|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME** | **Día:** | 28 | **Mes:** | 07 | **Año:** | 2015 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Informe No.** | A-7 |
| **Nombre de Auditoría**  **(Relacionar Proceso/Dependencia/Procedimiento)** | Auditoría a los procesos de la Oficina de Tecnologías de la Información 2014 - 2015 |
| **Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s)/ Responsable:** | Cesar Alberto Gomez Lozano |
| **Jefe Oficina de Control Interno** | Diego Hernando Santacruz Santacruz |
| **Equipo Auditor** | Jully Alejandra Velandia Valcárcel |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reunión de Apertura** | | | | | | **Ejecución de la Auditoría** | | | | **Reunión de Trabajo** | | | | | |
| **Día** | 07 | **Mes** | 05 | **Año** | 2015 | **Desde** | 08/05/2015 | **Hasta** | 28/05/2015 | Día | 24 | Mes | 06 | Año | 2015 |
| D / M / A | D / M / A |

1. **Objetivo(s) de la Auditoría:** Verificar la gestión en la aplicación de los procedimientos vigentes de la Oficina de Tecnologías de la Información.
2. **Alcance de la Auditoría:** En desarrollo del objetivo de esta auditoría, se hará la revisión, comprobación y evaluación de los procedimientos con el fin de establecer el cumplimiento de la normatividad y lineamientos del Ministerio Tecnologías de la Información y Comunicaciones y demás entidades competentes que apliquen (CONPES TI) Directrices y políticas de seguridad de la información. (Ley 1448 Artículo 29, 31 y 156 parágrafo 1. Decreto 4802 de 2011 Artículo 10. ISO27001Normatividad de Seguridad de la Información - Circular 00006 21/04/2014)
3. **Criterios de la Auditoría:** La OCI comprobará el cumplimiento de los procesos, efectividad de los controles, actividades y situaciones de la OTI, a fin de determinar la aplicación de las normas, políticas que reglamentan y establecen su gestión.

Normatividad y lineamientos del Ministerio Tecnologías de la Información y Comunicaciones, demás entidades competentes que apliquen (CONPES TI) Directrices y políticas de seguridad de la información. (Ley 1448 Artículo 29, 31 y 156 parágrafo 1. Decreto 4802 de 2011 Artículo 10. ISO27001Normatividad de Seguridad de la Información - Circular 00006 21/04/2014). Resoluciones Internas: No. 00740 del 11 de Noviembre de 2014 – Políticas de Gobierno de Datos y Seguridad de la Información y la No.00155 de 09 de Marzo de 2015 – Comité de Seguridad de la Información de la UARIV.

Procedimientos: Administración infraestructura tecnológica. Desactivación a usuarios de sistemas de información. Soporte Técnico a la infraestructura tecnológica.

|  |
| --- |
| 1. **PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA** |

|  |
| --- |
| **FICHA TÉCNICA** |

**Herramientas Utilizadas: Intranet UARIV. Link: http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/oti**

**- Portafolio de Servicios Tecnológicos – Oficina de Tecnologías de la Información OTI.**

http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/procedimientos/de-apoyo/gestion-de-tecnologias-de-la-informacion

**Procedimientos:**

- Administración infraestructura tecnológica. CÓDIGO 130.13.08-1 VERSIÓN: 2 FECHA: 18/06/2013.

- Desactivación a usuarios de sistemas de información. CÓDIGO 130.13.08-4 VERSIÓN: 1 FECHA: 18/06/2014.

- Soporte Técnico a la infraestructura tecnológica. CÓDIGO 130.13.08-3 VERSIÓN: 2 FECHA: 18/06/2014.

- Plan de Continuidad del Negocio – UARIV.

- Acuerdo específico No.003 de 2013.

**4.1 Fortalezas**

- Cada uno de los esfuerzos y actividades están encaminados al logro del cumplimiento de los objetivos propuestos por la OTI, los cuales apoyan el cumplimiento de metas y objetivos de la UARIV.

**Administración de Infraestructura tecnológica.**

Dotación tecnológica

- La OTI ha realizado gestiones para suplir la precariedad de estaciones de trabajo y con el fin de reutilizar el hardware transferido por el DPS (antigua institucionalidad) que hace parte del inventario de la UARIV los cuales se encuentra en la bodega del almacén los técnicos de la OTI hacen una previa selección de los equipos (pc´s y scaners) que tengan buenas características, a los cuales se les realiza mantenimiento, se adecuan, configuran e instalan estos equipos para que sean entregados en buenas condiciones a los coordinadores de los puntos de atención.

- Los equipos de dotación tecnológica se entregan al servicio de cada uno de los usuarios con perfil de usuario estándar, limitando la instalación de cualquier tipo de software.

- La Oficina de Tecnologías de la Información por medio de sus dos planes de mantenimiento preventivos programados en cada vigencia, controla la ubicación de los elementos de dotación y recursos tecnológicos, se confirma que le dan un adecuado empleo tanto a nivel nacional, como territorial.

- Se programan dos (2) mantenimientos al año del centro de cableado, hardware y muebles en todas las sedes del territorio nacional de la entidad.

- El método de dotación de recursos de infraestructura tecnológica implementado por la OTI es eficiente y seguro para los diversos requerimientos, dinámicas y constantes cambios que vive la UARIV. Los cuales cuentan con póliza de seguro adquirida por el proveedor.

- El actual proveedor de infraestructura tecnológica realizan cambio de repuestos, equipos y de suministros en tiempos cortos, ha dispuesto en Bogotá y Medellín de dos (2) técnicos en sitio para dar soporte a los equipos de PCsmart y Pear, los cuales manejan un inventario pequeño de accesorios en caso que se requieran cambios se harán de forma inmediata. Si fallan más de tres ocasiones un disco duro, la fuente o es lento en el procesamiento ante las instrucciones del usuario, este equipo se cambiara.

- La OTI ha dimensionado el crecimiento, con la medición de la capacidad para cubrir todas las necesidades del servicio de datos y voz de la UARIV, con el objeto de no quedarse corto en el momento de atender estos requerimientos. Se ha hecho una asignación organizada de las extensiones telefónicas a cada uno de los procesos y funcionarios.

- La supervisión del contrato de servicios con UNE es constante, ante las solicitudes efectuadas por la UNIDAD, las respuestas emitidas por el proveedor se dan en tiempos cortos.

- Se evidenció avance en la gestión de la OTI para dar cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, por la respectiva actualización y elaboración del Inventario de los activos de información, con el respectivo grado de categorización de carácter publica y confidencial de la Unidad.

- La OTI ha construido la clasificación e inventario de las herramientas informáticas y servicios que estas requieren, las cuales se están actualizando junto con los requerimientos mínimos de seguridad para la construcción de Sistemas de Información que emplea la UARIV, los cuales se han implementado este año.

**Centro de Datos**

- Frente a la importancia de la información concerniente de la población Victima, la OTI gestiona y centraliza su alojamiento en el Centro de Datos (proveído por Ifx Networks) que cuenta con la infraestructura tecnológica, congrega los recursos técnicos y humanos para el correcto procesamiento, almacenamiento y publicación del alto volumen de información altamente sensible, que gestionan los procesos misionales de la UARIV, cuenta con los debidos procedimientos de contingencia que aseguran la continuidad y disponibilidad del servicio, almacenamiento y monitoreo de la información, de manera segura tal como lo demanda el Estado Colombiano.

