

## INFORME EJECUTIVO

### CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN EL ICBF Y ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD PORTAL WEB

<b>FECHA DE COMUNICACIÓN</b>	17/11/2020
<b>INICIO – TERMINACIÓN (fase de ejecución)</b>	21/08/2020 hasta 10/09/2020

#### EQUIPO:

Rol	Nombre	Cargo/Contratista
<b>Directora</b>	Yanira Villamil S.	Jefe de Oficina de Control Interno
<b>Supervisora</b>	Flor Alicia Rojas Aguilar	Coordinadora Grupo de Procesos Misionales
<b>Líder</b>	Lucerito Achury Carrión	Ingeniera de Sistemas - Contratista
<b>Equipo Auditor</b>	Lucerito Achury Carrión Giovanni Esteban Martínez Bueno	Ingeniera de Sistemas - Contratista Ingeniero de Sistemas - Contratista

#### 1. OBJETIVO

Evaluar en forma independiente y objetiva la continuidad de la operación en cuanto a las tecnologías de la información y la comunicación en el ICBF y algunos aspectos de accesibilidad del portal web.

#### 2. ALCANCE:

**Procesos:** Gestión de la Tecnología e Información; Direccionamiento Estratégico; Mejora e Innovación; Comunicación Estratégica; Servicios y Atención; Promoción y Prevención; Protección; Gestión Financiera; Gestión Jurídica; Inspección, Vigilancia y Control; Monitoreo y Seguimiento a la Gestión.

**Periodo:** 01 de enero de 2019 al 31 julio de 2020.

**Sede:** Sede de la Dirección General y Sede de la Dirección de Información y Tecnología (Centro Comercial Metrópolis).

### 3. RELACIÓN DE HALLAZGOS

<b>GESTION DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGIA</b>		
<b>TEMA</b>	<b>CANTIDAD DE HALLAZGOS</b>	
	<b>CONFORMIDAD</b>	<b>NO CONFORMIDAD</b>
Continuidad de la Operación de TIC	10	1
Continuidad de la Operación de TIC emergencia sanitaria	1	0
Recuperación de la Continuidad de la operación TIC	6	1
Buenas prácticas Continuidad de la operación TIC	1	0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>2</b>
<b>ACCESIBILIDAD WEB</b>		
Accesibilidad web	2	0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>RIESGOS CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN</b>		
Riesgos de continuidad de la operación TIC	1	0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>2</b>

### 4. CONCLUSIONES RELEVANTES

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF cuenta con un Plan de Continuidad de la Operación que se encuentra documentado e implementado para atender potenciales situaciones de interrupción, que permite atender la prestación de los servicios identificados como críticos (misionales) y de alto impacto para garantizar la atención y protección integral de los niños, niñas y adolescentes.

Al momento de la emergencia sanitaria por COVID-19 la Entidad no había identificado un escenario de operación relacionado con una pandemia, por lo tanto, se procedió a documentar dicho escenario y formular la estrategia a seguir, disponiendo de los recursos requeridos para dar continuidad a la operación.

Durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en la Entidad no se afectaron los servicios tecnológicos que respaldan la prestación de servicios y trámites del ICBF; no obstante, de acuerdo con lo informado en las entrevistas se afectó la atención presencial en algunas

actividades misionales como la asistencia técnica en los territorios; el desarrollo de talleres para los beneficiarios en la modalidad 1000 días para cambiar el mundo; realizar tomas de seguimiento nutricional; atención de pruebas de ADN e inconvenientes en el desplazamiento de los vehículos por restricciones en los municipios; por parte de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación operativos de campo en el proceso de investigaciones y evaluaciones; por parte de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad en cuanto a desplazamientos para practicar visitas de otorgamiento de licencias de funcionamiento y visitas de inspección y vigilancia, y en la Oficina Asesora Jurídica se afectó la elaboración del reporte trimestral de bienes vacantes, mostrencos y vocaciones hereditarias.

La Dirección de Información y Tecnología dispone del Plan de Recuperación de Desastres – DRP, documentado y probado, herramienta que permite estar preparados para atender incidentes catastróficos que afecten la continuidad de la operación de los procesos críticos del Instituto.

La Dirección de Información y Tecnología realiza un diagnóstico manual y automático a través de herramientas que permiten verificar los criterios establecidos por la NTC 8485 de accesibilidad web.

