

INFORME EJECUTIVO

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

(Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación - PETI 2019 - 2022)

FECHA DE COMUNICACIÓN INFORME FINAL	25/11/2021
INICIO – TERMINACIÓN	Del 10/08/2021 al 30/08/2021

EQUIPO:

Rol	Nombre	Cargo/Contratista
Director	Yanira Villamil	Jefe Oficina de Control Interno
Supervisor	Flor Alicia Rojas	Coordinadora Grupo Procesos Misionales
Líder	Lucerito Achury Carrión	Ingeniera de Sistemas - Contratista
Equipo Auditor	William Rene Alvarado Ordoñez	Ingeniero de Sistemas – Contratista
	Alexander Tovar Pinzón	Contador Público – Contratista
	Nidia Constanza Díaz Medina	Abogada – Contratista
	Jhon Fredy González López	Abogado – Contratista

1. OBJETIVOS:

Objetivo general

Evaluar en forma independiente y objetiva la Gestión de la Tecnología e Información del ICBF en relación con los proyectos definidos en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación - PETI 2019 - 2022.

Objetivos específicos

- **Aspectos Técnicos:**

- ✓ Proyectos establecidos en el PETI 2019 -2022: priorización, aprobación y ejecución.
- ✓ Servicio tecnológico - mesa de servicio: Generalidades y funcionalidades, control acceso, gestión, seguimiento y monitoreo de incidentes, acuerdos de niveles de servicios y de operación y base de datos del conocimiento.

- **Aspectos Jurídicos:**

- ✓ Requisitos de las etapas precontractual, contractual y post-contractual en contratos relacionados con el servicio mesa de servicios.

- **Aspectos Financieros:**

- ✓ Presupuesto (disponibilidad presupuestal, vigencias futuras, reservas presupuestales, cuentas por pagar), Ejecución, Desembolsos, Registro Contable y aspectos financieros aplicables sobre la muestra de contratos seleccionada.

- **Gestión del Riesgo:**

- ✓ Matriz de Riesgos y controles establecidos para los procesos y actividades de la organización: diseño (adecuadamente definidos), cumplimiento por los responsables de su ejecución y mejora continua.

- **Acciones correctivas derivadas de evaluaciones anteriores:**

- ✓ Acciones correctivas formuladas y ejecutadas frente a las No Conformidades identificadas en los informes de evaluaciones independientes de Gestión de la Tecnología e Información ejecutadas en 2020.

2. ALCANCE:

Proceso: Gestión de la Tecnología e Información con alcance a los procesos: Direccionamiento Estratégico, Gestión Financiera, Adquisición de Bienes y Servicios, Mejora e Innovación, y Monitoreo y Seguimiento a la Gestión.

Periodo: 01/01/2019 al 31/07/2021

Sede: Sede de la Dirección General incluyendo instalaciones de la Dirección de Información y Tecnología (Centro Comercial y Empresarial Metrópolis).

3. RELACIÓN DE HALLAZGOS

GESTION DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN		
TEMA	CANTIDAD DE HALLAZGOS	
	CONFORMIDAD	NO CONFORMIDAD
PETI Proyectos de TI	16	0
Mesa de Servicios	27	0
SUB TOTAL	43	0
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - CONTRATACIÓN		
Etapa Precontractual	11	3
Etapa Contractual	5	0
SUB TOTAL	16	3
GESTIÓN FINANCIERA		
Gestión Financiera	0	3
SUB TOTAL	0	3
TOTAL	59	6

4. CONCLUSIONES

El Plan Estratégico de Tecnología e Información 2019-2022 fue socializado, actualizado y aprobado en enero de 2021 en el Subcomité de Arquitectura Empresarial -25/01/2021- y en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño -28/01/2021- en el marco de la actualización fueron priorizados y aprobados los proyectos de TI documentados en el Anexo No. 12 Evaluación de Proyectos TI 2021.

Para la priorización de los proyectos de TI la Dirección de Información y Tecnología parte de los siguientes criterios: contribución con el Sistema Integrado de Gestión, componentes de TI contemplados en el Plan Indicativo Institucional 2018-2022 acorde con las necesidades de las áreas, que coadyuven con la Política de Gobierno Digital y el Plan de Desarrollo y el presupuesto asignado para la vigencia 2021.