-Fortalecimiento en la gestión de la OTI, al acogerse al Acuerdo Marco de Precio para contratar los servicios de Nube Pública y Centro de Datos, este mecanismo avala un adecuado empleo de los recursos (adopta medidas de austeridad efectuando este tipo de adquisición), cumpliendo con lo dispuesto por el MINTIC y la Ley 1150 de 2007 la cual es de carácter *"obligatorio para las Entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público en el Orden Nacional, sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, sin perjuicio que los demás organismos, ramas y Entidades Territoriales, puedan adherirse a ellos".*

- Se evidenció el compromiso de la OTI frente al estudio realizado de las especificaciones técnicas del centro de datos asociadas con los niveles, diseño, disponibilidad requerida por la Entidad, modalidad, análisis de crecimientos que requiere el servicio y el alto grado de confidencialidad de la información. El servicio del Centro de Datos es por demanda, debido a que el crecimiento de la información de la UARIV no es constante.

- La OTI solicita cada mes aproximadamente, al proceso de contratos y talento humano el listado de las personas que se van de la entidad, con el objetivo de desactivar las cuentas de correo institucional. (En enero de 2015 se desactivaron cerca de 317 cuentas de correo.

- El directorio telefónico de la Entidad se encuentra debidamente actualizado y publicado.

**Soporte técnico a la Infraestructura tecnológica.**

Mesa de ayuda.

- Organización de la mesa de ayuda permite llevar el seguimiento de cada uno de los tickets y solicitudes establecidas por el canal telefónico y escrito. En la muestra verificada el tiempo de respuesta es oportuno y presentaron una solución acertada a los inconvenientes presentados por los usuarios. Se estableció un diagnóstico previo para clasificar el nivel del servicio.

- La mesa de ayuda – OTI, ha robustecido su estrategia de divulgación, sobre todo en las Direcciones Territoriales.

- La estrategia empleada por la mesa de ayuda del diligenciamiento de la encuesta ha subido a un 30% del volumen total, lo anterior muestra que el nivel de satisfacción del 86%. El tratamiento que se le otorga a los usuarios insatisfechos, consiste en contactarlo telefónicamente para conocer su explicación, ante lo anterior la mesa reabre el caso al nivel que corresponda, con el fin de buscar la satisfacción total, la mejora y el fortalecimiento de la mesa.

**Desactivación de Usuarios.**

- Se conoció el [*Formato solicitud de inactivación recursos tecnológicos*](http://intranet.unidadvictimas.gov.co/images/SIG/procesos_caracterizados/FORMATO_SOLICITUD_DE_INACTIVACION_RECURSOS_TECNOLOGICOS.pdf) el cual se encuentra publicado en la Intranet, su diseño es agradable, para que el usuario lo diligencie fácilmente y sea remitido a la OTI informando la novedad.

**Seguridad:**

- Los sistemas de Información empleados en la UARIV controlan el acceso individual, se exige la acreditación de los usuarios internos y externos (usuario y contraseña) que deben identificarse, para acceder a los servicios de las herramientas misionales, de gestión y de apoyo de la Entidad.

- La OTI creo un grupo interno para atender los incidentes relacionados con seguridad de la información con el fin de hacer seguimiento y soporte de los casos maliciosos que se presentan en la UARIV. Se construyó una categorización para los incidentes de seguridad con el tipo de daño que ocasionan en la infraestructura tecnológica y a la información procesada en ella.

- La OTI como medida preventiva, contra ataques de malware (Software mailtencionado e intrusivo que causan daño o perjuicio al usuario con la pérdida de su información), emplea y remite mensajes por medio de SUMA para que los usuarios de las herramientas tecnológicas de la UARIV estén enterados y eviten ser blanco de estos ataques.

- Aplicación de los aspectos de seguridad relacionados con el personal interno y externo del territorio y nivel nacional. Con la implementación y el debido diligenciamiento del *Compromiso de Confidencialidad de Usuario de Aplicativos, Herramientas o Información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas*, donde funcionarios y contratistas (internos y externos) aceptan la responsabilidad de proteger los datos personales de las víctimas, dar cumplimiento a las exigencias legales, relacionados con las políticas de seguridad de la información, para hacer un debido uso de manera confidencial de las contraseñas. Aplicación del *Protocolo para la creación de usuarios de las herramientas tecnológicas de la UARIV* (MAARIV, INDEMNIZA, VIVANTO, PAARI), este procedimiento es centralizado en cada una de las subdirecciones, cada administrador de las aplicaciones crea el usuario y asigna los permisos solicitados de acuerdo al rol designado a cada usuario, la anterior tarea puede tardar entre 4 a 30 horas hábiles de acuerdo al número de usuarios a crear. Se establecen las responsabilidades para cada uno de los usuarios con el propósito que le proporcione un correcto uso a la información altamente sensible y de carácter restringido de la Unidad.

- Se evidenció que se aplican las directrices de seguridad tanto a nivel de hardware software, personal e instalaciones de la Entidad.

- Las instalaciones de la UARIV se han adecuado y se ajusta según lo dispuesto a la estrategia de seguridad física, se controla el acceso de personal no autorizado, se tiene un circuito cerrado de tv, cada funcionario cuenta con su usuario y contraseña para acceder a su estación de trabajo, al igual que a las herramientas que estén previamente autorizados.

- Los aplicativos donde se registran las solicitudes interpuestas por la población víctima y se tramitan para su respectiva respuesta, la OTI realiza copias de respaldo frecuentes a la información depositada en estas herramientas.

- Frente al manejo de los incidentes de seguridad ante los casos presentados se están documentando con el tratamiento y acciones realizadas para atender estos casos.

- Para la creación de las políticas de seguridad se construyó y estableció un inventario con la identificación de riesgos, se recibió acompañamiento con especialistas de seguridad en la información del gobierno Japonés a través de cooperación Internacional.

**4.2 Observaciones**

Mediante memorando radicado No.: 20151300162423 del 6 de julio de 2015, la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) remitió respuestas a las observaciones, así:

1- Desactivación de Usuarios: este procedimiento no es fuerte, el punto de control no es robusto; la OTI depende de los administradores funcionales de las aplicaciones que pertenecen a otros procesos (si este funcionario no realiza esta actividad, la OTI no tiene injerencia sobre su trabajo), lo anterior no minimiza la existencia del riesgo. Se puede dar un inadecuado uso de las herramientas y aplicativos misionales dejando la puerta abierta para que terceros ajenos al proceso y de la entidad, en territorio manipulen la información dispuesta en estas, por parte de los usuarios que terminan su respectiva vinculación o su no contratación.

***Respuesta OTI 1:***

*Frente a las observaciones 1 y 2, la Oficina de Tecnologías de la Información implementó durante el 2014 el plan de divulgación, fortaleciendo la estrategia de uso y apropiación, con el fin de dar a conocer al personal de la Unidad los recursos y servicios tecnológicos que se brindan a través de esta Oficina.*

*Entre las estrategias establecidas se realiza la divulgación de flash informativos a través de SUMA, entre los cuales se envía el 5 de agosto de 2014 el flash con asunto "¿Sabes cómo desactivar cuentas de usuarios de sistemas de información? / Oficina de Tecnologías de la Información", donde se realiza una descripción del procedimiento y se habilita un enlace para acceder al mismo.*

*De igual forma en la intranet además de publicarse dicho procedimiento en el enlace del Sistema Integrado de Gestión, es posible acceder a él a través de la ruta OTI>Seguridad, donde se despliega el banner para descargar el procedimiento. Adicionalmente la Estrategia de Uso y Apropiación planteada para el 2015, incluye el desarrollo de videoconferencias con las Direcciones Territoriales, en las cuales uno de los puntos de la agenda de estas, es la divulgación del procedimiento de desactivación de usuarios. Por lo anterior la Oficina de Tecnologías de la Información ha realizado divulgación suficiente enfatizando en temas de seguridad, como se evidencia en los adjuntos, y ha planteado nuevas estrategias para realizar divulgación en territorio, desvirtuando la observación. Frente a implicar al proceso de Talento Humano y de Contratos, se considera que estos procesos deben incluir en sus procedimientos de retiro como un requisito, la implementación del procedimiento de desactivación de usuarios para dar el paz y salvo para el retiro de funcionarios y/o contratistas, así como el compromiso de las áreas misionales que tienen a su cargo el manejo funcional de los usuarios en sus aplicativos.*

