



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20161200153103

Pública

Privada

Confidencial

Bogotá D.C, 23-06-2016

MEMORANDO

PARA: **CARLOS ANTONIO MONROY ESCUDERO**
Gerente Unidad área de Tecnología de la Información

CON COPIA: **KATRIZZA MORELLI AROCA**
Subgerente Administrativa

HECTOR MARIO AMAR GIL
Gerente Senior área de Servicios Administrativos

CAROLINA RAMIREZ SANTAMARIA
Gerente de Unidad área de Procesos de Selección y Contratación

DE: **LUIS E. HERNANDEZ LEON**
Asesor de Control Interno

ASUNTO: **Notificación Informe Final Tecnología de la Información 2016**

Respetados Doctores,

Adjunto para su conocimiento el informe final de la auditoria del asunto, realizada al área de Tecnología de la Información vigencia 2016.

De conformidad con lo establecido en el *Procedimiento de Auditorías Internas de control Interno*, se solicita:

- Proceder con la formulación de las acciones correctivas y preventivas, que de acuerdo con su criterio sean necesarias para subsanar las debilidades descritas en las observaciones expuestas en el informe.
- Remitir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la presente comunicación el respectivo plan de acción, el cual deberá indicar: Actividades, responsables y plazos, según cuadro anexo.

Cordialmente,

LUIS E. HERNANDEZ
Asesor de Control Interno

Elaboró:
Revisó:

Celery Gonzalez Parra
Adriana Maria Ocampo Loaiza (Lider de Auditorias SGC – SCI



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

INFORME FINAL

AUDITORIA

TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN 2016

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar la disponibilidad y gestión de los servicios y componentes tecnológicos, como herramienta imprescindible para el logro de objetivos estratégicos y operativos de la Entidad; a partir de la aplicación y cumplimiento de la normatividad vigente.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Plan Estratégico de Tecnología
- ✓ Administración, capacidad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica.
- ✓ Administración de servicios con Terceros
- ✓ Evaluar los riesgos, eventos y eficacia de los controles asociados.
- ✓ Seguimiento al avance y/o cumplimiento de las acciones formuladas frente a los resultados de la auditoría anterior.
- ✓ Emitir conclusiones, especificando las No conformidades, observaciones y/o recomendaciones que según el análisis realizado sean procedentes.

3. CRITERIOS

Se tomaron como referencia los siguientes:

- MAP452 *Manual de Gestión de la tecnología de la información y las comunicaciones*
- PAP468 *Control de cambios a la infraestructura tecnológica*
- Circular 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera.
- Procesos, metodologías y productos: DECRETO 415 DEL 07 DE MARZO DE 2016 y MODELO IT4+ MINTIC
- Buenas prácticas (COBIT) Gobierno de TI.

4. Alcance: Marzo 2015-Marzo 2016

5. METODOLOGIA

La obtención de la evidencia se realizó mediante las siguientes técnicas:



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Entrevistas

Gerente Unidad Tecnología de la Información <i>Miércoles 30/03/2016</i>	Ing. Carlos Antonio Monroy Escudero
Coordinador Control, Calidad y Seguridad <i>Miércoles 30/03/2016</i>	Ing. Diana Jaidy Pineros
Coordinador desarrollo <i>Miércoles 30/03/2016</i>	Ing. Angel Reinaldo Nuncira
Coordinador CIC <i>Viernes 08/04/2016</i>	Ing. Yeison Javier Bohorquez
Líder equipo Infraestructura <i>Lunes 11/04/2016</i>	Ing. Milton Jesus Vera

Revisión documental

- Estructura funcional de los roles del área de TI.
- Reportes del CIC, primer trimestre 2016
- Contratos 20131566,20131392,2015944
- Actas seguimiento contrato 20151703

Pruebas de funcionalidad

- Herramienta Aranda: registros Acuerdos Niveles de Servicio- ANS

Visita en sitio

Centro de Computo Principal (CCP): infraestructura tecnológica (redes y comunicaciones, servidores, condiciones, almacenamiento y soporte).

Muestras

De la matriz de contratos suministrada, se eligieron para revisión los siguientes:

- 2015944: Interadministrativo con UNE
- 20131599 – 20131362: Relacionados con fortalecimiento del portal corporativo y mejoras de ORFEO.



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

6. DESARROLLO

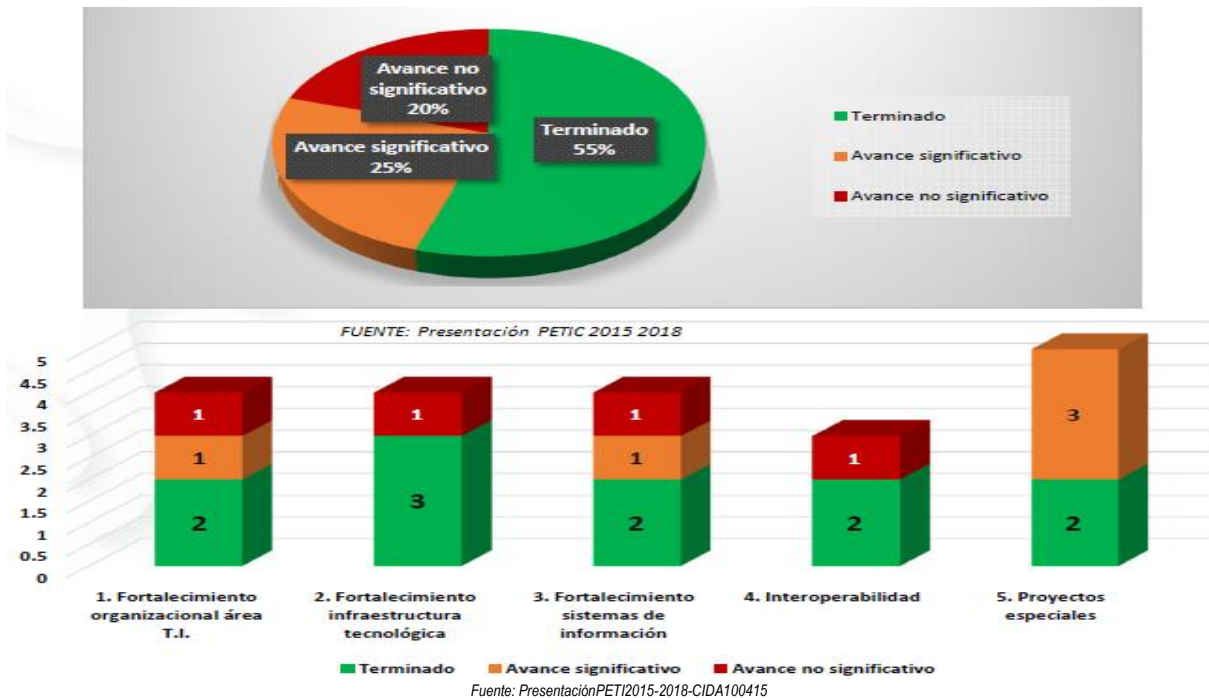
6.1 Plan Estratégico de Tecnología

6.1.1 Antecedentes

El PETI para la vigencia anterior (2012-2014) se formuló con la filosofía de atender las debilidades identificadas en el diagnóstico realizado y el planteamiento de nuevos proyectos que contribuyeran al cumplimiento de los objetivos misionales; se estructuró en 5 proyectos resumidos a continuación, con el % de ejecución alcanzado al cierre del año 2014, presentado y notificado en el informe final de la auditoría PETI2015 con radicado 20151200136543 (2015-05-22), el cual describe el detalle, no conformidades y observaciones, frente a lo cual el área de TI formuló el respectivo plan de acción, formalizado en informe ejecutivo con radicado No. 20151200151733 (2015-06-12).

