

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 1 de 5		

FECHA DEL INFORME:	28/06/2019	PROCESO AUDITADO:	Gestión de Servicios Tecnológicos
LIDER DEL PROCESO:	Director de Tecnología	AUDITADOS:	Luis Ariel Prieto -Director de Operaciones y Tecnología Henry Jaraba – Analista IV Martha Robayo – Analista II Mercy Macedo – Gestor de Servicios TI
AUDITOR LÍDER:	Adriana Aranguren	EQUIPO AUDITOR:	Adriana Aranguren
LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:	Sede Edificio Elemento de Oficinas de Dirección de Tecnología Piso 15 21-26/06/2019	CRITERIOS AUDITORÍA: DE	Norma Técnica ISO 9001:2015 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Planes de mejoramiento. Normatividad aplicable.

1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, normativos y de la Entidad; en el proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos y sus procedimientos, identificando oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

Se auditó la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas del año 2018 hasta la fecha, con base en el ciclo PHVA y los procedimientos de:

- Soporte en infraestructura
- Desarrollo de Software
- Atención de incidentes/problemas
- Control de cambios

Se auditaron procedimientos transversales del Sistema de Gestión de Calidad, en lo aplicable al proceso.

3. FORTALEZAS

Se destaca la implementación de mejoras en el proceso, como la automatización de solicitudes de gestión de accesos a través de Aranda, para eliminar el uso de papel y optimizar tiempos de solución de requerimientos al cliente interno.

Igualmente, se identifica como fortaleza el uso de TFS (Team Foundation Server) de Microsoft, para administrar el código fuente de las aplicaciones y realizar control de versiones; así como la aplicación de metodologías ágiles en desarrollo de software.

4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Norma ISO 9001:2015 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos		Se recomienda incluir como entradas, en la caracterización del proceso, los lineamientos de MinTIC referentes a la Política de Gobierno Digital y demás

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 2 de 5		

		estándares, metodologías y políticas del Estado en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Se presenta incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, numeral 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades; puesto que no se evidencia que el control C42 sea adecuado para mitigar la causa CA286, del riesgo R126 “No contar con un adecuado soporte a los usuarios que permita atender los requerimientos de los sistemas de información y de infraestructura”; dado que el proceso está altamente tercerizado y el control no es claro sobre la forma de mitigar la posible falta de soporte especializado, en caso de no contar con los respectivos contratos. Adicionalmente, no se evidencian las acciones correctivas planeadas y/o ejecutadas para evitar que se vuelva a presentar el evento de riesgo No.1755 de junio de 2018 (falla en bloqueo de formulario de fondo población víctima, según fechas parametrizadas de la convocatoria); así como los eventos de riesgo reportados en marzo y abril, por inconsistencias o errores en el nuevo aplicativo de Core.	
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		Se recomienda revisar y actualizar la identificación de oportunidades del proceso, la cual según el SGC de la entidad, se registra en el formato F405; así como las acciones para abordarlas y su seguimiento.
Decreto 1078 de 2015 MIPG-Política de Gobierno Digital	Se evidencian debilidades en la implementación de la Política de Gobierno Digital en lo referente a: Plan Estratégico de Tecnologías de Información (el actual 2016-2019 no contempla todos los elementos establecidos en los lineamientos y no se ha desarrollado aún el PETI 2018-2022), metodología de arquitectura empresarial, arquitectura misional o de negocio, arquitectura de Información, catálogo de componentes de información, esquema para el	

