

150.180.20.277

Bogotá D.C., 14 de diciembre de 2017

Escuela Superior de Administración Pública - ESAP  
Radicado: I-2017-004550 2017-12-14 12:47:39  
Envía: 150 - OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Destinatario: 100 - DIRECCIÓN NACIONAL  
Asunto: REMISIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
Páginas: 8 Anexos: 7 - INFORME DE AUDITORÍA

Doctora  
**CLAUDIA MARCELA FRANCO DOMINGUEZ**  
Directora Nacional (E)  
Escuela Superior de la Administración Pública.  
Ciudad

**Asunto:** Informe Final de Auditoría Interna de Evaluación y Seguimiento al proceso de Gestión Tecnológica en su tercera fase.

Respetados Ingeniera:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento integral a las funciones encomendadas por la Ley 87 de 1993 y las normas que la desarrollan, remite para su conocimiento y análisis el "informe Final de Auditoría Interna de Evaluación y Seguimiento realizada al proceso de Gestión Tecnológica en su tercera fase", cuyo objetivo fue hacerle una evaluación y seguimiento a los procesos que realiza este grupo.

En este informe de auditoría no se fijaron hallazgos, únicamente observaciones que fueron dadas a conocer el día 1 de diciembre de 2017 en la reunión de cierre de la auditoría, el Grupo de Gestión Tecnológica no deberá realizar Plan de Mejoramiento de Auditoría de Control Interno.

De antemano agradecemos su colaboración en el desarrollo de las funciones de esta dependencia.

Cordialmente,



**MARIA MAYERLY PEDREROS PINZON**  
Jefe Oficina Control Interno

Anexo: Informe Final de Auditoría Interna de Evaluación y Seguimiento en 7 folios útiles.

Elaboro: Alexandra Triviño Martínez, Profesional especializado OCI



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: DC-E-GE-02

### N° INFORME: INFORME FINAL

**PROCESO/ ACTIVIDAD:**  
Proceso de Gestión Tecnológica

**RESPONSABLE DEL PROCESO:**  
Jefe Oficina de Sistemas e Informática

**LUGAR Y FECHA DE REALIZACION  
AUDITORIA:**  
Bogotá, Escuela Superior de Administración Pública  
ESAP - Sede Central  
8 de noviembre al 17 de noviembre de 2017

**PERIODO A AUDITAR:**  
Enero de 2017 y lo realizado a la fecha

**EQUIPO AUDITOR:**  
ALEXANDRA TRIVIÑO MARTINEZ

### OBJETIVO(S):

- Evaluar la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL)
- Evaluar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)
- Evaluar implementación sistema de información SINU en las etapas de instalación de la solución, migración y cargue de datos, y pruebas.
- Evaluar los incidentes presentados en el Sistema de información Active Document.

### ALCANCE:

El desarrollo de la auditoria consideró la ejecución de objetivos anteriormente descritos, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Control y cumplimiento de las obligaciones del contrato 183 de 2017 suscrito con Telebucaramanga para los componentes: implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL) y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)
- Control y cumplimiento de las obligaciones del contrato 211 de 2017 suscrito con ACIES S.A.S, para la implementación del sistema SINU en el desarrollo de las etapas de migración y pruebas en la implementación.
- Evaluación de los incidentes presentados en el Sistema de información Active Document.

### DECLARACIÓN:

La auditoría se realiza con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores, y se fundamenta en el siguiente soporte documental: expedientes fuente, procesos y procedimientos del Sistema de Gestión, reportes de los sistemas de información, cruces y validaciones, página web, intranet y normas internas y externas.

En aplicación al Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.8, la Oficina de Control Interno aplica los siguientes **Instrumentos para la Actividad de la Auditoría Interna:**

1. Código de Ética del Auditor Interno que tiene como bases fundamentales, la integridad, objetividad, confidencialidad, conflictos de interés y competencia de éste.

2. Estatuto de auditoría, en el cual se establecen y comunican las directrices fundamentales que definen el marco dentro del cual se desarrollan las actividades de la Oficina de Control Interno, según los lineamientos de las normas internacionales de auditoría.