Proyecto	Porcentaje alcanzado
Fortalecimiento organizacional área T.I.	80
Fortalecimiento infraestructura tecnológica	85
Fortalecimiento Sistemas de Información	60
Interoperabilidad	70
Proyectos especiales	50

Así mismo la Gerencia de TI en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del 10/04/2015 en el punto 5 del orden del día, presentó el avance de la gestión sintetizado en la siguiente gráfica:





Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Como se observa, ninguno de los proyectos propuestos logró su ejecución total, por actividades inconclusas como: Pruebas Centro Alterno de Operaciones, entrenamiento a colaboradores, fábrica de software, implementación sistema para el manejo de NIIF, actualización documentación, proyecto ERP y proyectos especiales: ZOOM- reemplazado por FOCUS ,trazabilidad y calidad ciclo de vida desarrollo, y e.learning; los cuales se retomaron en el nuevo PETIC, excepto el ultimo que paso a cargo de Talento Humano.

6.1.2 PETIC 2015-2018

La formulación del PETIC para este periodo, se realizó de acuerdo a los lineamientos del modelo de gestión de IT4 + del MINTIC, que menciona: "...El modelo busca que la tecnología contribuya al mejoramiento de la gestión, apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución, facilite la administración y el control de los recursos y brinde información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles. Permite la alienación de la gestión de TI con los objetivos estratégicos de la entidad, aumentar la eficiencia de la organización y mejorar la forma como se prestan los servicios misionales".

Efectuando actividades como:

- Taller realizado en la sede av. 68 de compensar el 07/03/2015, con el propósito de: "efectuar la planeación en lo relacionado con las funciones del Área de Tecnología de la Información, en el marco de la construcción del Plan Estratégico Tecnológico 2015-2018..."
- Definir y ejecutar las etapas para formulación y seguimiento, descritas a continuación:

Autoevaluación: Se realizó bajo los 6 componentes propuestos por IT4+, identificando los lineamientos para cada uno y asignando criterio de acuerdo a los siguientes conceptos:

- Inicial: No se cuenta con ninguna acción
- Básico: hay evidencia de acciones desarticuladas que tienen relación con el lineamiento.
- Avanzado: lineamiento esta institucionalizado, de manera que se realizan acciones articuladas y planeadas.
- Mejoramiento continuo: nivel en el cual hay interiorización, innovación y réplica de experiencias exitosas en cuanto lineamiento, generando valor agregado para la Entidad; implementando permanentemente acciones de mejora para garantizar la satisfacción de las necesidades de TI.

En total se evaluaron 99 ítems, distribuidos y calificados como se muestra en el siguiente resumen:

NIVEL →	1	2	3	4	TOTAL
COMPONENTE IT4+ ↓	INICIAL	BASICO	AVANZADO	MEJORAMIENTO CONTINUO	LINEAMIENTOS EVALUADOS
ESTRATEGIA DE T.I	4	6	1	0	11
GOBIERNO DE T.I	7	3	5	0	15
GESTION DE LA INF	7	5	2	1	15
SISTEMAS DE INF	8	11	9	0	28
SERV TECNOLOGICOS	2	5	8	0	15
USO Y APROPIACION	10	5	0	0	15
TOTAL POR NIVEL	38	35	25	1	99
PORCENTAJE	38%	35%	25%	1%	

- El 25% evaluado en estado "avanzado" obedece al avance en los siguientes lineamientos:



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

- Direccionamiento estratégico: definición de políticas y estándares en temas como: seguridad, continuidad del negocio, gestión de información, adquisición, desarrollo e implantación de sistemas de información, acceso a la tecnología y uso de las facilidades por parte de los usuarios. Definidos formalmente en la documentación del SGC en los siguientes documentos: MAP452 “Manual de Gestión de la tecnología de la información y las comunicaciones”, MAP804 Manual de Gestión de seguridad de la información; MAP453 Manual de Continuidad del Negocio, GAP482 Control de versiones y documentación de componentes tecnológicos, PAP468 Control de cambios a la infraestructura tecnológica y otros relacionados con la gestión de TI.
- Adquisición de servicios y componentes tecnológicos por modalidad de servicio y/o por demanda, para mitigar el riesgo de obsolescencia tecnológica.
- Mecanismos que permiten el acceso a los servicios de información por parte de los diferentes grupos de interés de FONADE, contemplando características de accesibilidad, seguridad y usabilidad.
- Registrar por parte de los usuarios las incidencias detectadas en el uso de los sistemas de información, a través de la herramienta de gestión Aranda- Casos CIC.
- Avance en implementación de requerimientos G.E.L en los temas de datos abiertos con la publicación de sus catálogos de datos en el Sitio Web de la Entidad.
- Establecer Acuerdos de Nivel de Servicio para los servicios de mantenimiento de SIS-INF establecidos con terceros.

➤ El 38% y 35% evaluados en nivel inicial y básico respectivamente comprende lineamientos como:

- Definición de arquitectura empresarial
- Diseñar y mantener actualizado el catálogo de servicios de TI
- Definir e implementar un Esquema de Gobierno de TI que estructure y dirija el flujo de las decisiones de TI, que estén alineadas con normatividad vigente y su cumplimiento.
- Implementar el macro-proceso de gestión de TI, según los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Entidad; así como su seguimiento y medición.
- Tránsito de conocimiento,
- Habilitar y mantener actualizado un directorio de los Componentes de Información, el cual hace parte del directorio de servicios de Componentes de Información sectorial
- Servicios de intercambio de información a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado colombiano.
- Impulsar el uso de información de calidad a través de mecanismos sencillos, confiables y seguros, para el mejor aprovechamiento de la información por parte de los grupos de interés.
- Fortalecer el plan de Capacitación y Entrenamiento que facilite el uso y apropiación durante todo el ciclo de vida de los sistemas.
- Metodología y marco de referencia estándar para el desarrollo de software
- Fortalecer la gestión de la mesa de ayuda (CIC).
- Establecer estrategia de uso y apropiación de las TI, contemplando sensibilización, comunicación, incentivos, formación, medición, evaluación y post implantación.

