

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador EVALUACIÓN INDEPENDIENTE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA |
| Versión: 6 | Vigencia: 07-2023 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AUDITORIA INTERNA: Gestión Informática y Servicios Tecnológicos | FECHA ELABORACIÓN: <i>18 de Diciembre de 2023</i> |
| DIRECTIVO RESPONSABLE: Maria Nancy Escobar Morales AUDITOR(ES): <i>Yesid Steven Salazar Ospina</i> <i>Sebastian Ocampo Builes</i> | DESTINATARIO: Viviana Morales Tabares Jorge Alejandro Gaitan Contreras Wilmar Liberto Copete Marin |

ASPECTOS GENERALES

OBJETIVO(S):

Realizar auditoría al proceso de Gestión Informática Y Servicios Tecnológicos desde Enero de 2023 a Septiembre de 2023

ALCANCE:

El seguimiento tendrá un alcance que corresponde a periodo Enero de 2023 a Septiembre de 2023

CRITERIOS:

- Constitución Política
- Políticas de Operación.
- Procedimientos internos adoptados.
- Disposiciones generales de los procedimientos.
- Riesgos asociados.
- Planes de mejoramiento suscritos.
- Marco normativo vigente.

METODOLOGÍA:

- Compilación de documentos y procedimientos.

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p align="center">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p align="center">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p> |
| <p>Versión: 6</p> | <p>Vigencia: 07-2023</p> |

- Análisis de Datos
- Entrevistas y Encuestas
- Reuniones presencial y virtual.
- Revisión a través de pruebas documentales.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

De acuerdo al plan de auditorías, se dio inicio a la auditoría de Gestión Informática y Servicios Tecnológicos, una vez revisadas las políticas y procedimientos que están consignadas en el árbol de calidad en Macro Procesos Proceso de Apoyo - Gestión Informática y Servicios Tecnológicos, se procedió a enviar SAIA No. 20231020-17538-I enviado el día 20 de Octubre a la Dependencia encargada, con el fin de citar a los responsables a la reunión el día lunes 23 de Octubre de 2023 a las 9:00 a.m. en la sala de juntas de la oficina asesora de control interno, a la cual hizo presencia como delegación de la secretaría TIC el director de gestión de gobierno electrónico y servicios digitales, el director de gestión de informática y servicios tecnológicos y la ingeniera Alejandra Toro y para dar trámite a la auditoría, se dio apertura a la reunión mencionada, generando su respectiva acta de asistencia y firma de carta salvaguarda.

Después de haber realizado la verificación y el análisis de las políticas, procesos y procedimientos con los que cuenta el proceso de gestión informática y servicios tecnológicos, se determinó que los procesos más críticos que debían ser revisados por parte del equipo auditor, es el estado de los backups de la información de la gobernación de Risaralda, el sistema de tickets para dar soporte desde la secretaría TIC a los usuarios de la gobernación de Risaralda, la seguridad de la información almacenada en el datacenter de la gobernación y el estado de licenciamiento del software utilizado en los equipos de la gobernación, para tal fin, el día 23 de noviembre se envió en oficio SAIA No. 20231123-19586-I dirigido a la secretaria de despacho y también al director encargado del proceso un cuestionario solicitando la información pertinente para ser analizada por el equipo auditor, información que no tuvo respuesta por parte del área auditada, teniendo en cuenta esta situación, el equipo auditor se acercó el día 05 de diciembre de 2023 al Despacho del director encargado, con el fin de recordar el cuestionario que se encontraba pendiente de respuesta, en la visita se hizo énfasis en la entrega pronta de la información para poder revisar oportunamente y a su vez levantar el presente informe.

Al 14 de diciembre de 2023 no se recibió ninguna información relacionada en el cuestionario enviado en el oficio antes mencionado, por tal motivo se da inicio al desarrollo

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p> |
| <p>Versión: 6</p> | <p>Vigencia: 07-2023</p> |

del preinforme, dejando en claro la imposibilidad de auditar aspectos importantes como son:

- Backups: No se ha podido verificar el estado actual de los backups disponibles para la información que reposa en los centros de datos de la gobernación. Es importante recalcar, que de no contarse con los backups al día de la información que la entidad salvaguarda, se podría materializar un riesgo al presentarse la pérdida de información en el caso de un accidente en el datacenter.
- Licenciamiento de Software: No se ha podido verificar el estado del licenciamiento del software utilizado en los equipos administradores por el proceso de Gestión Informática y Servicios Tecnológicos.
- Sistema de Tickets (GLPI): En el Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios que se encuentra en su versión 2 y que cuenta con vigencia desde agosto de 2022, define el procedimiento que se debe seguir desde la creación de un ticket de soporte por parte del usuario, hasta la terminación del proceso con la solución de la solicitud presentada por el usuario inicial, sin embargo, teniendo en cuenta la importancia de que los sistemas de información en la entidad estén funcionando correctamente para el correcto funcionamiento de esta, no existe definido una política que permita clasificar y definir el nivel de importancia de un ticket de soporte en donde se logre identificar que tipo de incidencia y que tan crítico para el servicio que presta la gobernación de Risaralda, es la solicitud que se ha creado.

Análisis al derecho de contradicción

Hallazgo No 1: No se encontraron políticas que definan la periodicidad y la forma en la que se debe ejecutar los backups para el respaldo sensible de la información almacenada para la entidad, la pérdida de información puede generar un riesgo al no contar con backups recientes de la información almacenada.