Durante la revisión de las cinco (5) No Conformidades cerradas, se observó que en dos se requiere registrar y tratar nuevamente en ISOLUCIÓN, por cuanto son recurrentes; es decir, persiste la situación evidenciada como NC en la auditoría anterior. Por lo tanto, se debe tener en cuenta lo establecido en el *P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas v7 del 03/07/2020 numeral 3.26*.

## 5. RECOMENDACIONES

### Desde el proceso de Direccionamiento Estratégico:

- Analizar la pertinencia de ampliar el alcance de la continuidad de la operación teniendo en cuenta las regionales y centros zonales, así como también los requisitos legales de servicios respaldados por las TIC, por ejemplo, los servicios financieros del sistema de información SIIF Nación.

- Determinar la periodicidad de la actualización del Análisis de Impacto del Negocio BIA, e incorporar este análisis como pieza clave en la gestión organizacional y gestión de las TIC del Instituto.
- Articular en un solo Plan o programa las actividades conjuntas e interdependientes por parte de los líderes de proceso para la continuidad de la operación, teniendo en cuenta el Modelo de Operación por Procesos.

**Desde el proceso de Direccionamiento Estratégico, en relación con las buenas prácticas** en la continuidad de la operación y el contexto interno y externo institucional dinámico, según el marco legal vigente aplicable, la transformación digital del Instituto y los cambios administrativos:

- Fortalecer la política institucional de continuidad de la operación en el Instituto incorporando criterios relevantes como el impacto del negocio, la resiliencia organizacional y un enfoque a los procesos y servicios críticos y misionales del negocio.
- Articular las líneas estratégica, táctica y técnica correspondiente al trabajo que se está desarrollando en el marco de la continuidad de la operación a través de la adopción de buenas prácticas y estándares como es la Norma Técnica ISO 22301:2019.
- Definir el mapa de ruta que permita establecer la estructura articulada de la gestión de la continuidad de la operación con base en las recomendaciones dadas en este informe.
- Determinar, documentar y formalizar las competencias necesarias para apoyar de forma eficaz la gestión de la continuidad de la operación en el ICBF.
- Establecer indicadores de gestión para el seguimiento y monitoreo de la continuidad de la operación.

Para lo anterior, tener en cuenta los siguientes aspectos mencionados en el Estándar ISO 22301:2019:

- Apoyar los objetivos estratégicos, proteger y realzar su reputación y credibilidad
- Contribuir a la resiliencia organizacional y confiar en las capacidades de la organización
- Reducir el detrimento patrimonial como consecuencia del impacto de los riesgos de interrupción.
- Proteger la vida, la propiedad y el medio ambiente, considerar las expectativas de las partes interesadas
- Mejorar su capacidad para seguir siendo efectivos durante las interrupciones

- Demostrar un control proactivo de los riesgos de manera eficaz y eficiente y abordar las vulnerabilidades operativas.

**Desde la Alta Dirección** articular el Rol de la Secretaría General en la continuidad de la operación en el modelo de operación por procesos, incluyendo Direccionamiento Estratégico, Gestión de la Tecnología e Información y aquellos otros procesos que sean pertinentes.

**Desde el Proceso de Gestión del Talento Humano**, se sugiere a la Secretaría General y la Dirección de Gestión Humana definir y documentar las competencias (formación y experiencia) y criterios técnicos requeridos para las personas que conforman el equipo que hace parte de la continuidad de la operación para contribuir con la eficacia de los controles y de la estrategia de continuidad.

**Desde los procesos de Direccionamiento Estratégico y Gestión del Talento Humano**, determinar las acciones que permitan fortalecer el conocimiento sobre la continuidad de la operación con el personal de la entidad con prioridad de los misionales, con el fin de asegurar la aplicabilidad y funcionalidad en caso de presentarse una interrupción en la operatividad normal.

**Desde la Secretaría General** con la asistencia técnica de los procesos de Gestión de la Tecnología e Información y Mejora e Innovación, integrar los escenarios que permitan abordar los riesgos de interrupción, riesgos de continuidad de la operación tecnológica, identificados en las matrices de riesgos de seguridad de la información y de contingencia, con el fin de prever no solamente las situaciones catastróficas no deseadas que se observaron en el documento **Análisis de Impacto del Negocio BIA** elaborado para el ICBF por el proveedor Sonda en la vigencia 2018, sino también otros escenarios que involucren puntos vulnerables de los procesos y servicios críticos y otras posibles situaciones de interrupción como por ejemplo la situación actual de emergencia sanitaria.