Del trabajo anterior se estructuró la matriz “Perfil del área” identificando debilidades, amenazas y oportunidades de mejora; con una calificación general de 1,98 indicando un nivel básico en la gestión de TI.



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Formulación: una vez realizada la autoevaluación e identificación de las oportunidades de mejora, se formuló y se estructuró el PETIC para el periodo 2015-2018, con objetivo general: "Definir las estrategias de gobierno de FONADE en cuanto a TI, gestión de la Información, sistemas de información, servicios tecnológicos y del uso y apropiación de los anteriores para el periodo 2015-2018". Presentado y aprobado en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del 10/04/2015.

Se planteó en 32 actividades resumidas según plazo y componente así:

COMPONENTE IT4+	Plazo			No. ACTIVIDADES
	Corto	Mediano	Largo	
ESTRATEGIA DE T.I	1	2	2	5
GOBIERNO DE T.I	1	2	1	4
GESTION DE LA INFORMACION	2	0	1	3
SISTEMAS DE INFORMACION	2	3	0	5
SERVICIOS TECNOLOGICOS	3	7	4	14
USO Y APROPIACION	0	0	1	1
Total	9	14	9	32

El detalle de cada actividad, plazo, responsable y áreas involucradas, se describe en el "resumen de proyectos" de la matriz perfil del área, administrada por el área de TI, para su seguimiento y medición.

Es pertinente mencionar que para el componente uso y apropiación, la actividad mencionada en el numeral 2.4.3 Plan maestro del modelo gestión IT4+ "Implementar herramienta de e-learning para la inducción en el uso de herramientas y de procesos existentes", propuesta en el PETI 2012-2014 e inconclusa en su ejecución en este periodo; se da continuidad por el área de talento humano en el marco del PIDA2016 ítem 3-capacitación, actividad "Actualización de la información que contiene cada módulo del Programa de Inducción Institucional de la herramienta E-Learning", por tal razón no hace parte del PETIC 2015-2018.

6.1.3 SEGUIMIENTO

Para el seguimiento a los proyectos, se crearon los tableros de control: Indicadores y tabla de indicadores, incluyendo en este formato datos como: autorizador, disponibilidad de recursos (personas y presupuesto), estado, líder y fuente de verificación.

- Se presentó el primer seguimiento en el comité institucional de desarrollo administrativo del 24 de septiembre del 2015, en el punto 8 de la agenda; donde en resumen se informó:

Estado	Actividades
En avance	15
Cumplidos	4
Por Iniciar	1



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

- De acuerdo al PETIC presentado y aprobado, 9 proyectos fueron planteados para cumplimiento a “corto” plazo, siendo el resultado a 31 de marzo 2016:

COMPONENTE IT4+	ACTIVIDAD	ESTADO	COMENTARIO
ESTRATEGIA DE T.I	Elaboración del PETIC y socialización del mismo.	Cumplido	Presentado y aprobado en CIDA del 10/04/2015
GOBIERNO DE T.I	Entrenamiento en Gerencia de Proyectos, en el marco del Plan de Capacitación de TH.	No iniciada	No hay avance en la actividad
GESTION DE LA INFORMACION	Implementación del desarrollo de software para el registro de autorización de datos personales.	Avance	Implementación ley 1581 de 2012: aviso de privacidad para recolección de datos personales. Aun no esta para todos los aplicativos, lo cual se adelanta según plan de acción formulado en el marco de la auditoria SGSI 2015.
	Renovación del portal corporativo	Avance	Renovación de la Imagen, requisitos de interoperabilidad, datos abiertos y contenido de publicación. Terminar la implementación en el marco del contrato 20131566
SISTEMAS DE INFORMACION	Construcción del directorio de SIS-INF para contribución al directorio sectorial.	Avance	Se cuenta con la identificación y clasificación de los Sistemas de Información.
	Implementación del ciclo de vida de desarrollo de software y adopción de ITIL en la gestión de servicios de mesa de ayuda, a través de la herramienta Aranda.	Avance	Se adelanta en el marco del contrato 20151618, con la implementación de la versión 8 Aranda.
SERVICIOS TECNOLOGICOS	Implementación Centro Alterno de Operación	Cumplido	Contrato 2015820; pruebas integrales 08 mayo 2015 y 07 de diciembre 2015
	Renovación UPS piso en modalidad de arrendamiento y bolsa de recursos.	Avance	Se cuenta con estudios previos según Memorando No.20165300070813 del 15 marzo 2016
	Actualización del Análisis de Impacto al negocio (BIA)	Cumplido	Presentado en el punto 8 del CIDA del 22/12/2015. Pendiente Socialización y publicación.

Solo 3 actividades se cumplieron de las 9 programadas para el 2015, lo que representa el 33% de cumplimiento frente a lo propuesto. Al respecto en la entrevista al Gerente de TI, manifiesta entre otras las siguientes razones que generan incidencia en la ejecución: cambios de directrices, que obedece a nuevas administraciones tanto de la subgerencia administrativa como la gerencia de TI, ajustes presupuestales, reducción de recurso humano y periodos de contratos de funcionamiento, limitando programar actividades más allá del vencimiento de los mismos.

- Cambios en proyectos y plazos de cumplimiento: En Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del 25 de abril 2016 (acta en elaboración), el Gerente de TI presentó los cambios al PETIC, resumidos a continuación:



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

COMPONENTE IT4+	No. Proy iniciales	No. Proy actual	ACTIVIDAD INICIAL	COMENTARIO
ESTRATEGIA DE T.I	● 5	● 4	Adopción arquitectura empresarial	Se solicito retirarla, pero no fue aceptada por tratarse de un lineamiento del MINTIC
			Actualización y sensibilización de las políticas y estándares de TI.	Cambio en plazo de ejecución. ➡
			Actualización y sensibilización de las políticas y estándares de TI.	Cambio en plazo de ejecución. ➡
GOBIERNO DE T.I	● 4	● 3	Construcción de estándares para la planeación, ejecución y seguimiento proyectos TIC	Se retira para seguir los lineamientos del manual MMI001 Manual de gerencia de proyectos.
			Entrenamiento en Gerencia de Proyectos, en el marco del Plan de Capacitación de TH.	Cambio en plazo de ejecución. ➡
GESTION DE LA INFORMACION	● 3	● 3	Renovación del portal corporativo	Se cambia el alcance a Cumplimiento a los lineamientos de Gobierno en Línea en el portal WEB
			Implementación del desarrollo de software para el registro de autorización de datos personales.	Cambio en plazo de ejecución. ➡
SISTEMAS DE INFORMACION	● 5	● 5	Construcción del directorio de SIS-INF para contribución al directorio sectorial.	Cambio en plazo de ejecución. ➡
			Implementación del Sistema de Seguimiento y Control de Proyectos de FONADE.	Cambio en plazo de ejecución. ➡
			Implementación del ciclo de vida de desarrollo de software y adopción de ITIL en la gestión de servicios de mesa de ayuda, a través de la herramienta Aranda.	Cambio en plazo de ejecución. ➡
			Tercerización del desarrollo y ajustes de los sistemas de información.	Cambio en plazo de ejecución. ➡
SERVICIOS TECNOLOGICOS	● 14	● 9	Renovación UPS piso en modalidad de arrendamiento y bolsa de recursos.	Cambio en plazo de ejecución. ➡
			Contratación e implementación de una herramienta que apoye la implementación de NIIFs.	Cambio en plazo de ejecución. ➡
			Mantenimiento IaaS, administración de capa media, CCA, servicio arrendamiento equipos de red, movilidad, RBO y arrendamiento de equipos de cómputo.	Cambio en plazo de ejecución. ➡
			Ampliación de almacenamiento FONADE	Con el proyecto de migración de la plataforma tecnológica a la nube, se puede crecer o decrecer por demanda
			Sistema integrado de seguridad física	Mediante memorando No. 20164100031603 del 9 de febrero del 2016, la actividad fue asignada al área de Servicios Administrativos por directriz de la Subgerencia administrativa
			Adopción de un agente de backup de usuario final	Se cambia la descripción y alcance de la actividad a "Definición e implementación de las políticas de backup para la Entidad" en compañía del área de PyGR
			Cierre de brechas de vulnerabilidades asociadas a seguridad informática a través de la contratación de una firma especializada	Se cambia la descripción y alcance "Cierre de brechas de vulnerabilidades asociadas a seguridad informática a través del oficial de seguridad informática"
			Impresoras outsourcing	Mediante memorando No.20164100044633 del 15 de febrero del 2016, la actividad fue asignada al área de Servicios Administrativos por directriz de la Subgerencia Administrativa
			Plan operativo anual de soporte	Por la migración de la nube esta actividad pasa a ser responsabilidad del operador.
			Implementación del plan de mantenimiento a la Infraestructura	Se realiza por solicitudes de cambio a través de los comités de cambios de T.I.
USO Y APROPIACION	● 1	● 1	Apropiación Formulación e implementación del programa de gestión del cambio	Cambio plazo de ejecución. ➡ Cambia la descripción y alcance de la actividad "Formulación e implementación de una estrategia de uso y apropiación de las T.I. en FONADE con el apoyo del área de OyM y el grupo comunicaciones.
Total actividades	32	25		

De acuerdo con lo anterior, de los 32 proyectos propuestos en la formulación del PETIC 2015-2018, se pasa a 25 dado que 7 fueron excluidos (señalados con el símbolo) , por consiguiente el total de proyectos pasa a 25; 12 modificados en plazo de ejecución (señalados con el símbolo) y 4 modificados en su alcance.



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Se identifica que los componentes con mayores cambios son sistemas de información y servicios tecnológicos, por lo tanto como lo establece el numeral 2.4.4 del modelo de gestión IT4+, es pertinente actualizar el portafolio de planes y proyectos para estos dos componentes, teniendo en cuenta criterios como: criticidad, prioridad, recursos disponibles a nivel de presupuesto y capital humano; así como actividades generales, áreas involucradas, responsables, periodo de ejecución y porcentaje de avance; con el fin de realizar seguimiento periódico y actualizar el avance, de tal forma que se puedan tomar acciones correctivas o de mejoramiento tendientes a cumplir las metas propuestas.

Una vez revisado los cambios presentados en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del 25 de abril de 2016 (acta en elaboración), se realizan las siguientes anotaciones relacionadas con las actividades:

- **Arquitectura empresarial:** corresponde al primer proyecto planteado para el componente “estrategia de TI” y solicitado para ser retirado; sin embargo es necesario incluir su implementación en cumplimiento al numeral 2 del artículo 2.2.35.3 del decreto 415 del 07 de marzo del 2016 que menciona: “*Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la entidad y/o sector en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC) del estado, la estrategia GEL....*”; también referido en el numeral 2.2 *Gestión de Arquitectura* del modelo de gestión IT4+ del MINTIC.
- **Suscripción convenio Colombia compra eficiente incluyendo las modificaciones a que haya lugar en el manual de contratación de FONADE:** No presentada para su modificación, aunque en la matriz aportada con el seguimiento a marzo 2016, describe: “Gestionar ante el Área de Contratación para la **viabilidad** de la suscripción con Colombia Compra Eficiente”, lo cual denota cambio importante en el enfoque y cumplimiento de la misma; Para el nuevo planteamiento se confirma la gestión frente a correo de Gerente de Unidad - Procesos de Selección con fecha jueves, 26 de marzo de 2015 11:15 a.m, como respuesta a la solicitud de la Gerencia de TI, respecto a “Colombia compra eficiente”.
- **Construcción de estándares para la planeación, ejecución y seguimiento de proyectos de TIC:** se presentó para ser eliminada, donde se propone seguir los lineamientos del manual MMI 001 *Manual de Gerencia de Proyectos*; frente a lo cual se determina que este manual está orientado a la gerencia de proyectos misionales, como se menciona en los numerales 6.4 “*Todas las entidades que solicitan los servicios de FONADE (clientes) para la ejecución de proyectos de desarrollo a través de la línea de Gerencia de Proyectos*” y 6.6 “*Debe entenderse que la línea de servicio de Gerencia de Proyectos se cristaliza mediante la firma de convenios y que a su vez, un convenio es la formalización de un compromiso que contiene la ejecución de uno o varios proyectos.*” Por tanto se requiere replantearla de acuerdo a la necesidad identificada para su formulación inicial.

Respecto al seguimiento y medición del PETIC, se determina la necesidad de apoyar esta labor en una herramienta automática bajo el modelo de *Balanced Scorecard*, que permita realizar monitoreo constante a los proyectos, obtener información efectiva sobre su avance y tomar acciones necesarias de manera oportuna ante las posibles desviaciones en su cumplimiento.

6.2 Administración, capacidad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica.

6.2.1 Administración

Se revisó la rotación desde el año 2012, de los cargos de subgerente administrativo y gerente de TI, identificando 4 administraciones así:



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Administración	Subgerencia Administrativa		Gerencia Tecnología de la Información	
	Fecha ingreso	Fecha retiro	Fecha ingreso	Fecha retiro
1	18 de abril de 2012	2 de enero de 2014	2 de agosto de 2012	2 de agosto de 2014
2	21 de enero de 2014	7 de julio de 2015	6 de agosto de 2014	16 de junio de 2015
3	7 de julio de 2015	9 de noviembre de 2015	19 de junio de 2015	7 de marzo de 2016
Actual	1 de diciembre de 2015	---	7 de marzo de 2016	---

Estos cambios tienen incidencia en el avance de los proyectos, bien sea en la etapa de planificar, organizar, dirigir o controlar el uso de los recursos para su ejecución. Se mencionan los siguientes por el impacto que generan en la operación de la Entidad:

- **ERP:** Concepto emitido por la subgerencia Administrativa según Acta No.579 de Junta Directiva del 03 de agosto 2015, punto VI.varios-1.Avanace implementación ERP que menciona *“solicita el aval de la Junta Directiva para tener claro el horizonte tecnológico de FONADE en los próximos 4 años...”*, tema tratado también en el comité de Gerencia No.531 del 21 de septiembre del 2015 punto 1 de la agenda- sesión “Plan Estratégico tecnológico y de Desarrollo Administrativo”, donde fue aprobado el cambio a la actividad del plan de acción institucional 2015 *“Implementar la solución tecnológica para la adopción del modelo arquitectura Empresarial con prioridad en el requisito de NIIF”*; por una actividad enfocada en contratar una consultoría para la formulación del PETI para FONADE (aunque a esta fecha ya se contaba con el PETIC aprobado). Actividad que llegó hasta la solicitud de proceso de selección, según memorando No. 20154100277873 del 06/11/2015 con asunto: *“SOLICITUD PROCESO DE SELECCIÓN PARA LA CONSULTORÍA QUE REALICE LA DEFINICIÓN Y ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN...”*. Quedando inconclusa para la vigencia 2015 y retomada por la nueva gerencia de TI a partir del 7 de marzo 2016.
- **Impresoras:** En la auditoria Tecnología de la Información 2015 con informe final notificado con memorando No.20151200149813 (2015-06-11), se generó la observación No.3 referente a establecer la política de mantenimiento de impresoras debido a su mal funcionamiento, al respecto el área formuló un plan de acción orientado en *“Contratar los servicios a través de outsourcing que permita cubrir las funciones de impresión, copiado y digitalización que incluya el suministro de equipos de impresión, digitalización y copiado con su respectivo mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico en sitio”*, llegando la ejecución por parte del área de TI, hasta el estudio previo con memorando No.20155100292643 (2015-11-27), proyecto que pasó a ser responsabilidad del área de servicios administrativos según memorando 20164100044633 del 15 de febrero del 2016 y retirado de los proyectos del PETIC por esta misma razón; al respecto la nueva área responsable realizó proceso de selección por mínima cuantía para alquiler de impresoras llevando a cabo los contratos 20151581 y 2016640. A la fecha continúan los inconvenientes de impresión identificando para el primer trimestre del 2016, 96 casos referentes a atasco de papel y mal funcionamiento de las impresoras, lo que permite concluir que las acciones adelantadas no han sido eficaces.
- **Control de acceso biométrico:** En la auditoria sistema de gestión de seguridad de la información con alcance 2014 a primer semestre 2015, informe final notificado con memorando No. 20151200239733 (2015-09-21), se generó la observación No.1 que describe *“Implementar mecanismos técnicos para el monitoreo de la seguridad física y detección de intrusos como Circuito Cerrado de Televisión, y la conservación de los registros de monitoreo correspondientes, por lo menos para las áreas seguras dado que en visita de recorrido no se identifica este control para las áreas de Pagaduría y Negociación de inversiones, lo cual pone en riesgo los activos de la información que allí se manejan, como lo consigna el manual MAP804 “Manual de Gestión de Seguridad de la Información”, en su numeral 8.3.1-seguridad física”* frente a lo cual el área de TI formuló el plan de acción, que posteriormente pasó a ser responsabilidad del área de servicios administrativos según memorando No. 20164100031603 del 9 de febrero del 2016, retirado de los proyectos del PETIC por esta misma razón y reformulado en cambio de fechas de ejecución según memorando No.20164300067143 (2016-03-10).



Libertad y Orden

Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

De igual manera los cambios en la administración conllevan a la reformulación de los planes de acción propuestos frente a las auditorías, como se refiere en el punto 6.5 del presente informe.

6.2.2 Organización del área

El área de TI según la estructura organizacional de la entidad depende de la subgerencia administrativa, a la fecha de la auditoría cuenta con 27 colaboradores y 951 usuarios, frente a 39 y 1160 respectivamente en el mismo periodo del año 2015:

Colaboradores	2015	Usuarios	2016	Usuarios
Planta	2	1160	2	951
Prestación de Servicios	37		24	
Aprendiz SENA	0		1	
Total	39		27	

Lo cual indica una reducción del 31% en número de colaboradores, frente al 18% en número de usuarios, repercutiendo principalmente en aspectos como: falta de oportunidad en la atención a los requerimientos de los usuarios y constantes cambios en los plazos de ejecución de actividades.

La estructura organizacional del área y la descripción de perfiles y actividades asociadas, se registran en el documento “Estructura organizacional del área de tecnología de la información y las comunicaciones”, disponible en el repositorio de información del área de TI, en la siguiente ruta:

Estructura Organizacional del Área de Tecnología de la Información y Descripción de Perfiles y Actividades Asociadas	Contiene el detalle la estructura organizacional del área y la descripción de los perfiles	Gerente del Área de Tecnología de la Información: Carlos Antonio Monroy Escudero	http://www.fonade.gov.co/images/porta12/pdf/estructura_organizacional_ti.pdf
--	--	--	---

En la estructura allí presentada, se registra pendiente por contratar un apoyo para ORFEO y otro para ORACLE, este último a la fecha de la auditoría ya se cuenta con el contrato: 2016671 a 3 meses, con el propósito de migrar 4 servidores a la nube (dos de aplicaciones y dos de base de datos); por tanto esta información debe estar en continua actualización de acuerdo a los cambios que se presenten.

Respecto a la organización y disponibilidad del recurso humano, el Gerente de TI manifiesta su preocupación por no contar con los recursos para planear y generar cronogramas de ejecución de actividades, más allá del tiempo del vencimiento de los contratos de los colaboradores que apoyan la gestión, reducción de personal y ajustes en el presupuesto asignado. Así mismo en entrevista al líder del CIC (contrato No. 2016191) quien asumió este rol desde el 04 de febrero 2016, manifiesta que para la migración de Aranda a versión 8, es necesario realizar los análisis de acuerdo con los lineamientos del MINTIC, trabajo adelantado por el líder anterior sin contar con entrega del material o avance alcanzado, lo que demanda nuevos tiempos para el análisis y levantamiento de la información necesaria para este proyecto.

6.2.3 Plan anual de adquisiciones

Para dar continuidad a la gestión del área de TI durante la vigencia 2016, inicialmente el presupuesto aprobado fue de \$7.000.000.000,00 pasando a \$10.000.000.000,00 según ajuste solicitado mediante memorando 20153000271393 del 28 de octubre de 2015.



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Libertad y Orden

De acuerdo al plan anual de adquisiciones publicado en el sitio WEB y actualizado a 28/01/2016, el área de TI cuenta para esta vigencia con \$ 12.495.949.087,00; este plan no tiene en cuenta por Ej. El proyecto de implementación del ERP; aunque este valor continúa en ajustes y revisiones.

