaluación y Definición de Controles según ISO 27002: SI
Evaluación y seguimiento a: BCP, DRP. NO. BACKUP y riesgos. **SI**
Procesos de verificación y validación de la política de SPI. SI.

**ANALISIS DE LAS CONTRADICCIONES PRESENTADAS POR EL ÁREA AL INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA:**

**NO CONFORMIDAD 1:**

Analizando la respuesta dada por el área con respecto a esta **No Conformidad:**
No se acepta el argumento presentado ya que lo que se está cuestionando es la falta del cumplimiento del seguimiento en el tablero de indicadores por este proceso de acuerdo a la periodicidad planteada desde el inicio de la vigencia 2020 en el tablero de indicadores, como se muestra en el siguiente cuadro del indicador, no se realizó el seguimiento desde el mes de marzo hasta el mes de octubre ( 8 meses) , el planteamiento mencionado por el área que a partir del 27 de octubre de 2020 se tomó la decisión de realizar cambios en el indicador no contrarresta la falta indicada en el informe, ya que esta situación se presentará a partir del mes de noviembre.

**PRIMER INDICADOR DEL PROCESO**:

| FECHA | META | RESULTADO | ANALISIS DE RESULTADO |
|---|---|---|---|
| 30/01/2020 | 100% | 100% | Fuente: Se realizó Encuesta de Uso y Apropiacion de las TI, encontrando que el 100% (25) de los funcionarios encuestados usan PC como apoyo a sus labores DIARIAS. Por lo tanto se cumplio la meta del indicador. Ademas la encuesta permite identificar los diferentes perfiles de manejo del mismo. |
| 28/02/2020 | 100% | 100% | Fuente: Se realizó Encuesta de Uso y Apropiacion de las TI, encontrando que el 100% (25) de los funcionarios encuestados usan INTERNET, como apoyo a sus labores DIARIAS. Por lo tanto se cumplio la meta del indicador. Ademas la encuesta permite identificar los diferentes perfiles de manejo del mismo. |
| 30/03/2020 | 100% | | |
| 30/04/2020 | 100% | | |
| 30/05/2020 | 100% | | |
| 30/06/2020 | 100% | | |
| 30/07/2020 | 100% | | |
| 30/08/2020 | 100% | | |
| 30/09/2020 | 100% | | |
| 30/10/2020 | 100% | | |
| 30/11/2020 | 100% | | |
| 30/12/2020 | 100% | | |

**No se diligencio el tablero en los meses de marzo a octubre de 2020.**

**INDICADOR 2 DEL PROCESO**

| FECHA | META | RESULTADO | ANALISIS DE RESULTADO |
|---|---|---|---|
| 30/01/2020 | 100% | 100% | Fuente: Se realizó Encuesta de Uso y Apropiacion de las TI, encontrando que el 100% (25) de los funcionarios encuestados usan PC como apoyo a sus labores DIARIAS. Por lo tanto se cumplio la meta del indicador. Ademas la encuesta permite identificar los diferentes perfiles de manejo del mismo. |
| 28/02/2020 | 100% | 100% | Fuente: Se realizó Encuesta de Uso y Apropiacion de las TI, encontrando que el 100% (25) de los funcionarios encuestados usan INTERNET, como apoyo a sus labores DIARIAS. Por lo tanto se cumplio la meta del indicador. Ademas la encuesta permite identificar los diferentes perfiles de manejo del mismo. |
| 30/03/2020 | 100% | | |
| 30/04/2020 | 100% | | |
| 30/05/2020 | 100% | | |
| 30/06/2020 | 100% | | |
| 30/07/2020 | 100% | | |
| 30/08/2020 | 100% | | |
| 30/09/2020 | 100% | | |
| 30/10/2020 | 100% | | |
| 30/11/2020 | 100% | | |
| 30/12/2020 | 100% | | |

**Por lo tanto esta No Conformidad queda en firme para el área debiendo suscribir una acción en el plan de mejoramiento.**