Análisis:

El equipo auditor ha considerado que la evidencia provista por el área auditada, no corresponde con el hallazgo presentado, por lo que se mantiene el hallazgo.

Hallazgo No. 2: Como no se presentó respuesta al cuestionario enviado en el oficio SAIA No. 20231123-19586-I No se pudo evidenciar que las licencias utilizadas en los equipos de la entidad estén al día y con la autorización para el uso del software.

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador EVALUACIÓN INDEPENDIENTE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA |
| Versión: 6 | Vigencia: 07-2023 |

Análisis:

El equipo auditor ha considerado que la evidencia provista por el área auditada, no corresponde con el hallazgo presentado, por lo que se mantiene el hallazgo.

Hallazgo No. 3: Como no se presentó respuesta al cuestionario enviado en el oficio SAIA No. 20231123-19586-I No se pudo evidenciar la existencia de políticas, procesos y procedimientos que estandarice el uso del aplicativo del sistema de tickets (GLPI), que permita definir los tiempos de respuesta para las solicitudes según la criticidad de las consultas, esta situación puede generar un riesgo al existir solicitudes críticas para el funcionamiento de la entidad que no tengan un tiempo de solución a corto plazo y/o en el menor tiempo.

Análisis:

En el trabajo realizado en la mesa de trabajo de contradicción con el área auditada, se ha considerado por parte del equipo auditor cambiar de hallazgo a observación, ya que, la política establecida debe ser definida por el proceso inmediatamente superior y se cambia a observación en los siguientes términos. Observación: El área auditada debe proponer unos tiempos de respuesta para las consultas realizadas por los usuarios del sistema de tickets (GLPI) y que estos tiempos se puedan cumplir.

Hallazgo No. 4: Como no se presentó respuesta al cuestionario enviado en el oficio SAIA No. 20231123-19586-I no se pudo evidenciar que el acceso al datacenter, se esté realizando según lo estipulan los procedimientos definidos.

Análisis:

En el trabajo realizado en la mesa de contradicción con el área auditada, se ha considerado por parte del equipo auditor, modificar el hallazgo a observación, debido que el procedimiento de acceso al datacenter se está cumpliendo de forma parcial, ya que, el acceso se está realizando con con la huella, y según la política políticas de operación acceso al centro de datos, centro de cableado, rack de comunicaciones, *“el control de acceso deberá incluir la huella digital (índice derecho) y una clave de mínimo cuatro (4) dígitos de longitud”*. y queda redactado de la siguiente forma: Observación: El equipo auditor ha verificado que el acceso al datacenter, se esta realizando únicamente con la huella asignada para el usuario, esta situación hace que se cumpla de forma parcial el procedimiento establecido en las políticas de operación acceso al centro de datos, centro de cableado, rack de comunicaciones, donde se establece *“el control de acceso deberá incluir la huella digital (índice derecho) y una clave de mínimo cuatro (4) dígitos de longitud”*.

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p> |
| <p>Versión: 6</p> | <p>Vigencia: 07-2023</p> |

Hallazgo No. 5: Como no se presentó respuesta al cuestionario enviado en el oficio SAIA No. 20231123-19586-I No se pudo evidenciar que el centro de datos cumpla con los protocolos de seguridad para garantizar el correcto funcionamiento y la prevención de desastres.

Análisis:

En el trabajo realizado en la mesa de contradicción con el área auditada, se ha considerado por parte del equipo auditor, que el centro de datos cumple con elementos de seguridad como son cámaras térmicas, aire acondicionado funcionando correctamente y equipo extintor de incendios. por lo que se considera eliminar el hallazgo.

HALLAZGOS

Hallazgo No 1: No se encontraron políticas que definan la periodicidad y la forma en la que se debe ejecutar los backups para el respaldo sensible de la información almacenada para la entidad, la pérdida de información puede generar un riesgo al no contar con backups recientes de la información almacenada.

Hallazgo No. 2: Como no se presentó respuesta al cuestionario enviado en el oficio SAIA No. 20231123-19586-I No se pudo evidenciar que las licencias utilizadas en los equipos de la entidad estén al día y con la autorización para el uso del software.

OBSERVACIONES

Observación No. 1: El área auditada debe proponer unos tiempos de respuesta para las consultas realizadas por los usuarios del sistema de tickets (GLPI) y que estos tiempos se puedan cumplir.

Observación No. 2: El equipo auditor ha verificado que el acceso al datacenter, se esta realizando únicamente con la huella asignada para el usuario, esta situación hace que se cumpla de forma parcial el procedimiento establecido en las políticas de operación acceso al centro de datos, centro de cableado, rack de comunicaciones, donde se establece “*el control de acceso deberá incluir la huella digital (índice derecho) y una clave de mínimo cuatro (4) dígitos de longitud*”.

CONCLUSIONES

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p> |
| Versión: 6 | Vigencia: 07-2023 |

Es importante implementar políticas, procesos y procedimientos para los procesos de backups y sistema de tickets (GLPI), que permitan mejorar mantener el correcto funcionamiento de la entidad.

Sebastian Ocampo Builes

Sebastian Ocampo Builes
Auditor



Yesid Steven Salazar Ospina
Auditor