



Universidad
del Atlántico

CÓDIGO: FOR-CI-006

VERSIÓN: 0

FECHA: 12/02/2012

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL AL
PROCESO DE GESTION TECNOLOGICA Y COMUNICACIONES**

Doctor

JOSE RODOLFO HENOA GIL

Rector(e)

De:

ROBERTO HENRIQUEZ NORIEGA

Jefe Oficina de Control Interno

Barranquilla, julio de 2020

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

1. JUSTIFICACION

De acuerdo al procedimiento de seguimiento PRO-CI-001, se realiza el presente informe que contiene la verificación de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento del proceso de Gestión Tecnológica como respuesta a las recomendaciones dadas en el informe de auditoría de fecha junio de 2019.

2. ALCANCE

Comprende el avance de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento presentado por el proceso auditado.

3. FUENTES DE INFORMACION

Plan de mejoramiento formato FOR-CI.011 diligenciado por el proceso auditado.

Evidencias evaluadas.

Informe de avances de tecnología, conectividad y software presentado por el proceso auditado.

4. ANALISIS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

En la evaluación de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento del proceso auditado se observa que:

1. Para el periodo 2019 se realizó una auditoria de seguimiento al proceso de Gestión Tecnológica, en particular a la oficina de Informática, en la que se verificó el avance de las acciones ejecutadas sobre las observaciones dadas por control interno, y en el que se describen los logros de las mismas.
2. Se han acatado las recomendaciones aplicando controles a las observaciones descritas que pueden afectar los riesgos del proceso, no obstante, todas las acciones propuestas en el plan de mejoramiento se encuentran en ejecución, con plazo de finalización 31/12/2020.
3. Debido a las circunstancias actuales no se pudo hacer inspección en sitio para tomar evidencias físicas de las acciones propuestas, así que se requirió a la jefe de la Oficina de Informática sobre los temas relevantes, recibiendo un informe vía correo electrónico con fecha 21 de mayo, por lo tanto, se tomó como fuente de información y cuyas acciones han sido verificadas en el sistema integrado de gestión y alguna serán revisadas de manera presencial una vez se retomen las actividades, de igual forma se han realizado varias reuniones virtuales para desarrollar el presente informe



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

El plan de mejoramiento propuesto por el proceso auditado es el siguiente:

OBSERVACIONES	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCION	RESULTADO	% AVANCE
Continuar con el proceso de las gestiones necesarias para la ampliación o traslado de las instalaciones del data center	La Universidad del Atlántico en el año 2019 se vio afectada en su proceso de funcionamiento por los diferentes paros y tomas, donde el mayor tiempo fuera de las instalaciones fue desde el 24 de octubre 2019 hasta el 30 de Enero del 2020, En estos momentos estamos a travessando en una situación de no presencialidad en la sede norte por disposición presidencial motivada por la pandemia a nivel mundial, por estas razones la oficina de informática propone orientar esfuerzos y priorizar recursos potencializar un sistema de cloud	Solicitud de CDP, firmada Oficina de informática y rectoría, solicitud de asignación de recursos dirigida a jefe financiera, reunión virtual asesor de rector, representante de Oracle, oficina de informática , Elaboración de estudios previos, búsqueda de cotizaciones y Bepunia	Alta dirección, Oficina de informática, Financiera	31/12/2020	En la actualidad se cuenta con un recurso inferior para cubrir la necesidad, la jefe de financiera se encuentra en la gestión para conseguir el recurso	60%
Proseguir con las acciones pertinentes del contrato de soporte y mantenimiento del software con People Soft con el fin de que entre en funcionamiento de manera optima	En la actualidad existe un contrato de mantenimiento, pero sin un recibido a satisfacción en todos sus productos. Sin embargo, el equipo técnico de Peoplesoft se ha encargado de dar soporte a las áreas involucradas. Lo anterior no exime, que una vez finalizado el contrato en cuestión, se proceda a solicitar una continuidad del soporte, así como una línea de capacitación para la debida apropiación del conocimiento en personal de planta	solicitud de cdp de capacitación para funcionarios en productos Oracle	alta dirección, financiera, informática	31/12/2020	a oficina de financiera está realizando la gestión del recursos para la realización del CDP	60%
Seguimiento al contrato de Academusoft, para que entre a operar en un 100%	En el mes de agosto del 2019 se inició el proceso de actualización del sistema académico Academusoft, el cual se encuentra en funcionamiento en su actualización desde finales de Agosto del 2019 a diciembre del mismo año se logró actualizar la versión logrando el objetivo, se recomienda contar con un soporte para este año, el cual se encuentra el proceso ante la alta dirección y la vice rectoría de docencia	Reunión virtual con el asesor de rectoría para apoyo al soporte, realización de estudio previos y supervisión del contrato	Alta dirección, admisiones, oficina de informática	31/12/2020	Estamos a la espera del apoyo del asesor del rector e instrucciones del mismo para continuar con los trámites requeridos por parte de la Oficina de admisiones y vice docencia	90%