***Pronunciamiento OCI****:*

*Respecto a la aclaración remitida por la OTI, se evidenció que no es suficiente la divulgación en SUMA debido a que el formato empleado para la desactivación de usuarios solo se ha empleado una vez y los supervisores no lo tienen presente en el momento que se liquida un contrato, es necesario involucrar y responsabilizar más a los administradores de los aplicativos donde demuestren la desactivación y a su vez la OTI establezca un punto de control en el procedimiento, donde es requerido hacer seguimiento al cumplimiento de cada una de las solicitudes de desactivación, adicionalmente la estrategia de divulgación OTI (el cronograma de actividades es del 2014) debe gestionarse en este segundo semestre del 2015 y en el próximo año debe tener un punto que haga énfasis en esta observación, por lo anteriormente mencionado la OCI comprobará las respectivas correcciones en el Plan de Mejoramiento.*

2- Se comprobó que no es suficiente la divulgación para que se implementen los procedimientos a nivel interno de la UARIV, es pertinente que los procesos de la Entidad se involucren más y se concienticen de la importancia del tema. Es necesario implicar al proceso de Contratos y de Talento Humano para que apoyen en la generación de una alerta periódica, para reportar las personas que han finalizado su vinculación con la Entidad y no tengan acceso a la información de los sistemas misionales de la UARIV. Se requieren jornadas de capacitación y sensibilización que cree compromiso frente al tema, en cada uno de los jefes de procesos misionales y de apoyo de la UARIV. (Durante la visita de la Auditoria OCI, se evidenció que solo se ha empleado una vez el formato de este procedimiento, demostrado el descuido de las demás áreas de la Unidad).

***Respuesta OTI 2:***  *Frente a las observaciones 1 y 2, la Oficina de Tecnologías de la Información implementó durante el 2014 el plan de divulgación, fortaleciendo la estrategia de uso y apropiación, con el fin de dar a conocer al personal de la Unidad los recursos y servicios tecnológicos que se brindan a través de esta Oficina.*

*Entre las estrategias establecidas se realiza la divulgación de flash informativos a través de SUMA, entre los cuales se envía el 5 de agosto de 2014 el flash con asunto "¿Sabes cómo desactivar cuentas de usuarios de sistemas de información? / Oficina de Tecnologías de la Información", donde se realiza una descripción del procedimiento y se habilita un enlace para acceder al mismo.*

*De igual forma en la intranet además de publicarse dicho procedimiento en el enlace del Sistema Integrado de Gestión, es posible acceder a él a través de la ruta OTI>Seguridad, donde se despliega el banner para descargar el procedimiento. Adicionalmente la Estrategia de Uso y Apropiación planteada para el 2015, incluye el desarrollo de videoconferencias con las Direcciones Territoriales, en las cuales uno de los puntos de la agenda de estas, es la divulgación del procedimiento de desactivación de usuarios. Por lo anterior la Oficina de Tecnologías de la Información ha realizado divulgación suficiente enfatizando en temas de seguridad, como se evidencia en los adjuntos, y ha planteado nuevas estrategias para realizar divulgación en territorio, desvirtuando la observación. Frente a implicar al proceso de Talento Humano y de Contratos, se considera que estos procesos deben incluir en sus procedimientos de retiro como un requisito, la implementación del procedimiento de desactivación de usuarios para dar el paz y salvo para el retiro de funcionarios y/o contratistas, así como el compromiso de las áreas misionales que tienen a su cargo el manejo funcional de los usuarios en sus aplicativos.*

***Pronunciamiento OCI****:*

*Frente a la respuesta emitida por parte de la OTI, no fue completamente efectiva la estrategia de divulgación durante el 2014. Es necesario articular con el Grupo de Talento Humano para que implementen las acciones correctivas en sus procedimientos y a la vez se establezca la rutina para que la OTI esté enterada y a la vez haga seguimiento para que dichas desactivaciones sean practicadas. Por lo expuesto anteriormente se mantiene la observación.*

3-Se requiere modificar el procedimiento donde se involucre el área de Talento Humano y Contratos, crear otro punto de control, con el propósito que la OTI pueda verificar el cumplimiento de la solicitud de desactivación de usuarios.

***Respuesta OTI 3:***

*Respecto a esta observación el proceso de Gestión de Talento Humano cuenta con el "Procedimiento para el retiro del servicio", donde se solicita el diligenciamiento del formato de solicitud de inactivación de recursos tecnológicos, de manera que se remite al usuario al procedimiento de desactivación de usuarios. Frente al proceso de Gestión Contractual, se considera que tal como en el caso de los funcionarios, se debe establecer como una de las actividades de su procedimiento de retiro de contratistas, la aplicación del procedimiento de desactivación de usuarios. Por lo anterior puesto que una de las áreas ya cuenta con la integración de procedimientos, y que para el caso de contratos, se debe incluir dentro del procedimiento, se desvirtúa y se solicita sea traslada la observación a dicha área.*

***Pronunciamiento OCI****:*

*La OCI considera pertinente el pronunciamiento de la OTI, se requiere la articulación de la OTI con el Grupo de Gestión Contractual con el objetivo de aplicar los controles requeridos en el Procedimiento de Supervisión de Contratos, en el caso que sean liquidados antes de la terminación o el contrato no se renueve, con el fin de fortalecer y apoyar la gestión de la OTI la cual debe inspeccionar las desactivaciones de usuarios contratistas realizadas por los administradores de los aplicativos misionales, de manera oportuna, la OCI verificará las respectivas correcciones en el Plan de Mejoramiento.*

4- Individualizar el procedimiento de creación e inactivación de cuentas de correo institucional.

***Pronunciamiento OCI****:*

*Se confirma que no existe pronunciamiento alguno de la OTI. Por lo anteriormente expuesto se mantiene la observación.*

5- Los contratistas que no continúan prestando sus servicios a la UARIV, deberían hacer entrega de sus herramientas tecnológicas que tienen a su cargo de forma oficial y documentada a un funcionario de la OTI.

***Respuesta OTI 4:***

*La Oficina de Tecnologías de la Información no es la competente de la asignación de recursos tecnológicos a un contratista, estos deben ser recibidos por el supervisor del contrato, ya que es quien determina si reasigna los equipos o los devuelve a esta oficina, en especial para las Direcciones Territoriales ya que el inventario está a cargo de los Directores Territoriales o quien ellos deleguen, por lo anterior se hace necesario que el área de contratos incluya dentro del procedimiento el manejo de estos equipos con el apoyo de la OTI , por esto se solicita sea traslada la observación a dicha área.*

***Pronunciamiento OCI****:*

*Frente a la anterior respuesta, las evidencias adjuntadas desvirtúan el pronunciamiento de la OCI.*

6- Hacer campañas de concientización en toda la entidad, para que los usuarios le den un adecuado uso a los equipos de tecnología, impresoras y muebles.