**COMPROMISO DEL AUDITADO:**

Carta de representación en la que se establezca la veracidad, calidad y oportunidad de la entrega de la información presentada a las Oficinas de Control Interno.

**ANTECEDENTES**

**MARCO NORMATIVO:**

**NORMAS GENERALES:**

Constitución Política. Ley 80 de 1993. Ley 1150 de 2007 y sus Decretos Reglamentarios. Ley 190 de 1995. Ley 489 de 1998. Ley 87 de 1993 y sus Decretos Reglamentarios. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1474 de 2011, Decreto 219 de 2004. Ley 21 de 22 enero 1982 y Decretos Reglamentarios, Decreto 019 de 2012 por medio del cual se suprimen trámites, Ley 962 de 2005, Ley 1753 de 2015, Decreto 019 de 2012, Ley 1437 de 2011, Decreto 1078 de 2015, Decreto 415 de 2016, Decreto 2482 de 2012, Decreto 2618 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1712 de 2014, Ley 23 de 1982, Decreto 2573 de 2014, así como todos los lineamientos que actualmente son generados y regulados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para las Entidades del Estado.

**NORMAS ESPECÍFICAS:**

- Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y decretos reglamentarios.
- Ley 1474 de 2011
- Ley 23 de 1982 de Propiedad Intelectual - Derechos de Autor.
- Ley 790 de 2002
- Ley 1341 de 2009 y decretos reglamentarios 2693 de 2012 y 2573 de 2014.
- Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015
- Directiva presidencial 02 del año 2000, Presidencia de la República de Colombia, Gobierno en línea.
- Ley 1032 de 2006, por el cual se dictan disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en base de datos personales.
- Ley 1266 de 2007, por la cual se dictan disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en base de datos personales.
- Ley 1273 de 2009, "Delitos Informáticos" protección de la información y los datos.
- Ley 1581 de 2012, "Protección de Datos personales".
- Ley 1437 de 2011, "Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".
- Ley 1712 de 2014, "De transparencia y del derecho de acceso a la información pública nación.
- ISO/IEC 27001:2013.
- CobiT 5.

### **CONTEXTO GENERAL DE LA AUDITORIA:**

El Proceso Gestión Tecnológica tiene como objetivo "*gestionar la infraestructura tecnológica apropiada al desarrollo de la función de la entidad de tal manera que esta cuente con las condiciones técnicas que le permita el cumplimiento de los objetivos*".

En el desarrollo de la auditoria efectuada al Proceso Gestión Tecnológica en su tercera fase, se realizó la evaluación y seguimiento a:

- La implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL)
- La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)
- La implementación sistema de información SINU en las etapas de instalación de la solución, migración y cargue de datos, y pruebas.
- Los incidentes presentados en el Sistema de información Active Document.

### **FORTALEZAS:**

Durante el desarrollo de la auditoria, al proceso de Gestión Tecnológica en su tercera fase, se resalta:

- La disposición en el suministro oportuno de la información solicitada en la etapa de acopio documental, así como en el desarrollo del trabajo de campo por parte del personal de la Oficina de sistemas e Informática.
- La gestión realizada por la Oficina de Sistemas e informática en fomentar la aplicación de mejores prácticas en el desarrollo de las actividades que realiza.
- Cuenta con directrices y lineamientos en la implementación de proyectos de TICs, como:
  - Una administración y gestión en el manejo de proyectos de TICs.
  - La definición, implementación y control en la gestión del manejo de información documental (física y electrónica) en el desarrollo de los proyectos con el fin de garantizar su control y trazabilidad.
- La implementación de la Estrategia de Gobierno en línea busca garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la ESAP.
- La implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI, en la Entidad que promueve el uso de las mejores prácticas de Seguridad de la Información con el objetivo de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información, garantizando su buen uso y la privacidad de los datos.
- La realización de campañas de sensibilización en Seguridad y Privacidad de la Información en todas las áreas de la ESAP, las cual se están realizando a través de los diferentes canales de comunicación (p. ej. mensajes enviados por email, desplegados a través de los fondos o protectores de pantalla, capacitaciones, notas en el noticiero de la ESAP, charlas de sensibilización).