El seguimiento efectuado al Plan de Mejoramiento Institucional con corte a abril del 2020, indica que las acciones se cuentan en avance del 87.5% en su ejecución:



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Plan de Mejoramiento		
	No.	Porcentaje
Total observaciones presentadas por la OCI	3	100%
Acciones Propuestas del Proceso Auditado:	8	100%
Acciones Ejecutadas	1	1.25%
Acciones en Ejecución :	7	87.5%
Acciones sin Ejecución	0	0

ANALISIS DE LA INFORMACION RECIBIDA DE LA OFICINA DE INFORMATICA.

Para desarrollar este informe se tomó como base las actividades más relevantes de la caracterización del proceso, la política y estrategias de comunicación institucional y la normatividad vigente, haciendo un análisis de la información recibida para determinar el nivel de cumplimiento de los compromisos:

El proceso de tecnología y comunicación de la Universidad tiene como objetivo *Asegurar la disponibilidad, actualización y optimización de los servicios tecnológicos y comunicaciones como recursos estratégicos de manera íntegra, eficiente, ágil y confiable, la cual permitirá mantener los canales de comunicación internos y externos necesarios para el posicionamiento de la Universidad del Atlántico ante las partes interesadas. (Tomado de la caracterización del proceso)*

La responsabilidad que se deriva de la transversalidad operativa de este proceso, implica una integralidad de funciones y estrategias alineados con mayor énfasis con los procesos de Direccionamiento Estratégico -Oficina de Planeación, Secretaria General, Gestión Documental, Talento Humano y las áreas misionales para la implementación de las políticas de Seguridad Digital, Gobierno Digital - Gobierno en Línea, La Transparencia y Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana, Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Proceso, entre otros, que la entidad estos procedimientos, en algunos conceptos no operan de manera óptima.

ASEGURAMIENTO DE CONTROLES DEL PROCESO AUDITADO DESDE EL CICLO PHVA.

En este informe se han tomado muestras sobre las políticas, procedimientos y actividades del proceso auditado, con el fin de analizar el aseguramiento de los controles que le ha dado, la muestra arrojó lo siguiente:

Dentro de sus principales actividades de PLANEAR están:

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Definir las políticas estratégicas para la utilización de las TIC en la Universidad
Política de Comunicaciones:

El proceso cuenta con una política de comunicaciones, aprobada mediante resolución No. 000001 del 22 de marzo de 2017, que como punto inicial de esta auditora se identifica la necesidad de actualizar dicha política, debido a que su alcance está limitado al Plan de Desarrollo Institucional 2009-2019, que se encuentra en etapa de actualización de vigencia y bajo el criterio NTC GP1000-2009. (Norma Técnica de Calidad en la gestión pública. Perdió vigencia a partir del 11 de septiembre del 2017, de acuerdo a lo establecido en el DECRETO 1499 DE 2017).