***Respuesta OTI 5:***

*Frente a la observación, la Oficina de Tecnologías de la Información implementó durante el 2014 el plan de divulgación, fortaleciendo la estrategia de uso y apropiación, con el fin de dar a conocer al personal de la Unidad los recursos y servicios tecnológicos que se brindan a través de esta Oficina en su línea de servicio de dotación tecnológica.*

*Entre las estrategias establecidas esta:*

*La divulgación de flash informativos a través de SUMA, entre los cuales se encuentran el 30 de septiembre de 2014 el flash con asunto “Dotación tecnológica / Oficina de Tecnologías de la Información”, donde se describe cuál es la dotación tecnológica disponible y como se escalan problemas de garantía y mantenimientos.*

*Otro es el envío de correo a los directores territoriales en el 2013 y 2014 donde se les remite recomendaciones para el uso de la dotación tecnológica y correcto uso de garantías.*

*En el 2015 el envío de memorando a las Direcciones territoriales con recomendaciones y correcto uso de la dotación, así como las limitaciones y perdidas de garantías.*

***Pronunciamiento OCI****:*

*La OCI verificó la evidencia remitida por la OTI, las cuales desvirtúan la anterior observación, sin embargo la OCI recomienda fortalecer los canales de campañas de divulgación, socialización y concientización para darle el uso adecuado a los recursos tecnológicos.*

7- Se evidenció que en las territoriales no se programó, ni se informó a los directores territoriales y coordinadores de los puntos de atención con la adecuada antelación la programación de la migración al nuevo Centro de Datos, e informar oportunamente a los clientes de los puntos de atención, que durante Semana Santa no se tendría servicio de VIVANTO y demás herramientas de consulta requeridas para brindar respuestas agiles a la población víctima. Lo anterior causó traumatismo a las personas que solicitaron los servicios de los puntos de atención durante los tres días hábiles de Semana Santa.

***Respuesta OTI 6:***

*Respecto a la anterior observación la Oficina de Tecnologías de la Información, se permite informar que sí adelanto las comunicaciones necesarias a toda la Entidad del cambio de plataforma tecnológica que debía realizar la UNIDAD, de la siguiente manera:*

* El 05 de marzo solicita el envió de un flash informativo.*

* El 27 de Marzo La Oficina de Tecnologías emite un comunicado a los directivos de la Unidad informando el alcance del cambio e impacto que del cambio de plataforma tecnológica.*

* El 27 de Marzo, la Subdirectora General hace extensivo dicho comunicado a todos los Directores Territoriales.*

* El 30 y 31 de Marzo, la mesa de servicios de la oficina de tecnologías, realiza llamadas telefónicas a cada uno de las sedes territoriales recordando las actividades programadas para el cambio de plataforma.*

* El 06 de Abril la oficina de tecnologías informa a los directivos de la Unidad de la finalización de la actividad y sus resultados.*

*Por lo anterior, la oficina de tecnologías presenta las evidencias, desvirtuando la observación presenta por la Oficina de Control Interno.*

***Pronunciamiento OCI****:*

*Se evidenció que no se escaló a nivel territorial con la debida antelación especificando fechas y horario para comunicar la no atención al público durante los días hábiles de semana santa.*

*No se encontró en la evidencia el correo del 27/03/2015, remitido a la Subdirectora General que hace extensivo dicho comunicado a todos los Directores Territoriales.*

*Las llamadas gestionadas en los días hábiles de la semana santa a través de la mesa de ayuda no se encontraron algunas ciudades de la DT Central Bogotá y Soacha, ciudades donde la población víctima se acercó a los puntos de atención durante los días hábiles del 30, 31 de marzo y el 1 de abril, los coordinadores no estaban enterados de la no continuidad del servicio de las herramientas tecnológicas que son consultadas para brindar atención al público, con el fin de informar con la debida anticipación, para que la población victima estuviera enterada previamente, no hacerles perder tiempo y transporte para dirigirse hacia los puntos de atención. La anterior observación se mantiene.*

Políticas de Seguridad.

8- No se ha celebrado el primer Comité de Seguridad de la Información de la UARIV, en el cual se tratan lineamientos urgentes e importantes, ni se ha hecho la conformación de este Comité que debe estar integrado por un delegado de todos los procesos que tengan poder de decisión (no se ha designado funcionario encargado), según lo dispuesto en la resolución 00155 de 09/03/2015.

***Respuesta OTI 7:***

*Respecto a la observación anterior, mediante la resolución 00155 de marzo de 2015, se creó el comité de seguridad de la información, el cual cuenta con los siguientes integrantes:*

* Delegado de la Dirección General quien lo presidirá*

* El (la) Secretario(a) General o su delegado*

* El (la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o su delegado*

* El (la) Jefe de la Oficina de Comunicaciones o su delegado*

* El (la) Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o su delegado*

* El (la) Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o su delegado*

* El (la) Jefe de la Oficina de Control Interno o su delegado*

* El (la) Director(a) de la Dirección de Registro y Gestión de Información o su delegado*

* El (la) Director(a) de la Dirección de Reparación o su delegado*

* El (la) Director(a) de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria o su delegado*

* El (la) Director(a) de la Dirección de Gestión Interinstitucional o su delegado*

* El (la) Director(a) de la Dirección de Asuntos Étnicos o su delegado  El (la) Jefe de la Oficina de Control Interno o su delegado, únicamente tendrá derecho a voz. Los demás miembros tendrán derecho a voz y voto.*

*Referente a la realización del primer comité de seguridad de la información, en la actualidad se encuentra en ajustes la agenda que se realizará en la primera sesión, debido al cambio de escenario respecto a la construcción del registro de Activos de Información e índice de información clasificada a nivel nacional, el cual se está trabajando en el marco del comité Institucional de Desarrollo Administrativo, conformado mediante resolución 547 de 2013.*

***Pronunciamiento OCI****:*

*Respecto a la respuesta enviada por la OTI, se evidenció que a la fecha no se ha celebrado el primer comité, donde se gestionaran y debatirán temas importantes a nivel de Seguridad de la Información que fortalecerá y armonizará el SIG de la UARIV, por lo anteriormente mencionado la OCI comprobará las respectivas correcciones en el Plan de Mejoramiento.*

9- El grupo que atiende los incidentes concernientes con la seguridad de la información, para fortalecer su labor deben crear el procedimiento o guía operativa a implementar cuando se presenten estos casos.

***Respuesta OTI 8:***

*Frente a esta observación, en una primera fase se ha definido la categorización de incidentes y la correspondiente descripción, la cual facilita su clasificación una vez se registren.*

*Adicionalmente se ha configurado en la Mesa de Servicios de la OTI, dicha categorización con el objetivo de escalar los casos que se presenten a las personas delegadas como responsables, quienes dependiendo de las particularidades que se presenten en el incidente, realizarán las actividades pertinentes.*

***Pronunciamiento OCI****:*

*Al verificar la respuesta de la OTI, es el mismo material que se revisó durante la auditoria el cual es una clasificación de los clases de los incidentes de seguridad, no se precisa un procedimiento o protocolo claro con la descripción de cada una de las actividades que debe hacer tanto el personal de la OTI y los usuarios frente a la ocurrencia de alguno de los ataques de seguridad de la información que se han presentado en la UARIV, por lo tanto la OCI verificará las respectivas correcciones en el Plan de Mejoramiento.*

10- A la fecha se han registro 9 (nueve) incidentes de secuestro de información, que por ingenuidad y desconocimiento de los usuarios, han contaminado su computador personal perdiendo su información.