## HALLAZGOS

N/A

## OBSERVACIONES

### **OBSERVACION No. 1 – Realizar reuniones periódicas con los enlaces GEL y SGSI de cada una de las áreas de la ESAP.**

La ESAP suscribió el contrato No. 183 de 2017 con Telebucaramanga, de acuerdo a lo establecido contractualmente en la cláusula Primera – Objeto: contratar una solución integral de TI, que incluya los servicios de:

*"(...) la implementación de una estrategia integral orientada al desarrollo de los 4 componentes establecidos en la Estrategia Gobierno en Línea: Tic para Gestión, Tic para Gobierno Abierto, Tic para servicio y seguridad y privacidad de la información así como la implementación del SGSI de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP como estrategia para mejorar el servicio de tecnología de la información y contar con la infraestructura necesaria para garantizar altos estándares de operatividad y usabilidad de los recursos en el marco de las políticas establecidas por el Ministerios de las TIC (...)"*

Como resultado de la evaluación al avance del plan de implementación de los proyectos, se pudo evidenciar la realización de charlas de sensibilización con los enlaces GEL y SGSI de cada una de las áreas, sin embargo, se observó que la Oficina de Sistema e Informática como líder de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información dentro de la Entidad, no ha realizado reuniones con los enlaces que permitan conocer su estado de implementación.

### **RECOMENDACIÓN(ES):**

Con el propósito de garantizar la adecuada implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información en la Entidad (SGSI), se recomienda que la Oficina de Sistemas e Informática como líder de estos proyectos, realice reuniones periódicas de evaluación (p. ej., mensuales, bimensuales, trimestrales) con los enlaces de cada una de las áreas con el fin de identificar las necesidades, estado de implementación, debilidades de conocimiento; estableciendo compromisos y canales de comunicación que permitan llevar a cabo una excelente implementación de estos proyectos en la Entidad.

### **OBSERVACION No. 2 – Documentos duplicados en el proyecto de implementación de Seguridad de la Información (SGSI)**

La Oficina de Sistemas e Informática cuenta con una metodología para el manejo documental electrónico del proyecto Seguridad de la Información implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información en la Entidad (SGSI), Esta información se encuentra organizada en carpetas de fácil ubicación que permite evidenciar en forma clara los resultados y productos de cada una de las etapas de implementación. Sin embargo, como resultado de la evaluación efectuada a la documentación entregada, se pudo establecer que se encuentran actas e informes repetidos con registro en el nombre diferente, como se puede observar en la imagen siguiente.