6.2.4 Disponibilidad

Para contar con la disponibilidad de servicios tecnológicos en marco del contrato interadministrativo con UNE No.20151703, se confirmó frente a FAP310 *Novedades al contrato*: fecha inicial 7 de diciembre 2015, fecha de terminación inicial: 31 enero 2016, llevando a cabo la primera adición el 29 de enero 2016 y nueva fecha de vencimiento 31 de marzo 2016; por tanto el 18 de marzo 2016 se generó otra novedad al contrato: adición, modificación y prórroga hasta el 15 de abril del 2016.

Para dar continuidad a estos servicios se realizó la solicitud de estudio previo en modalidad contratación directa mediante memorando 20164100077733 del 30 de marzo 2016, para las líneas de servicio:

1. Servicio de centro de cómputo para ambientes productivos y de pruebas por demanda, en modalidad IaaS.
2. Servicio de centro de cómputo alterno por demanda, alineado con los centros de cómputo para ambientes productivos, en modalidad IaaS.
3. Administración, operación y soporte de bases de datos y de la plataforma de capa media (servidores de aplicaciones y componentes relacionados)
4. Administración, operación y soporte de las redes: LAN (red de área local) y WIFI (red inalámbrica).
5. Movilidad integral de comunicaciones
6. Arrendamiento de equipos de cómputo y audiovisuales.

Incluye una Bolsa de recursos para crecimiento por demanda en cualquier de las líneas de servicios anteriores.

Se suscribió contrato interadministrativo por tres meses No.2016740, iniciando su ejecución el 19 de abril del 2016 y asignación de supervisor mediante memorando No.20164100096723 del 22 de abril del 2016.

En entrevista al líder de Infraestructura y visita al CCP (lunes 11 de abril 2016) ubicado en el piso 28, se confirmó que este es administrado en su totalidad por FONADE, atiende el 96% de la operación y no cuenta con soporte de mantenimiento, presentando un alto riesgo de no disponibilidad de los servicios, situación que es de conocimiento de la Subgerencia Administrativa y la Gerencia de TI, tal como se menciona en el numeral 10 del memorando No.20164100089743 del 15 de abril 2016 : *“ Que FONADE, desde el año 2013, con fundamento en la decisión de migrar a la nube y mantener la operación con UNE, dejó de suscribir contratos de soporte especializado con fabricante para el hardware y el software del centro de datos principal CCP, ubicado en el piso 28 del Edificio FONADE, en la Calle 26 No 13-19. Debido a esto, con corte a la fecha, el hardware y el software del centro de datos principal de FONADE es completamente obsoleto y sin soporte vigente y existen muchos riesgos de indisponibilidad total, seguridad de información, pérdida total de la información y parálisis total de la operación de TIC de FONADE...”*

Como pronta solución, se realizará la migración a la nube de los 43 servidores del CCP, lo cual no hace parte del alcance del contrato interadministrativo, pero si provee la infraestructura y apoyo requerido mediante el uso de la bolsa de recursos, por tanto se espera realizarla durante los 3 meses de ejecución del contrato mencionado. Para iniciar esta labor se cuenta con el contrato de prestación de servicios profesionales No. 2016671, con el propósito de migrar los servidores ORACLE: *fonsvracora1001, fonsvracora1002, fonsviasora101 y fonsviasora102*; los demás serán trabajados por otros colaboradores de infraestructura. Como apoyo a esta labor se cuenta archivo



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

InventarioInfraestructura.xlsx con listado de servidores, sus especificaciones generales y uso de colorimetría para identificar su estado.

- Además, se indago por los registros de eventos reportados y relacionados con la disponibilidad de los servicios y recursos tecnológicos, siendo el resultado el que se muestra a continuación

Riesgo	Descripción	Eventos	id evento	Fecha	Proceso que reporta
RGADM29	Impacto Operacional debido a no disponibilidad de recursos de información, por malfuncionamiento de servidores, aplicativos, sistemas operativos y/o redes	9	201500159	24/04/2015	Gestión Administrativa
			201500226	11/05/2015	Gestión de Riesgos
			201500318	18/08/2015	Monitoreo
			201500357	18/08/2015	Gestión Administrativa
			201500405	28/10/2015	Direccionamiento Estratégico
			201500453	17/11/2015	Gestión Administrativa
			201600007	10/12/2015	Gestión Administrativa
			201600095	25/02/2016	Gestión Administrativa
			201600096	18/02/2016	Gestión Administrativa
RGADM39	Impacto Operacional debido a no disponibilidad de recursos de información, por implementación de cambios en el hardware, software o aplicación de políticas	4	201500236	26/06/2014	Gestión de Riesgos
			201500320	24/08/2015	Gestión de Riesgos
			201500324	24/08/2015	Gestión de Riesgos
			201500326	02/09/2015	Gestión Administrativa
RGADM69	Impacto operativo por interrupción de operaciones por daño o malfuncionamiento de hardware a causa de errores propios en el mismo.	1	201500459	27/11/2015	Gestión Administrativa

Lo anterior denota interrupción en los servicios tecnológicos lo cual afecta la operación de la entidad en cualquiera de sus procesos, por lo tanto es necesario realizar seguimiento a las acciones tomadas frente a los eventos reportados con el objetivo que no se vuelvan a presentar por la misma causa.

6.2.5 Atención del CIC

Se generó análisis de los casos reportados en Aranda para el grupo especialista "infraestructura tecnológica", para los meses enero, febrero y marzo 2016 con el fin de comparar los resultados en el mismo periodo del año 2015 respecto a:

- Casos suspendidos



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



Fuente: informe final auditoría TI 2015



Como se observa en el primer trimestre del 2015 se registraron 381 casos en estado “suspendido”, respecto a 21 en el mismo periodo del 2016; lo cual indica mejora en el trámite de los mismos.

➤ Casos solucionados

Se generó diferencia en **días** entre la fecha de registro y fecha de solución, para los siguientes rangos: 0 a 1, 2 a 5, 6 a 15, 16 a 30 y más de 30, para identificar el tiempo de solución:

2015

MES	TOTAL CASOS	TOTAL SOLUCION	% SOLUCIONADO	0 a 1 días	% 0 a 1	2 a 5 días	% 2 a 5	6 a 15 días	% 6 a 15	16 a 30 días	% 16 a 30	>30 días	% >30
ENERO	682	520	76%	218	42%	88	17%	114	22%	85	16%	15	3%
FEBRERO	699	593	85%	287	48%	129	22%	149	25%	28	5%	0	0%
MARZO	722	605	84%	300	50%	136	22%	136	22%	33	5%	0	0%
Total	2103	1718	82%	805	47%	353	21%	399	23%	146	8%	15	1%

Fuente: informe final auditoría TI 2015

2016

MES	TOTAL CASOS	TOTAL SOLUCION	% SOLUCIONADO	0 a 1 días	% 0 a 1	2 a 5 días	% 2 a 5	6 a 15 días	% 6 a 15	16 a 30 días	% 16 a 30	>30 días	% >30
Enero	577	529	92%	298	56%	104	20%	83	16%	17	3%	27	5%
Febrero	810	545	67%	190	35%	126	23%	145	27%	50	9%	34	6%
Marzo	691	325	47%	93	29%	58	18%	68	21%	66	20%	40	12%
Total	2078	1399	67%	581	42%	288	21%	296	21%	133	10%	101	7%

Al respecto se puede determinar:

- El número de casos para el periodo es 2103 y 2078 para el año 2015 y 2016 respectivamente, lo cual indica que se mantiene la dinámica respecto a los reportes realizados por los usuarios, ya que la diferencia son 25 casos, que representa el 1%.
- El número de casos solucionados paso de 1718 en el 2015 a 1399 en el 2016, con una diferencia de 319, porcentualmente del 82% al 67%.
- En cuanto al tiempo de solución, vemos que del rango 0 a 1 días paso de 805 casos a 581 y >30 días del 15 casos a 101.