El Decreto 1078 de 2015, en el párrafo del artículo 2.2.9.1.1.2 dice: *La implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en las Ramas Legislativa y Judicial, en los órganos de control, en los autónomos e independientes y demás organismos del Estado, se realizará bajo un esquema de coordinación y colaboración armónica en aplicación de los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.*

De acuerdo al nuevo enfoque del Gobierno Nacional de transformar las entidades de Gobierno en Línea a Gobierno Digital y no obstante la autonomía universitaria, la política institucional de comunicaciones debe ajustarse a lo dispuesto en el “Manual de Gobierno en Línea” Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2), *“En el sentido de desarrollar el proceso de implementación de la política a través de cuatro grandes momentos: 1. Conocer la política; 2. Planear la política; 3. Ejecutar la política; y 4. Medir la política, los cuales incorporan las acciones que permitirán desarrollar la política en las entidades públicas ... (Tomado del Manual de Gobierno Digital)”*

En el sistema integrado de gestión del proceso de tecnología y comunicaciones de la universidad no se observa un indicador que mida el cumplimiento de la política, sin embargo, los objetivos declarados en la misma se encuentran en ejecución de manera adecuada dentro del ciclo de mejora continua de acuerdo a las acciones que el mismo proceso ha planteado. De los compromisos descritos en la política y que presentan un bajo nivel de ejecución se observan lo siguiente:

13. Medios masivos de comunicación.

La Universidad del Atlántico es un punto de referencia en toda la región Caribe. El brillo de sus egresados, los logros académicos, de investigaciones y deportivos de sus estudiantes, la excelencia en sus creaciones artísticas hace imprescindible una política institucional de divulgación así:

- *Un periódico impreso trimestral.*
- *Boletines de noticias en formato virtual que se enviará a todos los medios de comunicación local y nacional. Circulará en los correos institucionales de los funcionarios y los correos de contacto de los estudiantes*
- *Montaje de la emisora universitaria en la banda FM, o tentativamente de manera virtual.*
- *Canal de videos institucionales en la Internet*
- *Mejoramiento de la página web o portal institucional, para que sea más amigable con los usuarios. La administración de sus contenidos será reglamentada por la Oficina de Comunicaciones, en armonía con la imagen corporativa de la Universidad.*
- *Revistas de tipo científico y de investigación*

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

- *Programas especiales de Televisión para la televisión regional y nacional (Señal Colombia y/o canal universitario ZOOM)*
- *Publicación y socialización de los manuales que se aprueben para el mejoramiento de las comunicaciones corporativas de la Universidad.*
- *Manejo de las carteleras de la Universidad, actualización y mejoramiento, así como señalización del campus*

La sugerencia es que se actualice la política de comunicaciones institucional con base en los lineamientos y objetivos integrado al nuevo plan estratégico y la acreditación, se haga una medición sobre el cumplimiento de la política actual y se determinen los compromisos que no se cumplieron durante la vigencia de la misma para aplicar las acciones que den lugar.

PETIC- Plan Estratégico de Tecnologías de Información

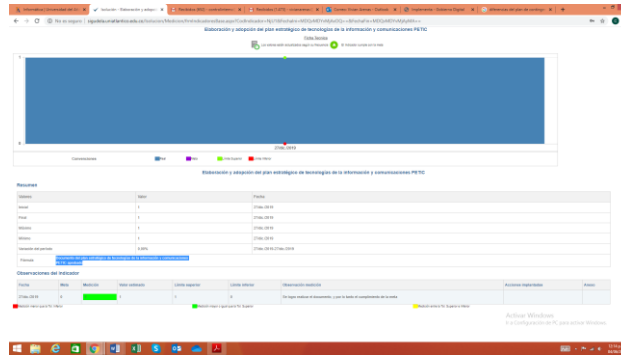
El proceso cuenta con estrategias y herramientas orientadas de acuerdo a las normas vigentes en la materia. Una de las herramientas que se encuentra en proceso de implementación es el PETIC (Plan Estratégico de Tecnologías de Información) divulgado a través del sistema integrado de gestión con el documento PLA.GT-006 , este documento no requiere un acto administrativo de aprobación pero si un aval del Consejo de Planeación a través de acta, documento que no se ha evidenciado al corte del presente informe.