***Respuesta OTI 9:*** *Frente a esta observación, el código malicioso que secuestra la información tiene como método de propagación los correos electrónicos dirigidos a cuentas personales (Ejemplo: Hotmail, Gmail, Yahoo), con URL o enlaces que permiten la descarga e instalación del código malicioso. La Oficina de Tecnologías de la Información, a través de la herramienta SUMA, ha divulgado recomendaciones a través de diversos mensajes de alerta con el fin de dar a conocer y concientizar al personal de la Unidad frente a este tipo de incidentes. Tal es el caso de los flashes informativos “¿Sabías que al año hay más de 378 millones de víctimas de delitos informáticos? Tips de seguridad / OTI”, del 21 de julio de 2014, “¿Sabes cómo desactivar cuentas de usuarios de sistemas de información? / Oficina de Tecnologías de la Información “, del5 de agosto de 2014,“Seguridad de la información / Oficina de Tecnologías de la Información”, del 07 de noviembre de 2014, “Conductas de riesgo en redes sociales / Oficina de Tecnologías de la Información, OTI.”, del 12 de noviembre de 2014, “Resolución - Seguridad de la información y gobierno de datos / Oficina de Tecnologías de la Información, OTI.” Del 26 de noviembre de 2014, “Alerta: código malicioso transmitido por correo, que daña toda la información de su equipo / Oficina de Tecnologías de la Información, OTI.” Del 17 de abril de 2015 y “Guía para el manejo adecuado de contraseñas / Oficina de Tecnologías de la Información” del 23 de junio de 2015. Teniendo en cuenta que en la Unidad el usuario es libre de acceder a sus cuentas de correo personales, URLs y enlaces, pese a que se ha divulgado información frente a la seguridad, la ingenuidad y desconocimiento es un concepto subjetivo que escapa del cumplimiento de las funciones de la Oficina de Tecnologías.*

***Pronunciamiento OCI****:*

*Una vez la OCI verificó la evidencia adjunta a este pronunciamiento, la cual es pertinente para la anterior observación. La OCI recomienda fortalecer los procesos de divulgación se creen espacios de formación, difusión y participación.*

11- Con el objetivo de concientizar los usuarios se debe crear y establecer una campaña que llame la atención y recordación de los funcionarios y colaboradores, a la vez sean formados con jornadas educativas para que el usuario haga uso racional de los recursos y conozca las amenazas, previendo el peligro y riesgos que puede generar la información maliciosa en las estaciones de trabajo e información que se procesa.

***Respuesta OTI 10:***

*Frente a la observación anterior, la Oficina de Tecnologías de la Información implementó durante el 2014 el plan de divulgación, fortaleciendo la estrategia de uso y apropiación, con el fin de dar a conocer al personal de la Unidad los recursos y servicios tecnológicos que se brindan a través de esta Oficina.*

*Entre las estrategias establecidas se realiza la divulgación de flash informativos a través de SUMA, entre los cuales se encentran: “¿Sabías que al año hay más de 378 millones de víctimas de delitos informáticos? Tips de seguridad / OTI”, del 21 de julio de 2014, “¿Sabes cómo desactivar cuentas de usuarios de sistemas de información? / Oficina de Tecnologías de la Información “, del5 de agosto de 2014, “Seguridad de la información / Oficina de Tecnologías de la Información”, del 07 de noviembre de 2014, “Conductas de riesgo en redes sociales / Oficina de Tecnologías de la Información, OTI.”, del 12 de noviembre de 2014, “Resolución - Seguridad de la información y gobierno de datos / Oficina de Tecnologías de la Información, OTI.” Del 26 de noviembre de 2014,*

*Adicionalmente la Estrategia de Uso y Apropiación planteada para el 2015, desarrolla la misma estrategia a través del envío de flash informativos tales como “Alerta: código malicioso transmitido por correo, que daña toda la información de su equipo / Oficina de Tecnologías de la Información, OTI.” Del 17 de abril de 2015 y “Guía para el manejo adecuado de contraseñas / Oficina de Tecnologías de la Información” del 23 de junio de 2015.*

***Pronunciamiento OCI****: La estrategia de divulgación no ha sido suficientemente fuerte y recordada entre los usuarios, es necesario implementar otras estrategias, hacerla de manera presencial con ejemplos ilustrativos, con el fin que permanezcan alertas, no les sea desconocido el tema a la hora de emplear los recursos tecnológicos, no sean vulnerables y no se repitan estos casos de ataques al interior de la UARIV. Por las razones anteriormente expuestas la OCI verificará las respectivas correcciones en la formulación del Plan de Mejoramiento.*

12- Frente a la separación de los deberes (según lo estipulado en las políticas de Gobierno de datos y Seguridad de la Información), las personas que realizan monitoreo sobre los sistemas críticos como INDEMNIZA, RUV temporal, AHE realizan actividades de administración de las bases de datos, debido a lo anterior existe el riesgo de fuga de información en el territorio.

***Respuesta OTI 11:***

*Las tareas de monitoreo y administración son ejecutadas por personal misional, ya que son las áreas y no el equipo de la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI. Quien conoce la pertinencia de asignar o no un rol determinado a un usuario. La OTI entrega o reconoce un sistema de administración oficial para cada uno de los sistemas mencionados. Cada área antes de crear un usuario y de asignar roles específicos adelanta la formalización para la creación de las cuentas, aplicando acuerdos de confidencialidad que documentan la manera adecuada para el manejo de la información, en especial dichos acuerdos tienen el propósito de evitar la fuga de información.*

***Pronunciamiento OCI:***

*De acuerdo a la respuesta anterior la OCI determina, que es necesario hacer la separación de deberes y es pertinente que la administración de estas herramientas misionales sea efectuada bajo la supervisión de la OTI, por tal razón no se desvirtúa esta observación.*

13- Para evitar ataques maliciosos es esencial la creación de campañas de sensibilización con el fin que los usuarios adopten un comportamiento seguro y precavido. Evitando la descarga e instalación de programas desconocidos, no sigan enlaces provenientes de correos sospechosos y mensajes que soliciten acceder a servicios bancarios.

***Pronunciamiento OCI:***

*Se verificó que no se emitió pronunciamiento de la OTI. Por lo tanto se mantiene la observación.*

14- Frente a la gestión de Proyectos de la UARIV no se han aplicado completamente los aspectos de la resolución 0740 de 2014, los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en algunas herramientas de la UARIV, desde la concepción hasta su implementación evidencian la ausencia de estos elementos.

***Respuesta OTI 12:***

*Es responsabilidad de cada líder de proyecto, no solo tecnológico sino misional, la planificación de inclusión de requisitos de seguridad de la Información orientados a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información. En caso de la Oficina de Tecnologías de la Información, se ha definido un documento estándar de requisitos mínimos de Seguridad orientados a proteger la información que se maneje en una herramienta tecnológica, la cual se adquiera o se construya internamente.*

***Pronunciamiento OCI:***

*De acuerdo a la respuesta presentada, la OCI considera que la OTI debe verificar el cumplimiento de los principios y requisitos de seguridad de la información en el interior de cada uno de los procesos misionales que poseen y administran sistemas de información con el objetivo que no se afecte el registro, procesamiento y la adecuada gestión la información relacionada con las solicitudes de las víctimas, por lo anteriormente expuesto no se desvirtúa esta observación.*

15- Tanto funcionarios como contratistas por lo general llevan consigo información reservada de la entidad en especial cuando la labor se efectúa en el territorio.

***Pronunciamiento OCI:***

*La revisión efectuada por la OCI se identificó que no existe respuesta por parte de la OTI. Por lo anterior se mantiene la observación.*

16- Actualmente no se ha hecho una debida identificación y clasificación de la información sensible de los diferentes procesos como por ejemplo: Indemnizaciones, Ayuda Humanitaria de Emergencia, notificación, no se ha efectuado una jornada de concientización a los usuarios que se involucran en el procesamiento y manejo de la información crítica, junto con el monitoreo de la misma.