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA: DC-E-GE-02

Id.	Nombre de referencia	Tipo	Tamaño	Id.	Nombre de referencia	Tamaño
01	Acta de Reunión No. 10 ESAP	Actas de Reunión	102 KB	5	Actas de Seguimiento	91/11/2017 10:50 a.m.
02	Acta de Reunión No. 201702017 - Socialización Ruta GEL	Actas de Reunión	332 KB	6	Entregables	01/11/2017 10:50 a.m.
03	Acta de Reunión No. 2 017032017	Actas de Reunión	12 KB	1	Formato Plan Integrado del Proyecto S...	22/03/2017 15:17
04	Acta de Reunión No. 3 15032017	Actas de Reunión	624 B	2	Cronograma ESAP VS 27092017	10/11/2017 12:31
05	Acta de Reunión No. 4 23032017	Actas de Reunión	712 B	3	DC-S-GC-06 Guía de administración d...	04/05/2017 19:10 a.
06	Acta de Reunión No. 4 24032017	Actas de Reunión	492 KB	3	Informe Ejecutivo_Riesgos_ESAP V. 2.0	11/11/2017 10:10
07	Acta de Reunión No. 5 20170228 - ESAP	Actas de Reunión	722 KB	3	RE-S-GC-22 Administración de riesgos ...	11/10/2017 10:10
08	Acta de Reunión No. 5 28032017	Actas de Reunión	78 KB	4	Gestión de cambios ESAP-GEL	19/11/2017 10:17
09	Acta de Reunión No. 6 07042017 ESAP	Actas de Reunión	134 KB	5	Informe SGSI mes abril 2017	19/05/2017 11:14
10	Acta de Reunión No. 6 07042017	Actas de Reunión	104 KB	5	Informe SGSI mes abril	02/05/2017 10:11
11	Acta de Reunión No. 7 31052017	Actas de Reunión	122 KB	5	Informe SGSI mes agosto	21/08/2017 10:17
12	Acta de Reunión No. 8 31052017	Actas de Reunión	121 KB	5	Informe SGSI mes julio	22/07/2017 10:11
13	Acta de Reunión No. 9 20170726 - ESAP	Actas de Reunión	135 KB	5	Informe SGSI mes junio	16/07/2017 10:11
14	Acta de Reunión No. 9 27072017	Actas de Reunión	308 KB	5	Informe SGSI mes marzo	02/11/2017 10:11
15	Acta de Reunión No. 10 20170721 - ESAP	Actas de Reunión	142 KB	5	Informe SGSI mes mayo	07/05/2017 10:11
16	Acta de Reunión No. 11 09102017	Actas de Reunión	235 KB	5	Informe SGSI mes octubre	05/11/2017 10:11
17	Acta de Reunión No. 12 24102017	Actas de Reunión	139 KB	5	Informe SGSI mes septiembre	26/11/2017 10:11
18	Acta No. 8 31052017	Actas de Reunión	1,11 KB			
19	Acta No. 3 31052017	Actas de Reunión	1402 B			
20	Acta No. 9 27072017	Actas de Reunión	1402 B			
21	Acta No. 13 09102017	Actas de Reunión	2 442 B			
22	Acta No. 14 24102017	Actas de Reunión	1 164 KB			
23	Estandar Switches ESAP_1	Documentos de Referencia	102 KB			
24	SEGU/MI/TELE163-2017	Actas de Reunión	1 724 B			

Lo anterior se considera una falta de control en el manejo documental del proyecto.

### RECOMENDACIÓN(ES):

Llevar a cabo una revisión de la documentación almacenada en el repositorio digital del proyecto SGSI presidiendo de la información redundante, con el fin de contar con una organización documental adecuada del mismo de tal forma que no se presenten los casos mencionados.

### OBSERVACION No. 3 – Inadecuada utilización de canales de comunicación para el manejo de incidentes con el proveedor de sistema de información Active Document.

La ESAP suscribió los convenios No. 009 de 2009 y 14 de 2010 con la Organización de Estados Iberoamericanos, para la implementación del Sistema de Gestión Documental para la sede central y las 15 Direcciones Territoriales de la ESAP, al momento de nuestra auditoria y según lo informado los convenios se encuentran en proceso de liquidación. El soporte técnico que actualmente se está dando por parte del proveedor del software corresponde a solucionar aquellos problemas específicos de buen funcionamiento sobre la plataforma instalada y recibida por la ESAP.

En el documento "Políticas acuerdos de nivel de servicio - Sistema de Gestión Documental Active Document 2016", define los acuerdos de niveles de servicio ANS, para la presentación de incidentes al proveedor.

El sistema Active Document presentó fallas técnicas los días 14 de agosto y 4 de septiembre de 2017, como resultado de la revisión efectuada a la información suministrada del reporte de incidentes realizados por el ingeniero de soporte técnico de la OSI al proveedor, se observó que estos se realizaron utilizando la aplicación "WhatsApp" a través de su teléfono móvil (celular) personal, tal como se aprecia en la siguiente imagen.