**Desde el proceso de Gestión de la Tecnología e Información:**

- Fortalecer la identificación y descripción de las actividades planificadas para el minutograma de pruebas, según formato **F1.PL9.GTI Plan de Pruebas**, de modo que se observen los resultados de los criterios y características de los servicios y recursos que permita concluir si la funcionalidad logró el cumplimiento del objetivo y el alcance.

- Establecer los niveles A, AA o AAA (criterios definidos en la NTC 5854 de 2011) y los términos de cumplimiento que el ICBF defina con el fin de implementar la G.GEN.04. Guía General de Evidencias del Marco de Referencia de AE (Arquitectura Empresarial) para la Gestión de TI en el Estado y el lineamiento LI.INF.09 Canales de acceso a los Componentes de información.
- Diseñar e implementar una estrategia que permita dar cumplimiento al nivel que se defina A, AA o AAA como mecanismo de mejora en la implementación del nivel definido para avanzar en el siguiente.
- Analizar la opción de definir una política de operación que determine la frecuencia y los criterios para tratar los errores o incidencias detectadas en las verificaciones manuales y automáticas conforme a la NTC 5854 de 2011 y demás normas técnicas internacionales, por ejemplo, el documento *OWASP: Testing Guide v4.1 Checklist*.

**Desde el proceso de Gestión de la Tecnología e Información en coordinación con la Secretaría General**, actualizar la documentación del SIGE para continuidad de acuerdo con las siguientes orientaciones:

- A4.MS.DE Anexo 4 Manual de Políticas de Seguridad de la Información: Sección de Introducción, ajustar la referencia de la resolución de adopción de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación.
- A4.MS.DE Anexo 4 Manual de Políticas de Seguridad de la Información: Control SGSI-A.17.1.1 en Controles relacionados no se encontró el documento con código PL3.GTI, ajustar según corresponda.
- A4.MS.DE Anexo 4 Manual de Políticas de Seguridad de la Información: Control SGSI-A.17.1.3 en la referencia al P18.DE incluir el término *Procedimiento*.
- A4.MS.DE Anexo 4 Manual de Políticas de Seguridad de la Información: Control SGSI-A.17.1.3 ajustar el código del Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos.
- P18.DE Procedimiento Plan de Continuidad de la Operación: rotular el documento con base en la G11.GTI Guía para la rotulación de la información v5.
- G3.MI Guía de Gestión de Riesgos y Peligros: integrar la continuidad de la operación en el alcance.

**Desde el proceso de Mejora e Innovación** junto con los responsables de los procesos involucrados, revisar la G3.MI Guía de Gestión de Riesgos y Peligros, y considerar que se incorpore en la misma:

- El Análisis de Impacto del Negocio BIA para la identificación de los riesgos de la continuidad de la operación, en el capítulo 12 que se relaciona con la metodología para la gestión de riesgos de seguridad de la información.
- Los conceptos inherentes como interrupción de la operación y resiliencia.
- La calificación del impacto del riesgo de interrupción en los criterios cualitativos en la Tabla No. 26 Impacto.

**Desde los procesos de Direccionamiento Estratégico, Gestión de la Tecnología e Información y Monitoreo y Seguimiento a la Gestión**, revisar y articular lo correspondiente al componente *“Evaluación de Desempeño para la Preparación de las TIC para la Continuidad del Negocio - IRBC”*, con el fin de definir lo relacionado con el Plan de seguimiento, evaluación, análisis y resultados del IRBC, de modo que se determinen la forma y los instrumentos para la medición del desempeño y la eficacia de su implementación, así como la efectividad del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI, según orientaciones contenidas en la Guía para la preparación de las TIC para la continuidad del negocio.


Finalmente, las debilidades identificadas pueden ser abordadas principalmente, mediante la adopción y aplicación de los estándares y buenas prácticas pertinentes a la continuidad de la operación como lo son la NTC ISO 22301:2019, la GTC-ISO-TS 22317:2017 y la GTC-ISO-IEC 27031:2016 y demás normas y guías técnicas vigentes y aplicables.

Atentamente,



**Yanira Villamil S.**  
**Jefe de Oficina de Control Interno**

Consolidó datos: Gina Yepes Skinner/OCI 

Revisó: María Lucerito Achury Carrion /Líder de Auditoría ; Flor Alicia Rojas/Coordinadora GPM OCI 