## NO CONFORMIDAD 2:

En cuanto a la respuesta dada por el área se analiza que no se entendió la **No Conformidad** realizada, la cual hace referencia es a la observación que viene desde el 2019, obviamente esta auditoría interna no cuestiona las acciones generadas en septiembre de 2020.
En cuanto a la observación que viene desde el 2019, a continuación presento en un pantallazo tomado del plan de mejoramiento en el proceso TIC, en la casilla seguimiento:

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| líderes de procesos | 03/08/2020<br>23/04/2020<br>30/12/2019 | **03/08/2020:** Realizar seguimiento a la política de gobierno digital con el asesor de TI para verificar el grado de avance de los habilitadores<br>**23/04/2020:** Se realizará seguimiento a la politica de gobierno digital en el segundo semestre de 2020 con el asesor de TI para verificar el grado de avance de los habilitadores.<br>**30/12/2019**, no se hizo. Por lo tanto se reprograma esta actividad para el 30/04/2020. Continua abierta, ademas se modifica cargo del o de los responsables de la accion y nombre de quien verifica | Secretaria General | Abierta | |

En este pantallazo se puede evidenciar el seguimiento descrito por el proceso en donde se menciona el 30/12/2019 "No se hizo. Luego el 30/04/2020 se menciona que continúa abierta

y que se hará una modificación en los responsables y el nombre de quien verifica. Es decir no se menciona dentro del seguimiento los avances presentados por el proceso, por esto se menciona que no se ha hecho el seguimiento adecuado.

No se desconocen los avances del proceso en muchos frentes, sin embargo no se deja reflejado en el seguimiento mostrado en el pantallazo anterior, sobre todo verificando la importancia de la acción, la cual se describe a continuación. "Fortalecer los propósitos: 5 propósitos concretos en materia de Gobierno digital: a) habilitar y mejorar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad. b) Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de las tecnologías de información. C) tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento el uso y aprovechamiento de la información. D) empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un estado abierto y e) impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de TI y las comunicaciones.

Por lo tanto no se acepta la respuesta del área del argumento presentado y queda la **No conformidad No 2 en firme con el fin de suscribir una acción en el plan de mejoramiento.**

**NO CONFORMIDAD 3:**

En cuanto a la respuesta dada por esta área se analiza lo siguiente:

Se verifica página web y aspectos de este tema:

**Pantallazos tomados domingo 8 de noviembre de 2020 a la página web de la Personería de Itagüí.**

## Calidad

Mapa de Procesos | Manual de Calidad | Caracterización de Procesos

Mostrar 10 registros — Buscar:

| Nombre | Archivo | Procedimientos | Formatos |
|---|---|---|---|
| Atencion al Ciudadano | Ver Archivo | Ver Procedimientos | Ver Formatos |
| Convivencia Ciudadana | Ver Archivo | Ver Procedimientos | Ver Formatos |
| Evaluación y Mejoramiento | Ver Archivo | Ver Procedimientos | Ver Formatos |
| Gestión de Bienes y Servicios | Ver Archivo | Ver Procedimientos | Ver Formatos |
| Gestión de las Comunicaciones | Ver Archivo | Ver Procedimientos | Ver Formatos |
| Gestión del Talento Humano | Ver Archivo | Ver Procedimientos | Ver Formatos |
| Gestión Documental | Ver Archivo | Ver Procedimientos | Ver Formatos |
| Intervención en Procesos Penales y de Familia | Ver Archivo | Ver Procedimientos | Ver Formatos |
| Planeación Institucional | Ver Archivo | Ver Procedimientos | Ver Formatos |
| Promoción y Protección de los Derechos Humanos Colectivos y del Medio Ambiente | Ver Archivo | Ver Procedimientos | Ver Formatos |

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 11 registros — ← Anterior 1 2 Siguiente →