[11:52, 14/8/2017] +57 311 2084321: Buenas tardes Juan Carlos

[11:53, 14/8/2017] +57 311 2084321: El servidor del aplicativo se reinicio por temas de mantenimiento

[11:53, 14/8/2017] +57 311 2084321: Entonces es para que por favor me ayudes con el arranque del sistema

[11:54, 14/8/2017] Juan Carlos AD Esap: Ya llamé a la oficina

[11:54, 14/8/2017] +57 311 2084321: Gracias Juan Carlos

[15:13, 14/8/2017] +57 311 2084321: Cómo estás Juan Carlos

[15:13, 14/8/2017] +57 311 2084321: Necesitas alguna ayuda del administrador de los servidores

[15:14, 14/8/2017] +57 311 2084321: Para subir el sistema

[15:15, 14/8/2017] Juan Carlos AD Esap: Ya esta arriba revisa

[15:16, 14/8/2017] +57 311 2084321: No me deja ingresar

[15:17, 14/8/2017] +57 311 2084321: Se queda en la parte de ingreso

[15:17, 14/8/2017] +57 311 2084321: No efectúa el log de usuario

[15:22, 14/8/2017] Juan Carlos AD Esap: Que dirección ip estan usando

[16:10, 3/10/2017] +57 311 2084321: Para que no aparezca en sus pendientes y eso es lo que no está pasando

[16:11, 3/10/2017] Juan Carlos AD Esap: Pero que estas anulando en el video ... el radicado o la tarea

[16:11, 3/10/2017] Juan Carlos AD Esap: La tarea se finaliza

[16:11, 3/10/2017] +57 311 2084321: El radicado

[16:11, 3/10/2017] Juan Carlos AD Esap: Eso es en ventanilla

[9:10, 10/10/2017] Juan Carlos AD Esap: Hay varios programas utilizando el escaner ?

[9:28, 10/10/2017] +57 311 2084321: No señor

[9:29, 10/10/2017] Juan Carlos AD Esap: Es en una sola maquina

[9:29, 10/10/2017] Juan Carlos AD Esap: M

[9:29, 10/10/2017] +57 311 2084321: Pero me informan que ya no está apareciendo el mensaje

[9:29, 10/10/2017] Juan Carlos AD Esap: ?

[9:30, 10/10/2017] +57 311 2084321: Solo aparecia en una sola pero ya dejo de aparecer el mensaje y ahora si está dejando escanear

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que no siempre se utilizan los canales de comunicación establecidos para el reporte y soporte de los incidentes presentados en el sistema de información Active Document con el proveedor del aplicativo.

**RECOMENDACIÓN(ES):**

En atención a las mejores prácticas para el manejo e incidentes sobre el sistema de información Active Document, se recomienda realizar el registro y seguimiento de los mismos al proveedor por medio del correo institucional de la entidad y/o la utilización de una herramienta automatizada que garantice su adecuado manejo y trazabilidad.

**OBSERVACION No. 4 - El sistema Active Document no permita la activación y desactivación de usuarios en forma automática por grupos.**

En la revisión efectuada al incidente técnico presentado en el sistema Active Document los días 14 de agosto y 4 de septiembre de 2017, se pudo establecer que los usuarios pudieron acceder al sistema cuando este se encontraba en ventana de mantenimiento.

Como resultado de las indagaciones realizadas al ingeniero de soporte técnico de la OSI, el proveedor del sistema de información, requirió realizar pruebas en el ambiente de producción con ciertos grupos de usuarios para establecer la causa de la falla técnica, sin embargo, no fue posible inhabilitar a los demás usuarios por que el aplicativo no cuenta con una opción para desactivar usuarios por grupo, y las ventanas de mantenimiento enviadas no fueron a tendidas por los usuarios del sistema.

**RECOMENDACIÓN(ES):**

Considerar como parte de las mejoras prácticas de sistemas, se implemente la creación de una funcionalidad automática en el aplicativo Active Document que permita la activación y desactivación de usuarios por un determinado grupo.

### CONCLUSIONES

- Se llevaron a cabo campañas de sensibilización en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.
- La Oficina de Sistemas e Informática cuenta con una metodología para el manejo documental electrónico de los proyectos.
- El apoyo de la dirección es un factor clave en implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información en la Entidad.
- Es necesario continuar trabajando en el fortalecimiento de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información dentro de la Entidad con el fin de mejorar el índice de evaluación.

### ANEXOS

N/A

Bogotá D.C., 14 de diciembre de 2017

**MARIA MAYERLY PEDREROS PINZON**  
*Jefe Oficina de Control Interno*

*Elaboró:* Alexandra Triviño Martínez, Profesional Especializado OCI