***Respuesta OTI 13:*** *En el documento de Políticas Generales de Seguridad de la Información en el ítem 4.4 “Clasificación de la Información” se establece que “Toda Información perteneciente a la UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS” deberá ser identificada, clasificada y documentada… ”. Adicionalmente en el mismo documento en el ítem 4.1 “Inventario de Activos de Información y propiedad de los activos” establece que “Todas las áreas de la Entidad, con el apoyo del delegado de la Dirección General para tal fin, mantendrá un inventario actualizado de los activos de información”.* *La identificación y clasificación de información sensible de los diferentes procesos escapa del alcance de la Oficina de Tecnologías de la Información y compete a cada área o grupo de trabajo de la Entidad. Como se mencionó anteriormente en este documento, lo referente a la construcción del registro de Activos de Información e índice de información clasificada a nivel nacional, se está adelantando en el marco del marco del comité Institucional de Desarrollo Administrativo, conformado mediante resolución 547 de 2013, de manera interdisciplinaria con la Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General (Grupo de Gestión Administrativa y Documental) y Oficina de Tecnologías de la información (para lo referente a Sistemas de Información), para la definición de lineamientos que permitan generar dicho registro a nivel nacional.*

***Pronunciamiento OCI:***

*Es pertinente que la OTI verifique la realización del registro de activos, valore que se encuentre debidamente actualizado y avale la gestión del inventario de activos de la información. Por lo tanto la OTI debe implementar el seguimiento a esta actividad la cual debe quedar formulado en el Plan de Mejoramiento.*

17- Las herramientas desarrolladas y programas adquiridos por la UARIV antes del 2014, no se les aplicaron todos los Requisitos mínimos de Seguridad para la construcción de Sistemas de Información que la OTI implemento desde el año pasado.

***Respuesta OTI 14:***

*La última versión del documento de requisitos mínimos de seguridad de la información, se generó a finales del mes de abril del presente año, por tal razón se está adelantando la identificación del grado de cumplimiento de los requisitos documentados. Posterior al análisis que permita identificar lo pendiente de implementación, se podrá establecer planes de trabajo orientados al cumplimiento de los requisitos.*

***Pronunciamiento OCI:***

*De acuerdo a la respuesta anterior esta actividad se viene adelantando la OTI y debe quedar formulada en el Plan de Mejoramiento.*

18- El *protocolo para la creación de usuarios en las aplicaciones o herramientas tecnológicas de la Unidad,* no se encuentra controlado, ni esta oficializado en la intranet.

***Respuesta OTI 15:***

*El control de la ejecución del protocolo para la creación de usuarios es responsabilidad de los administradores misionales.*

***Pronunciamiento OCI:***

*Sería adecuado que la OTI desempeñe el rol que tiene frente a la implementación de procedimientos y metodologías, con el interés de dar un buen manejo a la infraestructura tecnológica e información procesada en ellas, articule y recomiende a las áreas misionales la aplicación del procedimiento de la creación de usuarios para cada una de las herramientas activas y empleadas en la UARIV, por lo tanto se mantiene la observación.*

19- Ante el incidente generado por la actualización del antivirus McAfee en todas las sedes de la UARIV, donde se bloquearon todas las estaciones de trabajo imposibilitando su uso, lo anterior no permitió dar continuidad en el negocio. La OTI no logró garantizar la disponibilidad y continuidad del negocio hecho que acaeció en el mes de abril, esta contingencia se presentó aproximadamente durante uno a dos días, no se logró reestablecer las actividades de la UARIV en un espacio no mayor a 8 horas (según lo dispuesto en el documento de BCP - business continuity plan). Los usuarios no podían acceder a las herramientas de la Entidad en todo el territorio nacional desde sus estaciones de trabajo.

***Respuesta OTI 16:***

*Frente a la anterior observación es importante indicar que el incidente no ocurrió sobre la totalidad de las máquinas de la UNIDAD como se dice en el informe, este incidente se propago a la mayoría de los equipos de la unidad de la ciudad de Bogotá pero con menor impacto en las Unidades territoriales. Esto obedeció básicamente a que el servidor de la consola de administración del antivirus se encuentra en Bogotá y los canales de conexión de las sedes son más robustos que en el resto del país.*

*Se aclara que la solución al problema se comenzó a dar aproximadamente 7 minutos después de que se evidenció y fue de forma progresiva.*

***Pronunciamiento OCI:***

*El pronunciamiento de la OTI despeja el panorama de la OCI frente a la situación encontrada, de igual forma se conoce que no se logró proveer la continuidad y disponibilidad del negocio de la Unidad en un lapso menor a nueve (9) horas en la totalidad de los equipos de los usuarios de la Entidad que se vieron afectados.*

20- Frente al Plan de Continuidad del Negocio UARIV ver 1.0 de julio de 2014, no se le ha hecho actualizaciones, y requiere que se elaboren para otros escenarios para la actual dinámica de la Unidad. (Por ejemplo SVR).

21- La OTI no cuenta con una guía operativa para aplicarla en casos de emergencia.

22- Respecto al Plan de Continuidad del Negocio UARIV 2014, requiere actualización con el objetivo de incluir otros escenarios que no se contemplan en este documento. El Árbol de llamadas está incompleto; no posee las extensiones telefónicas, ni tiene asignado los nombres de funcionarios y contratistas o del personal clave, lo mismo sucede con la información de contacto de los proveedores.

***Respuesta OTI 17, 18 y 19:***

*Frente a las observaciones 20, 21 y 22, respecto al documento Plan de Continuidad de Negocio UARIV V1.0 de julio de 2014, es un documento borrador con los aspectos a tener en cuenta, por cuanto no ha sido aprobado.*

*El documento oficial de Plan de Continuidad de Negocio se deberá construir con las diferentes dependencias involucradas debido a que no solo se trata de escenarios orientados a pérdida de información sino a aspectos que pueden afectar a funcionarios y contratistas de la Entidad.*

***Pronunciamiento OCI:***

*El pronunciamiento anterior es acertado, frente a cada una de las tres observaciones evidenciando que es necesario formularlas en el Plan de Mejoramiento correspondientes a las observaciones 19, 20, 21 y 22.*

23- Frente a la implementación del Sistema de Seguridad de la Información es necesario fortalecer la difusión en toda la Entidad, con el objetivo que los usuarios conozcan la importancia de ser precavidos y cuidadosos cuando se emplean los recursos tecnológicos.

***Respuesta OTI 20:***

*Frente a la observación anterior, la Oficina de Tecnologías de la Información implementó durante el 2014 el plan de divulgación, fortaleciendo la estrategia de uso y apropiación, con el fin de dar a conocer al personal de la Unidad los recursos y servicios tecnológicos que se brindan a través de esta Oficina.*

*Entre las estrategias establecidas se realiza la divulgación de flash informativos a través de SUMA, entre los cuales se encentran frente a la seguridad de la información: “¿Sabías que al año hay más de 378 millones de víctimas de delitos informáticos? Tips de seguridad / OTI”, del 21 de julio de 2014, “Seguridad de la información / Oficina de Tecnologías de la Información”, del 07 de noviembre de 2014, “Conductas de riesgo en redes sociales / Oficina de Tecnologías de la Información, OTI.”, del 12 de noviembre de 2014, “Resolución - Seguridad de la información y gobierno de datos / Oficina de Tecnologías de la Información, OTI.” Del 26 de noviembre de 2014.*

*Adicionalmente la Estrategia de Uso y Apropiación planteada para el 2015, desarrolla la misma estrategia a través del envío de flash informativos tales como “Alerta: código malicioso transmitido por correo, que daña toda la información de su equipo / Oficina de Tecnologías de la Información, OTI.” Del 17 de abril de 2015 y “Guía para el manejo adecuado de contraseñas / Oficina de Tecnologías de la Información” del 23 de junio de 2015.*

*Por lo anterior puesto que se ha realizado la divulgación asociada a la seguridad de la información se solicita excluir la observación.*

***Pronunciamiento OCI:***

*De acuerdo a las aclaraciones anteriores se evidencia que la estrategia de difusión no ha sido efectiva, debe fortalecerse con jornadas educativas y capacitaciones presenciales a los usuarios, con el objetivo de originar un grado de recordación frente a la importancia del tema de seguridad de la información de la UARIV, por lo mencionado anteriormente se mantiene la observación.*

***Software ERP - Acuerdo específico No.003 de 2013 (Software herramienta ERP suministrada por UNE ADA).***

24- La herramienta ERP suministrada por UNE ADA, a la fecha no permite apoyar la gestión y la administración de inventarios de la UARIV (No ha mejorado el desempeño de los procesos de Almacén, no permite ahorrar tiempos en la operación, no se ha aumentado la productividad con la implementación de esta herramienta, no ha respaldado la mejora en calidad del proceso de almacén, no ha reducido la carga de trabajo administrativo para la elaboración de reportes, no asegura la integridad y confiablidad de la información de los módulos de inventario y almacén.