## Calidad

Mapa de Procesos | Manual de Calidad | Caracterización de Procesos

Mostrar 10 registros — Buscar:

| Nombre | Archivo | Procedimientos | Formatos |
|---|---|---|---|
| Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial | Ver Archivo | Ver Procedimientos | Ver Formatos |

Mostrando registros del 11 al 11 de un total de 11 registros — ← Anterior 1 2 Siguiente →

Regresar

No se encuentra publicado el procedimiento TIC en página web, generando un riesgo ante la verificación de la Contraloría Municipal de Itagüí, Procuraduría General de la Nación, las

veedurías o cualquier ciudadano, esto demuestra también la falta de actualización de los procedimientos del área en cuanto al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

De la misma manera durante el proceso de la ejecución de la auditoría y al finalizar la Auditoría, se verificó la carpeta publica en lo relacionado con los procedimientos de esta área encontrando que siguen apareciendo los mismos procedimientos, es decir no han sido actualizados, de la misma manera no existe acta de aprobación de la actualización por parte del comité de gestión y desempeño.

Por otra parte al inicio de la auditoria, se comunicó el plan de auditoria formato FEM-08 donde se mencionaban los procesos PTI-01 Y PTI-02, y por medio de correo se pidió información de los procesos y las acciones adelantadas por esta área sin obtener respuesta alguna, tampoco se recibió aclaración de la actualización de procedimientos del área.

Una de las acciones importantes de un sistema de gestión de calidad con alto grado de madurez es realizar la socialización de la actualización de procedimientos ya sea por medio de una circular o por medio de una reunión o por algún medio, lo cual no se realizó.

Por lo tanto como conclusión la No Conformidad queda en firme para que el área suscriba plan de mejoramiento.

**NO CONFORMIDAD No 4:**

La No conformidad 4 planteada en el informe hace referencia básicamente a que a esta fecha faltan aspectos por cumplir en cuanto a las observaciones que la Contraloría Municipal plasmó en el documento soporte de este seguimiento, debido a que desde el 2018 que habían quedado pendientes varias acciones no se había realizado un seguimiento de manera estricta, de la misma manera en la auditoria al proceso de planeación realizada hace unos meses se identificó que en cuanto a la Ley de transparencia faltaban muchos aspectos para dar cumplimiento, ahora en el seguimiento realizado y plasmado la semana pasada se extractan los siguientes apartes:

- Análisis de Brecha en los procesos y procedimientos: SI. : Para esta anotación Control Interno no encontró el documento donde se realiza el análisis de la brecha planteada

- Procesos Automatizados, evidencia del proceso y de mejora continua. SI. Plan de mejoramiento de TI.: En cuanto a este punto se menciona que la evidencia del proceso se encuentra en el plan de mejoramiento y al revisar el plan de mejoramiento, el análisis que se realiza es muy débil.

Faltan acciones de mejora continua en cuanto a:

Plan BCP: No existe: En cuanto a este aspecto dentro del seguimiento realizado se limitan a mencionar que no existe y no se menciona nada de su elaboración.
PLAN DRP: No existe. : En cuanto a este aspecto dentro del seguimiento realizado se limitan a mencionar que no existe y no se menciona nada de su elaboración.

Plan de Mitigación del Riesgo: SI
Evaluación y Definición de Controles según ISO 27002: SI
Evaluación y seguimiento a: BCP, DRP. NO. BACKUP y riesgos. **SI**
Procesos de verificación y validación de la política de SPI. SI.
De la misma manera a continuación presento un pantallazo del informe de la Contraloría el cual demuestra que falta por elaborar documentos y avanzar en temas específicos.