El objetivo general planteado en este documento indica lo siguiente: *“El objetivo del Plan Estratégico de tecnologías de información y comunicaciones y la estrategia de información (PETIC), es proporcionar una planificación de la visión estratégica de la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC en la Universidad del Atlántico para el periodo 2018 – 2019, que permita planificar, promover e impulsar las actividades de investigación, desarrollo tecnológico e innovación con el propósito de apoyar la misión y los objetivos estratégicos de la institución”*. (Subrayado nuestro).

Lo que indica que el objetivo cumple con los siguientes criterios: es específicos, medibles, alcanzables, importantes para la institución y con tiempos definidos. Así mismo los objetivos deben iniciar con verbo en infinitivo (ar, er, ir), pero al revisar el indicador en el sistema de gestión la fórmula para medir el PETIC es el siguiente:

Documento del plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones PETIC aprobado

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO



Los objetivos de un sistema se deben medir para generar valor agregado a la gestión, por lo tanto, importante contar con las herramientas, de control, pero además es necesario medir el impacto en la aplicación de las estrategias diseñadas en tales herramienta para la mejora continua de la entidad, es decir, medir el resultado de la gestión.

Por esto, se sugiere incluir en el sistema integrado de gestión del proceso los indicadores que midan la efectividad de todas las estrategias consignadas en el documento que apuntan a las líneas estratégicas institucionales para su seguimiento y control

Manual de Seguridad y Políticas de Informática.

Este documento de control fue creado en su versión original en mayo de 2011, aprobado mediante Resolución Rectoral No 000799 de julio de 2011 y presenta una actualización de fecha septiembre de 2017, de acuerdo a la tabla de control del documento publicado en el microsítio de la Oficina de Informática.

Teniendo en cuenta el nuevo entorno en que la situación sanitaria ha modificado los esquemas de trabajo y de educación, se hace necesario analizar este documento para reforzar los controles sobre los nuevos riesgos de seguridad que surgen con ocasión de los factores internos y externos en la comunidad universitaria de manera prioritaria.

Se tuvo evidencia de la construcción del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, bajo el código PLA-GT-004 que se encuentra en proceso de adaptación y aprobación para la integralidad con el sistema integrado de gestión, no obstante, más allá del documento se requiere la identificación de los nuevos riesgos informáticos que pueden ser potencialmente materializados en esta coyuntura y que requieren un tratamiento preventivo efectivo.

Así mismo, el proceso cuenta con otras herramientas de control como son: Política de tratamiento de datos personales, Plan de acuerdo de niveles de servicios de equipos de comunicación, plan de contingencias, procedimientos e instructivos que pueden ser consultados en su sistema de gestión.

Dentro de las acciones de HACER, se observa lo siguiente:



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Analizar, diseñar y/o adquirir software realizando el debido acompañamiento, soporte y seguimiento a los usuarios finales.

La Oficina de Informática mantiene permanente acompañamiento a las herramientas tecnológicas con que cuenta la Universidad. Dentro de la información recibida se describe lo siguiente: *“La Universidad del Atlántico cuenta con una plataforma híbrida ya que posee en sitio el datacenter de la Universidad del Atlántico y en él se encuentra el grupo de servidores donde se almacenan los sistemas de información y datos de la universidad y posee recursos en la nube como son: La plataforma para la virtualización SICVI567 para el manejo de contenidos virtuales y el correo institucional, el cual se encuentra en la nube Google”*

En la indagación sobre la virtualización en la docencia, el proceso auditado respondió:

- La plataforma de virtualización de la Universidad es administrada y gestionada por el proyecto de virtualización institucional el cual se encuentra adscrito a la Vicerrectoría de Docencia,
- La educación virtual de la Universidad del Atlántico está soportada por la plataforma Moodle en su versión 3.0. Enlace a Moodle: <http://sicvi567.uniatlantico.edu.co>
- Es importante aclarar que todos los cursos que la Universidad del Atlántico ofrece en la presencialidad también se encuentran en la virtualidad, soportados en nuestro Ambiente Virtual de Aprendizaje SICVI-567.
- El campus virtual eCampus y el Ambiente Virtual de Aprendizaje SICVI-567 se encuentran alojados en el Cloud RENATA, de esta manera la Universidad del Atlántico garantiza disponibilidad en los servicios de educación virtual 24 horas, 7 días a la semana y 365 días al año

Sistema People Soft fue adquirido por la Universidad en el año 2011, siendo la única universidad pública en implementarlo con las Suite Financiera y de Recursos Humanos con la siguiente trazabilidad:

2011	Compra de Licencias HCM. ERP
2013	Contrato empresa consultora para la creación de documentos
2014	Inicio de la implementación de HCM. ERP
2015	Se define el proceso de implementación
2016	Implementación suspendida
2017	Salida a producción

La puesta en producción inicial se realizó sin las normas internacionales, por lo que se tuvo que parametrizar nuevamente para incluir las disposiciones vigentes en la metería.

Las aplicaciones Peoplesoft de Oracle son consideradas en el mercado como plataformas de alto rendimiento y que son utilizadas por entidades de reconocimiento y grandes volúmenes de producción. No obstante, la puesta en producción en la Universidad ha presentado diferencias de conceptos y bajo nivel de satisfacción en la Suite Financiera, al presentar inconsistencias, según el Departamento de Gestión Financiera, quien presentó a la oficina de Control Interno los requerimientos que se describen en el siguiente cuadro:

<ul style="list-style-type: none"> • Faltan muchos Reportes automáticos – plantillas de reportes de presupuesto que se requieren hasta el pago, no sale, llega solo hasta el RP.
<ul style="list-style-type: none"> • RP queda en el sistema, pero no puede ser ejecutado hasta que no se da una aprobación previa del monto a causar contablemente, denominada recepción, considero que es un trámite administrativo innecesario.
<ul style="list-style-type: none"> • El software no controla fuentes y usos.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

<ul style="list-style-type: none"> Los módulos de contabilidad + Presupuesto + tesorería están aislados. La información está de manera tabular no jerárquica.
<ul style="list-style-type: none"> No tiene módulo de gestión documental que permita evidenciar la trazabilidad de las cuentas.
<ul style="list-style-type: none"> La nomenclatura del sistema no utiliza los términos presupuestales de gerencia pública.
<ul style="list-style-type: none"> No permite cargar el PAC.
<ul style="list-style-type: none"> Cuentas por pagar y reserva de la vigencia anterior no se carga cada resolución en el sistema, y no se sube automáticamente, lo cual conlleva a que se pierda la trazabilidad presupuestal entre una vigencia y otra.
<ul style="list-style-type: none"> Pasarela de la nómina presenta inconsistencia en la generación de los CDP y los RP. Adicionalmente su impresión no es masiva hay que hacer un PDF por cada registro. La nómina no sale con un solo CDP y RP, sino que son individuales aumentando la operatividad del proceso. El cargue de las pilas no es masivo.
<ul style="list-style-type: none"> Anticipos que no ejecutan presupuestalmente, afectando en que se puedan generar posibles pagos dobles.
<ul style="list-style-type: none"> La orden de compra sale simultánea con la elaboración del registro presupuestal.
<ul style="list-style-type: none"> El sistema ha presentado la falla que el CDP se imprime con un rubro distinto al que fue asignado en la clave presupuestal.
<ul style="list-style-type: none"> El reporte de saldo de la reserva presupuestal incluye pagos ya realizados, y de igual forma proveedores o contratistas duplicados.
<ul style="list-style-type: none"> El software no tiene amarradas las cuentas bancarias a los rubros presupuestales
<ul style="list-style-type: none"> No hay cargue masivo y en línea de los pagos realizados por la fiducia.
<ul style="list-style-type: none"> Deficiente parametrización de los rubros de ingresos, lo cual permite la aparición de unidades de caja en cuentas de convenios
<ul style="list-style-type: none"> El sistema permite la aparición de saldos negativos en la ejecución presupuestal.
<ul style="list-style-type: none"> El proceso de anulación de CDP y RP es dispendioso y genera inconsistencias.
<ul style="list-style-type: none"> El sistema permite realizar causaciones dobles.
<ul style="list-style-type: none"> La disponibilidad que se evidencia en la ejecución presupuestal difiere en algunas ocasiones en la disponibilidad interna del sistema.
<ul style="list-style-type: none"> Se han detectado diferencias al momento de auditar los informes que ya fueron enviados a los entes de control y demás entidades, al momento se exportar en reporte del sistema del mismo periodo.
<ul style="list-style-type: none"> En la actualidad estamos ante la realidad que sí no se superan todos los inconvenientes tanto de parametrización como de propias del software, el Catálogo de clasificador presupuestal, será muy difícil implementarlo.