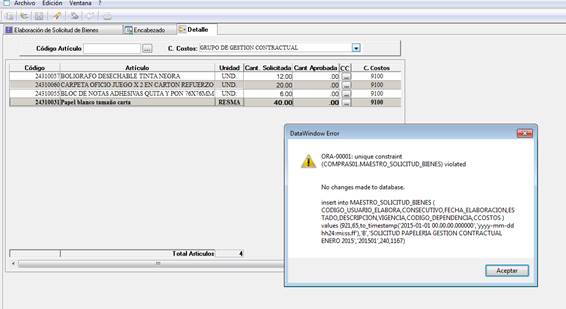
***Respuesta OTI 21:***

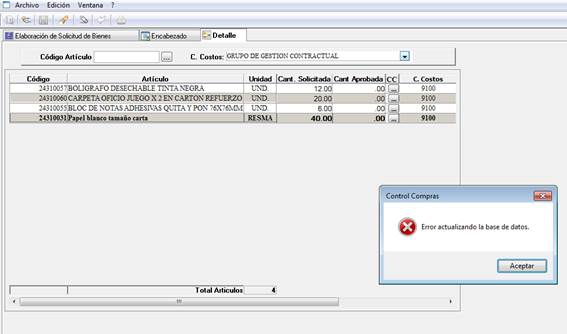
*Teniendo en cuenta lo anterior y en respuesta a la misma, la Oficina de Tecnologías de la Información ha elevado toda solicitud ante el Proveedor para conocer de primera mano, la situación de fondo con las evidencias que permitan esclarecer dicha situación, por lo cual nos permitimos adjuntar la trazabilidad de los oficios de Control Interno y las respuestas con evidencias suministradas por el Proveedor el pasado 19 de mayo 2015. Donde el Proveedor da explicación a cada uno de los puntos del oficio emitido por la Oficina de Control Interno y evidencia que son temas repetitivos que ya han sido solucionados en la mesa de servicios de ADA y la gran mayoría tienen validación y aceptación por parte del Líder Funcional de Inventarios respetuosamente evidenciamos la falta de seguimiento y control en las incidencias que a la fecha no han sido validadas y desconocimientos conceptuales que no se subsanan con capacitaciones; así como la respuesta dada por parte del Área Administrativa, en la cual evidencian que las dificultades mencionadas en el oficio; cada una tiene respuesta satisfactoria de solución y que casi en su totalidad y venían funcionando de forma normal.*

***Pronunciamiento OCI:***

*El área de Almacén es el responsable administrar, custodiar los bienes muebles de la UARIV, tiene como objeto y reportar al área de contabilidad el estado real de cada uno. Para este fin se hace necesario tener una herramienta que permita identificar cada bien y conocer la persona responsable para mantener el control de cada elemento. Tiene como actividad principal mantener actualizada dicha información, la Unidad debe reportar a la Nación las cuentas de la propiedad planta y equipo con los datos suministrados por el área de Almacén, por ende se debe hacer una constante actualización de los inventarios de la UARIV. Desde febrero de 2015 la herramienta genera un error el cual no permite realizar solicitudes, a partir de este momento no se ha podido trabajar en el aplicativo, los tickets no fueron atendidos dado que no se contaba con el contrato de mantenimiento.*

*Imagen pantallazo del módulo de Inventarios –ERP tomada 17/07/2015, donde se evidencia el mal funcionamiento de esta herramienta.*





*Algunas de las soluciones presentadas, a cada una de las constantes fallas presentadas fueron resueltas temporalmente, tanto así que en la actualidad el módulo de Inventarios no cumple con su objetivo y por lo anterior estos módulos no están funcionando desde el mes de marzo de 2015 a la fecha. De acuerdo a lo anteriormente evidenciado la observación se mantiene.*

25- La OCI evidenció que no se tomaron los respectivos controles por los lideres técnicos y funcional frente a los requerimientos iniciales y ejecución de pruebas para que cumpliera las expectativas y necesidades para lo cual fue adquirido por la Entidad; se volvieron a manejar archivos en Excel para el kardex, depreciación y solicitudes lo cual no ha permitido presentar información confiable para la evaluación de resultados y de apoyo a la toma de decisiones para el Grupo de Administrativa.

***Respuesta OTI 22:***

*En la pasada auditoria de agosto en la sesión de trabajo se evidencio que todo estaba funcional y como apoyo en esa misma sesión se volvió a capacitar al funcional para cada uno de los temas evidenciados. (Auditoria 27 de agosto 2014). Tal como se evidencia en todas las actas como instrumento de controles a los avances y cierres de la implementación entre los líderes técnicos Proveedor y los lideres funcionales de Unidad, evidencia el seguimiento. Comedidamente adjuntamos los soportes y solicitamos sea trasladada la observación al área administrativa ya que el alcance de la observación hace relación al uso de la herramienta y no a la competencia de la Oficina de Tecnologías de la Información frente a la implementación y disponibilidad de la misma.*

***Pronunciamiento OCI:***

*Una vez verificada la evidencia no se encontraron actas de capacitación del 2014(se adjuntaron actas del 23 y 27 de diciembre de 2013 de algunos componentes y no fue de todo el paquete), para fortalecer la curva de aprendizaje y manejo de la herramienta de Inventarios de Almacén UARIV. Se realizó una reunión para la validación de dificultades del aplicativo ERP ADA -UNE. Se reitera la imposibilidad de emplear el módulo de Inventarios por los errores que tiene esta herramienta, por lo anteriormente expuesto se mantiene la observación.*

26- Frente a la relación costo beneficio del sistema, este no ha satisfecho las necesidades de los usuarios del proceso de almacén, no se logró el apoyo como se esperaba para la realización de actividades diarias.

***Respuesta OTI 23:***

*Frente al costo beneficio, amablemente se solicita, dar ampliación o formulación de este sustento, a fin de suministrar una respuesta objetiva.*

***Pronunciamiento OCI:***

*Frente a la respuesta y observación anterior, se habla de costos asociados e invertidos a la adquisición, implementación del módulo de Inventarios de la herramienta ERP, es un monto significativo y no se identificó como evidencia algún beneficio a este proceso, además desde su implementación a la fecha el aplicativo no funciona óptimamente (estuvo en funcionamiento correctamente desde el mes de julio de 2014 hasta febrero de 2015. Cabe resaltar que en este tiempo se presentaron varios errores los cuales fueron reportados a mesa de servicios y fueron solucionados paulatinamente), no es eficiente que se haga un contrato de mantenimiento (esta herramienta no tiene más de dos años de ejecución para que requiera mantenimiento y logren estabilizar los errores evidenciados que imposibilitan su aplicabilidad) y sin que se verifique reclamo por garantía por pate de los supervisores. Por las anteriores razones la observación se mantiene.*

27– De acuerdo al testimonio brindado por el usuario funcional del proceso de almacén, no se entregó el manual de usuario siendo la guía básica que da a conocer el detalle cada una de las opciones y funciones para usar de manera adecuada esta herramienta.