La Dirección de Información y Tecnología para el seguimiento y monitoreo de los proyectos y sus entregables se apoya en las metodologías PMO -Project Management Office- y Scrum (para desarrollos de software), cuya finalidad es dirigir de forma coordinada la ejecución de los proyectos y obtener el mejor resultado.



El Servicio Tecnológico Mesa de Servicios está atendido en el marco de la Orden de Compra No. 60842 del 2021 (Contrato No. 1282 de 2021) con el proveedor UT Sinergy – Microhard e ICBF, en la cual se establecieron obligaciones contractuales y acuerdos de niveles de servicios ANS determinadas bajo el Acuerdo Marco adelantado por Colombia Compra Eficiente, teniendo en cuenta las mejores prácticas para la gestión de servicios y de tecnología.

La Mesa de Servicios dispone de un Catálogo de Servicios, un equipo de profesionales y especialistas competentes, atención soporte nivel 1, 2 y 3 con agentes mesa servicios y soporte en sitio a nivel nacional, diferentes canales de atención y una herramienta de gestión propia.

La Subdirección de Recursos Tecnológicos cuenta con el *P2.GTI Procedimiento de Solicitudes de Tecnología versión 13 de 01/07/2021* para la gestión de accesos, aplicado para la asignación de permisos al equipo de la Mesa de Servicios acorde con el perfil y las responsabilidades.

La Subdirección de Recursos Tecnológicos tiene un equipo conformado por un gestor de incidentes a cargo del proveedor y por parte del ICBF, quienes son los encargados de la revisión, diagnóstico y escalamiento de los incidentes tecnológicos, asimismo disponen del *P8.GTI Procedimiento Gestión de Incidentes de Tecnologías de la Información* que establece los lineamientos y las actividades para la atención de incidentes.

La Dirección de Información y Tecnología a través de la Subdirección de Recursos Tecnológicos tiene una Base de conocimiento que recopila el almacenamiento de conocimientos previos sobre incidentes y problemas, y cómo se trabajaron, para permitir un diagnóstico y una resolución eficiente en caso de volverse a presentar.

La Dirección de Contratación dio cumplimiento a la mayoría de requisitos establecidos en la ley con relación a la modalidad de selección aplicable para la contratación de los servicios verificados.

En los documentos que forman parte de los expedientes contractuales se encontraron fortalezas y debilidades en los siguientes temas, identificadas en cada una de las etapas así:

- **Etapas Precontractual:**



Competencias del Ordenador del Gasto para aprobar las Órdenes de Compra, SECOP II Trámite Contractual, Estudios del Sector, Certificado PACCO, CDP, Estudios Previos, Ficha de Condiciones Técnicas.

No obstante lo anterior, se evidenciaron algunas debilidades relacionadas con Lista de Chequeo, Documentos del Contratista, Certificado de Aportes al SGSSI.

- **Etapas Contractuales:**

Órdenes de Compra aprobadas y publicadas en la plataforma de Colombia Compra Eficiente, Registro Presupuestal, oficio delegación a los Supervisores de las órdenes de compra, se pactaron las cláusulas de indemnidad en los Acuerdos Marco de Precios; sin embargo, se evidenciaron algunas debilidades relacionadas con Garantía, Certificado de existencia y representación legal, evidencia de certificado de encontrarse al día en el pago de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales.

Para el desarrollo de la verificación de los aspectos financieros el equipo evaluador de la OCI revisó los siguientes componentes: *Ejecución y seguimiento del presupuesto y comportamiento de pagos los pagos.*

Se identificaron debilidades relacionadas con el seguimiento a la ejecución presupuestal, aplicación de acciones y controles sobre la constitución y seguimiento al rezago presupuestal, así como debilidades en los soportes requeridos para el trámite de los pagos conforme los procedimientos establecidos según lo identificado en la muestra contractual seleccionada.