La oficina de Control Interno realizó el seguimiento a lo anterior, con un formulario de preguntas, reuniones virtuales y evidencia documental

La Oficina de Informática indica lo siguiente:

- Existe un equipo técnico interdisciplinario que realiza funciones de soporte al aplicativo, el cual analiza las incidencias presentadas por los diferentes departamentos y brinda solución técnica y funcional.
- La Oficina de informática tiene asignado un funcionario y un contratista que se encuentran integrados al equipo técnico del People Soft, este equipo cuenta con un líder funcional de cada dependencia a la que el sistema peopleSoft brinda sus recursos: líderes de financiera, líder bienes y suministros, líderes de talento humano y también cuenta con un funcionario de vice administrativa.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

- Desde cada dependencia se recibe la retroalimentación necesaria para dar como solucionado el requerimiento, Este equipo de trabajo se encuentra realizando reuniones con las diferentes áreas para revisión de resultados y respuestas a las diferentes necesidades y mejoramientos del sistema.

El grupo de trabajo Peoplesoft atendió la auditoria, realizando reuniones virtuales para dar capacitación a los auditores para conocer el sistema, dio respuesta técnica a los requerimientos del departamento y mostró los avances alcanzados con las nuevas disposiciones nacionales y la continuidad de las operaciones bajos dichos cambios sin alteraciones.

De este ejercicio se puede colegir que:

1. La producción continua del sistema desde su adquisición se ha visto interrumpida por los cambios administrativos de jefaturas:

Rector

Ana Sofía Mesa Mauricio -
Rafael Castillo Pacheco -
Rafaela Vos Obeso -
Carlos Prasca Muñoz -
Maryluz Stevenson del Vecchio-
Jorge Luis Restrepo

Jefe Oficina de Informática

Vengoechea Jiménez
José Camacho Camargo
Yesid Pacheco Cabana
Daniel Betancur Salazar
German Prieto
Olga Marín Marsiglia

2. Todas las plataformas tecnológicas requieren de un soporte técnico para su mantenimiento y mejora continua y se pudo evidenciar en el año 2019 y lo transcurrido del 2020 la Universidad no cuenta con un contrato soporte.
3. Para la mejora continua y madurez del sistema se requiere la capacitación adecuada tanto para equipo técnico como para los usuarios finales, teniendo en cuenta además el nivel de rotación del recurso humano en la entidad.
4. No se pudo identificar el nivel de satisfacción del departamento financiero ante las respuestas dadas por el equipo técnico Peple soft sobre las necesidades que manifestó el departamento.
5. El departamento financiero no incluye dentro de sus necesidades de estudios previos de contratos, personal calificado con conocimientos del sistema.