***Respuesta OTI 24:***

*El proveedor hizo entrega correspondiente al respectivo manual en las sesiones de capacitación en sitio, de igual forma se remitió nuevamente vía correo electrónico al Jefe Administrativo.*

***Pronunciamiento OCI:***

*De acuerdo a la evidencia verificada el Manual de Usuario fue remitido por correo electrónico al jefe de Gestión Administrativa el 29/08/2015, el cual no se envió al usuario final, según lo confirmó el usuario del módulo de Inventarios, jefe de almacén, por lo anteriormente expuesto la OCI comprobará las respectivas correcciones en el Plan de Mejoramiento.*

28- La supervisión del acuerdo específico No.003 de 2013, presentó debilidades durante la ejecución del objeto contractual respecto al módulo de almacén, en la actualidad se evidencia que los requisitos de negocio de la herramienta contratada no fueron del todo cubiertos, en este momento no se usa el módulo de almacén (la calidad de la herramienta no es buena, no es eficiente, la tasa de fallas es alta). El mencionado acuerdo fue perfeccionado el 7 de noviembre de 2013 y el plazo de ejecución fue hasta el 31 de diciembre del 2013, el tiempo para desarrollar este tipo de solución fue muy corto (53 días calendario), lo anterior evidencia una mala planeación. Se verificó que los informes de supervisión 02 y 03 tienen las mismas fechas (18 al 31 de diciembre de 2013) del periodo de rendición del Informe.

***Respuesta OTI 25:*** *5- Por favor revisar soportes del caso tratado. Los requerimientos funcionales fueron evaluados directamente con el líder funcional, los mismos se implementaron y el área funcional avaló los pagos del contrato sobre los cuales se basó esta supervisión.*  *5.1- De acuerdo a los requerimientos obtenidos para el ERP, se realizó un sondeo de mercado el cual buscó que el Proveedor cumpliera con los requerimientos en los tiempos estipulados por la Unidad. Es importante tener en cuenta que en el mercado este tipo de software se encuentran con un gran avance en su desarrollo y por ende lo que se busca es perfeccionar un desarrollo personalizado y parametrizarlo de cuerdo a los requerimientos. Lo que conlleva a que los tiempos de ejecución se aminoren. En este orden se buscó en el mercado encontrado un Proveedor el cual se comprometió contractualmente al cumplimiento del contrato y las evidencias así lo muestran. 5.2-Esto se basa en la planificación dada a este proyecto, por lo que es importante tener en cuenta que una es la fecha del periodo de rendición del informe, otro concepto es la fecha del informe, la cual corresponde al día fecha de presentación del mismo y otro es el objeto del informe. Por lo tanto los informes de supervisión no son iguales porque obedecen a actividades que se realizaron en este tiempo y que constituyen un entregable diferente para cada periodo.*

***Pronunciamiento OCI:*** *Como se reitera en varias respuestas a la OTI, el producto adquirido actualmente no funciona en óptimas condiciones, no se adapta a las necesidades del usuario, la herramienta no tiene la calidad esperada; con la utilización del módulo desde su entrega ha presentado errores evidenciados que imposibilitan su aplicabilidad en la actualidad, por las anteriores razones se mantiene la observación.*

|  |
| --- |
| 1. **CONCLUSIONES DE AUDITORÍA** |

La Oficina de Control Interno, después de efectuar la Auditoria, donde se verificó la gestión en la aplicación de los procedimientos vigentes de la Oficina de Tecnologías de la Información, concluye lo siguiente:

- La OTI durante el ejercicio de la auditoria estuvo muy atenta a las solicitudes y requerimientos de la OCI, así mismo es un proceso muy perceptivo a cada una de las sugerencias emitidas durante las sesiones de trabajo de la auditoria.

- Las personas entrevistadas conocen sus actividades, manejan y aplican correctamente los protocolos, procedimientos y formatos aprobados que documentan y regulan sus labores diarias.

- Se observó que no se cuenta con un procedimiento individualizado para la creación e inactivación de cuentas de correo institucional

- Se evidenció debilidad en la programación de la migración de los aplicativos misionales al nuevo data center y no hubo comunicación directa con la debida antelación con cada uno de los directores de las Direcciones y coordinadores de los puntos de atención, como sucedió con la estrategia de migración en la semana Santa.

- Frente al Comité de Seguridad de la Información de la UARIV, es preocupante la situación actual, aún a la fecha no se ha celebrado la primera sesión, de acuerdo a lo requerido en la Resolución 00155 de 09/03/2015.

- Se debe fortalecer la aplicación de los principios y criterios que se encuentran en la resolución 0740 de 2014 de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, en algunas herramientas de la Unidad, ya que no se tuvieron en cuenta desde su requerimiento inicial para su respectivo desarrollo e implementación.

- Frente a la situación actual de herramienta ERP suministrada por UNE ADA, módulo de Inventarios no permite apoyar las actividades de gestión y administración del Almacén de la UARIV, a partir febrero de 2015 este módulo no se ha podido emplear porque genera un error, el cual no permite al usuario efectuar solicitudes.

|  |
| --- |
| 1. **RECOMENDACIONES** |

- La OTI debe empoderar las actividades requeridas para que se haga la correspondiente caracterización y categorización de la información sensible de los diferentes procesos misionales de la Subdirección de Reparacion Individual, Dirección de Gestión Social y Humanitaria, Subdirección de Valoración y Registro entre otros y se involucre a cada una de las personas que manejan, gestionan, efectúan el procesamiento y monitoreo de la información sensible de la UARIV.

- El Plan de Continuidad del Negocio UARIV 2014, necesita ser actualizado de acuerdo a las nuevas dinámicas que tiene cada uno de los procesos de la entidad, debe documentarse con la información apropiada y de manera completa para emplearlo en los escenarios que lo demanden, con los respectivos planes de contingencia que se deban emplear.

- Para efectos del soporte que requieren los casos de emergencia e incidentes de seguridad de la información, es necesario construir una guía operativa o procedimiento para que se apliquen las diferentes metodologías, según lo solicite el caso y ante todo se garantice al Plan de Continuidad del Negocio UARIV.

- La OTI debe tomar medidas para aplicar las Políticas de Gobierno de datos y Seguridad de la Información al interior de los procesos misionales para que se implemente la separación de los deberes, de los funcionarios y colaboradores que efectúan y realizan actividades de administración y monitoreo de las bases de datos de las herramientas críticas como INDEMNIZA, RUV temporal, AHE, con el fin de mitigar riesgos de fuga de información en el territorio.

- El procedimiento de desactivación de usuarios no tienen puntos de control fuerte, es necesario involucrar y responsabilizar a los administradores de los aplicativos misionales para hacer efectivas las solicitudes de desactivación y a su vez la OTI establezca un punto de control, donde se verifique el cumplimiento de las desactivaciones, para impedir un inapropiado uso de las herramientas de gestión de la Entidad.

-Se observa que la estrategia de divulgación a través de SUMA, empleada por la OTI no es fuerte más cuando se trata de crear en cada uno de los usuarios cultura, concientización frente a la seguridad de la información de la UARIV y de cada una de los obligaciones que tienen los directores de procesos frente al tema (por ejemplo: aplicación de formatos desactivación de usuarios) se evidencia que no ha tenido el impacto esperado, es necesario implementar charlas o jornadas educativas para que se haga el correcto uso de los medios tecnológicos y el adecuado tratamiento de la información sensible de la entidad que cada usuario maneja.

**ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS**

| **Versión** | **Ítem del cambio** | **Cambio realizado** | **Motivo del cambio** | **Fecha del cambio** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 02 |  | Se incluye el ítem de número de informe. Se elimina el ítem 4.2 oportunidades de mejora. | Al revisar el formato se determinó que era necesario actualizarlo. | 24/02/2015 |