El análisis anterior permite concluir que en el primer trimestre del 2016 se han presentado mayores demoras en las soluciones, lo cual obedece principalmente a la coyuntura presentada al pasar de 5 a 4 colaboradores en CIC para atender los requerimientos de los 951 usuarios.



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

6.3 Administración de servicios con Terceros

- Como se menciona en el punto 6.2.4 , parte de los servicios tecnológicos son suministrados en el marco del contrato 20151703 , dando continuidad con el No. 2016740, por tanto se confirma el seguimiento a su ejecución frente a actas registradas en el expediente virtual:

Contrato	Acta No.	Fecha
20151703	20154100000496	18/12/2015
	20164100000026	5/01/2016
	20164100000076	15/01/2016
	20164100000096	21/01/2016
	20164100000236	16/02/2016
	20164100000326	3/03/2016
	20164100000446	30/03/2016

- Mediante el caso No.1094446 (30-03-2016) registrado en Aranda, se solicitaron las carpetas contractuales de los siguientes contratos 20131392,20131566 y 2015944, con el fin de ser revisadas por el abogado de la asesoría de control interno.

No.20131392: Objeto: *El contratista se compromete a prestar el servicio de una solución informática para la potencialización de búsquedas unificadas, el desarrollo de software para la incorporación de firmas digitales y digitalizadas, así como también el desarrollo del software para la incorporación del proceso de estampado de tiempo cronológico, para la optimización del sistema software de gestión documental "ORFEO" para el fondo financiero de proyectos de desarrollo –FONADE.*

- Verificado el proceso de contratación OPC-070 -2013 este se encuentra acorde con las normas contractuales
- Plazo: UN (1) año y cinco meses, contados a partir del acta de inicio
- Modificación del Plazo: Hasta el 31 de diciembre de 2014, contado a partir de la suscripción del acta de inicio.
- Se evidencia cumplimiento de la cláusula 4 del contrato de prestación de servicios ya que la suscripción del acta de inicio reposa en la carpeta contractual (folio 693) y establece el inicio de la ejecución contractual a partir del 27 de septiembre de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2014.
- Valor: hasta \$434.564.003 incluido IVA y demás tributos que se causen por el hecho de su celebración, ejecución y liquidación. Este valor está respaldado por el CDP (folio 640): No. 1928 del 27 de febrero de 2013 Valor: 451.790.052.37 y cuenta con sus correspondientes registros presupuestales, los cuales se encuentran a folio 681 y 682
- La póliza fue aprobada conforme lo establecido en el art. 23 de la Ley 1150 de 2007.
 - De acuerdo a los documentos que reposan en la carpeta contractual (4 Carpetas) no reposan prorrogas o adiciones del contrato; sin embargo de acuerdo a la información suministrada en la matriz contratos vigentes, registra fecha de terminación Noviembre 14 de 2016; lo que indica que se han presentado prorrogas y por ende la demora en el cumplimiento del objeto contractual.
 - Se identificó que los documentos esta foliados, pero no archivados cronológicamente, teniendo en cuenta: archivo total en 4 carpetas; total folios 766; por Ej. Carpeta No.3 último folio 697; folio 694 con fecha 23/10/2013; folio 698 de la carpeta No.4 con fecha 16/11/2012, esta situación dificulta las revisiones que se requieran.



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

No.20131566: No se revisaron las carpetas contractuales, debido a que estaban prestadas para otros procesos; sin embargo de acuerdo a la matriz aportada de contratos vigentes de T.I, actas y comunicaciones con el proveedor se menciona:

Objeto: *El contratista se compromete a realizar el FORTALECIMIENTO Y REDISEÑO DEL PORTAL WEB COPORATIVO DE FONADE, de acuerdo con las condiciones y características establecidas en las reglas de participación por las que se rigió el proceso de selección OCC 031 - 2013, sus anexos, adendas, formatos, y la propuesta presentada en su momento por EL CONTRATISTA, documentos estos que hacen parte integral del presente contrato.*

- Fecha inicio: 30 septiembre 2013 y fecha terminación: 21 marzo 2016.
 - De acuerdo con la comunicación por parte del contratista unión temporal POINTMIND - MICROSITOS, con radicado No.2016430016438-2 del 11 de marzo del 2016, en uno de sus apartes menciona: “*Terminación anticipada con **recibo únicamente en ambiente de pruebas**, lo que implica omitir el último pago, correspondiente al ambiente de preproducción*”, “*Otras alternativas que implican acciones jurídicas*”; estas opciones propuestas en la comunicación mencionada, indican que no se recibiría a satisfacción el objeto contractual, lo que implicaría para la Entidad pérdidas de recursos, al no beneficiarse con lo contratado inicialmente.

No.2015944:Objeto: *El contratista se obliga con FONADE a prestar los siguientes servicios: Operación de la infraestructura de servidores del Datacenter de FONADE en el esquema de infraestructura como servicio (IaaS); Operación de la estrategia de Centro de Computo Alterno, alineado con la estrategia del centro de cómputo principal en la modalidad de servicios (IaaS); Administración , operación y soporte de la plataforma de capa media (servidor de aplicaciones empresariales, bases de datos y aplicaciones); Administración, gestión y mantenimiento de la redes: LAN (red de área local) y WIFI (red inalámbrica) de FONADE; Prestar el servicio de movilidad Integral en comunicaciones; Prestar el servicio de arrendamiento de equipos de cómputo y audiovisuales. PARAGRAFO: Incluye una bolsa de recursos.*