Compromiso con las directrices de Gobierno Digital-Gobierno en Línea, Estrategias Anti tramites y Ley de Transparencia.

La oficina de informática se encuentra a disposición de las directrices al interior de la Universidad lideradas desde el proceso direccionamiento estratégico y en su acompañamiento y liderazgo se está gestando el nuevo plan estratégico institucional 2021-2030 que cuenta con una participación directa en la línea Digitalización y virtualización institucional lo cual impacta positivamente a las estrategias de Gobierno digital y gobierno en línea, esta última se han llevado a cabo desde la oficina de

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

planeación cumpliendo con la estrategia anti tramites de atención al ciudadano como lo indican en las guías de Gobierno en Línea.

La participación y responsabilidad del proceso de Gestión tecnológica y comunicaciones en estas estrategias son de brindar las herramientas tecnológicas y de conectividad para que los demás procesos puedan desarrollar, actualizar, mantener y mejorar las acciones implementadas, en el tema de transparencia, mantener el sitio web para que los demás proceso actualicen la información que sugiere la ley, ambas estrategias son lideradas por los procesos de direccionamiento estratégico y calidad tal cual como lo sugieren en las diferentes guías de implementación de las estrategias.

Dentro de las actividades de VERIFICAR se encuentra:

- Revisar permanentemente que todos los servicios informáticos funcionen correctamente.
- Garantizar la seguridad en los datos.
- Verificar la continuidad y disponibilidad de los servidores.

En este punto se pudo evidenciar

Reuniones semanales, por medio de la herramienta meet, con las dependencias que hacen parte del proceso: El día miércoles con el Departamento Financiero y Bienes y Suministros; y el día jueves con la Oficina de Recursos Humanos para analizar los requerimientos de manera conjunta y minimizar el tiempo de respuesta, Las incidencias se resuelven en un tiempo de respuesta promedio entre 24 y 48 horas

El análisis del proceso sobre la atención de PQRSD es el siguiente:

En el periodo Abril a lo transcurrido en junio del presente año, la Oficina de informática por concepto de Peticiones y se registra el siguiente comportamiento:

CONSOLIDADO	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTALES
	Recibidas	Contestadas a tiempo	Recibidas	Contestadas a tiempo	Recibidas	Contestadas a tiempo	
Denuncia			1	1			1
Peticiones	2	2	4	4	3	3	9
Reclamo	1	1			1	1	2
Queja			1	1			1
Sugerencia			1	1			1
TOTALES	3		7		4		14

La mayoría de los tramites recibidos corresponden a la solicitud de recuperaciones de correos institucional, inconveniente con olvido de su contraseña, habilitar las descargas de volantes, usuario Campus IT y certificados desde campus IT.

Y en cuanto a las actividades de ACTUAR se observa:

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Verificar resultados del proceso: Cumplimiento del plan de acción, de Indicadores, controles para mitigar Riesgos y Acciones para maximizar Oportunidades, Eficacia de las acciones desarrolladas.

El proceso cuenta con una batería de indicadores que son medidos de acuerdo a su periodicidad