## TIC PARA LA GESTIÓN

**Los pendientes son:**

- Existe documento de diagnóstico de la AE actual
- Matriz DOFA TI
- Existe definición de la Arquitectura empresarial TI de la institución, documento donde se pueda evidenciar la AE
- Existe documento de adopción del PETIC
- Actas de la alta dirección donde se evalué el PETI
- Existe portafolio de proyectos, evidencia
- Existe portafolio de servicios (según algún estándar)
- Tablero de indicadores, para Proyectos TI, avance GEL, y de servicios TI
- Evaluación por parte de control Interno del avance y de los indicadores de Gestión TI
- Análisis del impacto y/o aporte de TI en los planes y proyectos institucionales
- Políticas de uso de TI
- Comité Técnico de TI, institucionalizado
- Catálogo de componentes de Información
- Evidencia del uso del Manual guía de Estilo y usabilidad
- Documento análisis de Plataforma
- PHVA de los servicios
- Plan de Divulgación de TI alineado con los Proyectos de TI

De la misma manera en el informe de transparencia del indicador ITA, se evidencio que la Personería de Itagüí no ha llegado al 100% de cumplimiento

Teniendo en cuenta estas razones la No Conformidad **No 4 queda en firme y el área debe suscribir plan de mejoramiento.**

| HALLAZGOS | | |
|---|---|---|
| **N°.** | **1.FORTALEZAS** | |
| **1** | Se evidencia que se ha venido mejorando la presentación de la página web, actualizando los contenidos y cumpliendo con lo exigido en la Ley 1712 de 2014. | |
| **2** | | |
| **3** | | |
| **N°** | **2. NO CONFORMIDADES** | **REQUISITO** |
| **1** | El primer indicador del proceso tecnología de la información es: "Definir las características de los usuarios de TI, PERFIL,EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO, para determinar el impacto de la implementación de las TI, e implementar acciones de mejora respecto a los resultados de uso de TI, minimizando los impactos en la implementación de nuevos proyectos de sistemas o servicios" . Se evidenció que no se diligenció este indicador desde marzo hasta la fecha, ya que dentro de la programación de seguimiento es mensual, de la misma manera el segundo indicador tampoco se le realizó el seguimiento. | NTC ISO 9001:2015, Numeral 7.5.1, b, 4.4.2 a y b<br>MIPG: Actividades de control |
| **2** | Se verifica en el Formato Plan de mejoramiento de la Personería que el área presenta 5 acciones abiertas a la fecha de esta auditoría, todas las 5 acciones son derivadas de la Auditoria de Interna de calidad, 4 de ellas fueron suscritas en septiembre de 2020 y una de ellas se suscribió en diciembre de 2019. La acción que viene desde el 2019 no se le ha realizado el seguimiento adecuado, por lo tanto no presenta los avances requeridos según el tiempo programado. | NTC ISO 9001:2015, Numeral 6.1.2, a. |
| **3** | Actualización, ajuste y modificación de procedimientos del área de TIC en el sistema de gestión. | NTC ISO 9001:2015, Numeral 7.5.1, b, 4.4.2 a y b |

| | | |
|---|---|---|
| | | MIPG: Actividades de control |
| **4** | No se han realizado los avances necesarios de acuerdo a las observaciones identificadas por la Contraloría de Itagüí plasmadas en el punto 6 del presente informe. | NTC ISO 9001:2015, Numeral 6.1.2, a. |

| **N°** | **OBSERVACIONES** |
|---|---|
| **1** | Se resalta la entrega de la información solicitada a tiempo. |
| **2** | |
| **3** | |

**CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA**

- En el seguimiento realizado en el mapa de riesgos se recomienda utilizar los indicadores descritos en la acción.
- Dar celeridad al cierre de la acción del plan de mejoramiento suscrita desde el 2019
- Dar cumplimiento a las observaciones identificadas por la Contraloría de Itagüí, realizando un cronograma de actividades por el área responsable.
- Se evidencia que el proceso ha venido mejorando en cuanto al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y en cuanto a la presentación y nueva imagen de la página web.

**FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:** _____

**FIRMA AUDITADO:** _____

**FECHA DE ENTREGA DEL INFORME:** 09/11/2020