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 3 de 5		

	gobierno de los componentes de información y plan de calidad de la información. Lo anterior incumple lo establecido en el Manual de Implementación de la Política de Gobierno Digital, el cual especifica los requisitos del Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2).	
Norma ISO 9001:2015 7.1.3. Infraestructura		Se recomienda contar con la documentación técnica completa, accesible y organizada de los sistemas de información desarrollados y/o adquiridos por el Icetex (manuales técnicos con arquitectura del sistema, diseño del modelo de datos, componentes, etc; así como manuales funcionales dirigidos a los diferentes perfiles de usuarios y administrador).
Norma ISO 9001:2015 7.1.3. Infraestructura		Es importante definir y ejecutar planes de mantenimiento de hardware para los computadores, dispositivos y centros de cableado de las diferentes sedes de la entidad, a nivel nacional; así como definir planes de mantenimiento de software; entendidos como la planeación organizada de una serie de actividades de revisión, actualización y mejora de los sistemas de información de la entidad.
Norma ISO 9001:2015 7.1.3. Infraestructura Resolución 1710 de 2019		Aunque se evidenció avance en el plan de adopción del protocolo IPV6, se recomienda continuar con la migración, interviniendo o cambiando los dispositivos que no soportan el protocolo; dando cumplimiento a la Resolución 1710 de 2019, la cual establece un plazo a diciembre 31 de 2019 para culminar el proceso de transición a protocolo IPV6.
Norma ISO 9001:2015 7.1.3. Infraestructura		Es necesario asegurar el cumplimiento de los tiempos de atención y solución de los diferentes tipos de casos registrados en el sistema de información para la gestión de soporte de infraestructura. Se evidenció incumplimiento de tiempos para el caso 2957, de mitigación de vulnerabilidades en portales web.
Norma ISO 9001:2015 7.1.3. Infraestructura		Es importante elaborar un calendario de cambios de infraestructura y sistemas de información, que permita llevar un control y correlación de los diferentes cambios aprobados y realizados; para información y seguimiento de todos los implicados.

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 4 de 5		

		Este documento se encuentra referenciado en la sección de “roles” del procedimiento “Control de cambios”, sin embargo no se encuentran documentadas las actividades de elaboración y actualización del mismo y se pudo evidenciar que no se lleva a cabo.
--	--	---

Procedimiento A7-1-04 “Desarrollo de Software”	Se presenta incumplimiento del procedimiento A7-1-04 “Desarrollo de Software”, puesto que no se evidencia ejecución de las actividades 5.2.1 (Reunión de entendimiento con el usuario final) y 5.2.2. (Diligenciamiento del formato F60 de Solicitud de Software), para el caso de Mantis No. 471, de diciembre de 2018.	
--	--	--

Norma ISO 9001:2015 7.5.1. Información documentada 7.5.3. Control de la información documentada		Es importante mantener actualizada la documentación del proceso y sus procedimientos, de manera que ésta sea idónea para su uso. Esto porque se evidencia que no existe un instructivo publicado en In-Process para el formato “F259 Formato estándar de control de cambios y requerimientos” y se encuentra suspendido el documento del procedimiento de Atención de incidentes/problemas (aunque se solicitó actualización en In-Process desde el 29 de junio de 2018 a la OAP). Así mismo, es importante revisar el procedimiento A7-1-12 “Control de Cambios”, el cual contempla el caso de que se presenten desarrollos de software para sistemas de información, para aprobación del comité de control de cambios; a pesar de que en el procedimiento A7-1-04 “Desarrollo de Software”, no se encuentra documentada esta relación entre los dos procedimientos. Por otra parte, el normograma de la entidad (donde aparece el nombre del proceso como “Gestión de Servicio”) requiere ser actualizado, incluyendo la más reciente normatividad relacionada con los lineamientos de Gobierno y Seguridad Digital, IPv6 y el Decreto Único Reglamentario del sector TIC (Decreto 1078 de 2015). Por último, se debe formalizar dentro del SGC la metodología de SCRUM Master que se está empleando para el desarrollo de software.
---	--	--

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 5 de 5		

<p>Norma ISO 9001:2015 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.3. Análisis y evaluación</p>	<p>Se evidencia incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, numerales 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación y 9.1.3. Análisis y evaluación, dado que no se presentan resultados de medición, seguimiento, análisis y evaluación del indicador del proceso “Sistema Core Bancario -Fase II” que aparece referenciado en la caracterización, para los meses de agosto de 2018 a la fecha.</p>	
--	---	--

5. CONCLUSIONES

Se han logrado el objetivo y alcance de la auditoría y se puede concluir, con base en la muestra auditada, que el proceso presenta cuatro “no conformidades” con respecto a los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 y demás criterios aplicados. Las no conformidades deben ser corregidas y analizadas para definir e implementar acciones correctivas, de acuerdo con el procedimiento de la entidad. Así mismo, se detectaron en la auditoría ocho oportunidades de mejora, las cuales se recomienda analizar, con el fin de definir e implementar acciones que permitan evitar no conformidades en el futuro.

Una vez realizado el seguimiento del plan de mejoramiento resultante de la “no conformidad” de auditoría interna de 2018, se cierra el hallazgo, dado que se ejecutaron las acciones definidas en el plan (Ver Formato F86 anexo).

OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.