Gestión Tecnológica y Comunicaciones							94.58%
Indicador	Tendencia	Meta	Valor real	Valor Estimado	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica
#de eventos gestionados	↑	90	60	60	30jun./2020	66.67 %	
#de piezas comunicativas audiovisuales creadas	↑	55	75	75	30jun./2020	100 %	
#de piezas comunicativas gráficas creadas	↑	55	75	75	30jun./2020	100 %	
% de cobertura de conectividad del campus	↑	55	55	55	27dic./2019	100 %	
% de cumplimiento de las necesidades de infraestructura tecnológica	↑	30	40	40	27dic./2019	100 %	
% DE CUMPLIMIENTO EN LA PUBLICACIÓN DE NOTICIAS	↑	95	90	90	30dic./2019	94.74 %	
% de implementación Acciones de Buenas Practicas y seguridad en TI	↑	60	45	45	30jun./2020	75 %	
% de implementación de sistemas de información inexistentes	↑	50	55	55	27dic./2019	100 %	
% de licenciamiento de software renovado o actualizado	↑	55	55	55	30jun./2020	100 %	
% de mantenimiento de los sistemas de información existentes	↑	65	70	70	27dic./2019	100 %	
CUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	↑	90	117	117	30jun./2020	100 %	
DISPONIBILIDAD DE APLICACIONES	↑	95	97	97	30jun./2020	100 %	
DISPONIBILIDAD DE COMPUTADORES PARA LOS ESTUDIANTES	↓	13	18	18	30jun./2020	61.54 %	
Elaboración y adopción del plan de seguridad y privacidad de la información	↑	0	0.5	0.5	27dic./2019	100 %	
Elaboración y adopción del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información	↑	0	0.5	0.5	27dic./2019	100 %	
Elaboración y adopción del plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones PETIC	↑	0	1	1	27dic./2019	100 %	
Estudiantes capacitados en la academia tecnológica	↑	51	45	45	27dic./2019	88.24 %	
Nivel de satisfacción por asesorías	↑	55	100	100	30dic./2019	100 %	

Sobre este ítem, se recomienda realizar el análisis sobre la efectividad de los indicadores que se relaciona a continuación, teniendo en cuenta que la utilidad de un indicador es medir desempeño y resultados, no documentos en producción.

Elaboración y adopción del plan de seguridad y privacidad de la información

Elaboración y adopción del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información

Elaboración y adopción del plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones PETIC

7. CONCLUSIONES

En relación al plan de mejoramiento presentado por el proceso sobre la auditoria del ciclo anterior, se evidencia que el proceso ha implementado acciones que apuntan a minimizar las debilidades descritas, sin embargo, los hallazgos no se han subsanado, ya que las acciones se encuentran todavía en etapa de ejecución, siendo que los mismos han sido recurrentes en informe de auditorías anteriores.

Con respecto a las nuevas evidencias evaluadas sobre el proceso se concluye que se han puesto en marcha oportunidades de mejora a través de acciones de control con ayuda de nuevos procedimientos, reuniones de carácter preventivo y seguimiento a los requerimientos recibidos de los usuarios.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

8. RECOMENDACIONES.

Desarrollar e implementar completamente las acciones propuestas en el plan que apunten a minimizar o disminuir los riesgos potenciales sobre los sistemas de información, teniendo en cuenta el resultado del análisis del cuadro anterior que indica que las acciones ejecutadas son del 87.5%.

Revisar la política de comunicaciones, actualizar la normatividad actual (Norma NTCGP1000 sin vigencia a partir del 11 de septiembre del 2017, de acuerdo a lo establecido en el DECRETO 1499 DE 2017.

Actualizar la política de comunicaciones institucional con base en los lineamientos y objetivos integrado al nuevo plan estratégico y la acreditación, hacer medición sobre el cumplimiento de la política actual y se determinen los compromisos que no se cumplieron durante la vigencia de la misma para aplicar las acciones que den lugar. Manual de Gobierno en Línea” Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2.

Identificar los riesgos reales o potenciales con relación al contexto interno y externo de acuerdo a las condiciones de trabajo administrativo - académicas y establecer controles preventivos. (Manual de Seguridad y Política Informática)

Hacer análisis de conveniencia sobre los indicadores del proceso que no estén evidenciando gestión y resultados y replantear su medición.

Continuar la parametrización del sistema Poeplesoft, gestionar el contrato de soporte técnico y las capacitaciones que requiere el ciclo de mejora.

Fomentar el uso de la nube de los sistemas de información y el aseguramiento de la misma.

Firmado en Original

ROBERTO HENRIQUEZ NORIEGA

Jefe-