- **Limitaciones**

En el desarrollo de la Evaluación Independiente al proceso de *Gestión de la Tecnología e Información 2021*, en razón al retorno gradual y progresivo al trabajo presencial ordenado por el Gobierno Nacional como avance a la fase de Aislamiento Selectivo, Distanciamiento Individual Responsable, Reactivación Económica Segura como medida de prevención contra la propagación del COVID-19 el ejercicio auditor se fundamentó en el uso de la tecnología y las comunicaciones, recurriendo entre otros mecanismos de consulta a través de correo electrónico, repositorios compartidos (*SharePoint*) y a información descargada por la Dirección de Contratación de la Tienda Virtual Colombia Compra Eficiente.

5. RECOMENDACIONES

Desde el proceso de Gestión de la Tecnología e Información:

- Documentar en el *Anexo 12. Evaluación de proyectos TI 2021* el equipo de trabajo involucrado en cada uno de los proyectos de TI, así como el registro del análisis de los riesgos en las columnas indicadas en el archivo.
- Articular la gestión de los riesgos detallados en la “Tabla 7 Identificación y Valoración de Riesgos” valorados y documentados en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI con la gestión de riesgos de los proyectos de TI establecidos en el PETI con el fin de identificar la estrategia de mitigación y el mecanismo de monitoreo, así como asegurar su alineación con la gestión del riesgo del proceso.
- Precisar en el Procedimiento de Gestión de Incidentes de Tecnología el registro soporte de la actividad que evidencie la documentación del diagnóstico inicial de los incidentes, asimismo complementar con mayor detalle la descripción de la actividad de tal forma que haya claridad acerca de cómo realizar el diagnóstico inicial de los incidentes.
- Actualizar las líneas de contacto de la Mesa de Servicios publicadas en la intranet (micrositio de la Mesa Informática de Soluciones), adicionalmente tener en cuenta el nuevo sistema de marcación.
- Diseñar un Plan de Capacitación para la Mesa de Servicios en el que se establezcan temas concretos con respecto al servicio con el fin de fortalecer las capacidades de los profesionales y coadyuvar con la mejora del servicio.
- Incluir en los procedimientos de la Mesa de Servicios el deber de los usuarios de diligenciar la encuesta de satisfacción con el fin de mejorar la precisión de las estadísticas sobre la percepción del servicio brindado, asimismo los lineamientos y pasos a seguir para la reapertura de un ticket que no fue solucionado a satisfacción.
- Promocionar la línea de atención que tiene la Mesa de Servicios a través de la plataforma Microsoft Teams: *MISI - Chat boot-* a fin de darle mayor provecho a los recursos tecnológicos y beneficio a los usuarios para radicar las solicitudes por este medio.
- Desde el Proceso de Mejora e Innovación en conjunto con el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios **considerar la necesidad y conveniencia de incluir en la matriz de riesgos del Proceso ABYS o de cada proceso de selección específico (Ley 1150 de 2007 artículo 4º y Decreto 1082 de 2015 artículo 2.21.1.2.1.1) los riesgos que se podrían derivar de la operación secundaria de los Instrumentos de Agregación de Demanda** para abordarlos mediante el diseño y aplicación de controles efectivos, por ejemplo los asociados a la falta de consulta por parte de la entidad de los antecedentes penales, fiscales y disciplinarios



al momento de la suscripción de las órdenes de compra gestionadas desde la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC, esto con el fin de prever que no se celebren contratos con personas o representantes legales incurso en causales de inhabilidad o incompatibilidad posteriores a la operación primaria o principal de los Instrumentos de Agregación de Demanda. Lo anterior dada la temporalidad y vigencia de los Acuerdos Marco de Precio.

Ahora bien, la Entidad a la fecha en el marco de lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, artículo 8° ha previsto la consulta de los referidos antecedentes según se observa en el F1 P5 ABS Formato Lista de Chequeo Contratación Directa V.9, se recomienda incluir de igual manera la citada consulta de antecedentes en el F2 P5 ABS Formato Lista de Chequeo Proceso de Selección.

Atentamente,

Yanira Villamil S.
Jefe de Oficina de Control Interno

Consolidó datos: Gina Yepes Skinner/OCI

Revisó: María Lucerito Achury - Líder OCI ; Flor Alicia Rojas / Coordinadora GPM OCI

PUBLICO