- Plazo: El término de duración del contrato será de CUATRO (4) MESES, contado a partir del acta de inicio.
- Se evidencia cumplimiento de la cláusula 8 del contrato interadministrativo ya que la suscripción del acta de inicio reposa en la carpeta contractual (carpeta 2) y establece el inicio de la ejecución contractual a partir del 01 de julio de 2015.
- Valor: hasta \$2.493.547.483. 89 M/L. Este valor está respaldado por los siguientes CDP'S No. 2703 del 24 de junio de 2015 Valor : 628.001.870.66; No. 2704 del 24 de junio de 2015 Valor: 19.809.341.81;No.2705 del 24 de junio de 2015 Valor: 1.855.710.461.35 ; reposan en la carpeta No.1 y cuentan con sus correspondientes registros presupuestales, los cuales se encuentran en la carpeta contractual No. 2
- Revisadas las pólizas presentas por el contratista UNE, se encuentra que los amparos de: cumplimiento, pago de salarios y prestaciones, calidad del servicio responsabilidad civil patronal y Bienes Bajo Cuidado Tenencia y Control cumplen con lo previsto en la cláusula 12 del contrato interadministrativo
- Prorroga: Veintisiete (27) días o HASTA AGOTAR RECURSOS
- Adición: Por valor de \$4.932.605 M/L incluido IVA y todos los impuestos a que haya lugar.
- El valor adicionado se encuentra amparado por el CDP No. 3615 del 20 de octubre de 2015 el cual tiene el registro presupuestal No. 3711 de 30 de octubre de 2015.
- La adición y prórroga No. 01 al contrato interadministrativo No.2015944 cuenta con la ampliación de las pólizas respectivas.



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

- No se encuentra foliado en la carpeta No. 1 y 2 sin embargo en la carpeta No. 3 se inicia la foliación de la carpeta y se presenta desorden cronológico en el archivo de documentos contractuales.

➤ Acuerdos de niveles de servicios- ANS

El contrato interadministrativo No.20151703 (da continuidad al 2015944); registra los ANS en el documento de estudios previos según memorando No.2015510029923 (2015-12-07), en los numerales 2.2.1.52.2.1.5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO PARA IAAS, 2.2.2.2.8 2.2.2.2.8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADOS AL SERVICIO DEL CENTRO DE COMPUTO ALTERNO; 2.2.3.42.2.3.4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE DE BASES DE DATOS Y DE LA PLATAFORMA DE CAPA MEDIA; 2.2.4.2.3 2.2.4.2.3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ASOCIADOS A RED LAN Y WI-FI.

Otros contratos revisados:

Contrato No.	Tercero	ANS
2015839	ORACLE COLOMBIA LTDA	Clausula 8
20141752	GAUSSSOFT COLOMBIA.	clausula 7
20141294	FARBIARZ Y ALVAREZ	clausula 2, numeral 2.2
20141473	INFORMACIÓN GERENCIAL LTDA	clausula 7

Se confirma el seguimiento a los ANS en acta No.2016410000096 (2016-01-21-disponible en expediente virtual) del contrato 20151703 y la aplicación de penalidad por su incumplimiento, según lo descrito en el numeral 11(d) del acta de seguimiento No.20164100000446 del 30-03-2016 (disponible en expediente virtual), y valor calculado en el numeral 11 (g) de la misma:

- d) Se presentó un evento de indisponibilidad desde el 11/03/2016 sobre el servicio de telefonía unificada en plataforma Microsoft Lync. La indisponibilidad se resolvió el 14/03/2016 por lo cual superó el ANS aceptado y según el siguiente cuadro implica un descuento del 10% de la facturación de la línea antes de IVA.

Por otra parte, en entrevista al líder del CIC y visita en sitio (viernes 08 abril /2016), se confirma la asignación de ANS en la herramienta de gestión ARANDA (v 7.2), para categorías como las que se visualizan a continuación:



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Libertad y Orden

Parametrización que se espera ajustar y fortalecer con la implementación de la versión 8, junto con otras funcionalidades propias de esta herramienta, lo cual se lleva a cabo en el marco del contrato 20151618, con plazo a 12 meses y acta de inicio diciembre 30/2015; identificando que a la fecha de la auditoría han transcurrido cerca de 4 meses y no se cuenta con un plan de trabajo establecido para su ejecución, lo cual pone en riesgo el cumplimiento del objeto contractual en el tiempo esperado, así como planes de acción de auditorías anteriores que dependen de esta implementación.

6.4 Evaluar los riesgos, eventos y eficacia de los controles asociados

Para seguimiento se revisaron los siguientes (Valoración Anexo No.1)

- RGADM32: Impacto operacional en las áreas de trabajo, debido a la no disponibilidad de los aplicativos con las funcionalidades requeridas o los recursos informáticos, por causa de la inoportunidad o incumplimiento en la prestación de servicios, atención de requerimientos de soporte o actualización por parte de proveedores externos

CTRGADM075: Seguimiento a los contratos de bienes y servicios relacionados con infraestructura física y tecnológica: se verifica frente a seguimiento al contrato 20151703 actas No: 20154100000496, 20164100000026, 20164100000076, 20164100000096, 20164100000236, 20164100000326

CTRGADM111: Seguimiento sobre la oportunidad en la atención de las solicitudes de servicios atendidos, por medio de la herramienta Aranda: se lleva a cabo mediante el indicador 91 "Oportunidad en los servicios prestados por el Centro de Interacción con el Cliente para soporte niveles 1 y 2", se verifica el seguimiento y medición frente a la hoja de vida del indicador.

- RGADM66: Impacto operativo por la imposibilidad de utilización de aplicativos debido a la denegación en el servicio de los mismos por causa del abuso de privilegios por parte de los administradores de TI, personal de soporte y desarrolladores.

CTRGADM135: Segregación de funciones en el área de Tecnología de Información: La estructura organizacional del área y la descripción de perfiles y actividades asociadas, se registran en el documento "Estructura organizacional del área de tecnología de la información y las comunicaciones", disponible en el repositorio de información del área de TI. La asignación de permisos se realiza de acuerdo a lo descrito en el procedimiento PAP46 "Creación y administración de roles y privilegios de los usuarios de los servicios tecnológicos"

- RGADM67: Impacto operativo por la interrupción de las operaciones debido a la falta de disponibilidad de aplicativos y/o redes por causa de sobrecarga de tráfico en la red o exceso de conexiones de usuarios a los aplicativos.

CTRGADM138: Planeación de la capacidad de la infraestructura tecnológica: De acuerdo el plan anual de adquisiciones para la vigencia 2016; publicado en la página WEB - plan de compras; adicionalmente la planeación se realiza de acuerdo a la disponibilidad de recurso humano según vencimiento de los contratos de funcionamiento.

- RGADM39: Impacto Operacional por la interrupción en los procesos, debido a la no disponibilidad de recursos de información, por causa de la implementación de cambios en el hardware, software o aplicación de políticas de seguridad por parte del personal del área de Tecnología de la Información.

CTRGADM141: Procedimientos de control de cambios en la infraestructura tecnológica y mantenimiento de aplicativos en producción: de acuerdo a lo descrito en el PAP468 Control de cambios a la infraestructura tecnológica. Se verifica frente a FAP109 y comités de cambios.



Libertad y Orden

Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Se registraron 4 eventos relacionados con el riesgo RGADM39, descritos en el punto 6.2.4 disponibilidad, del presente informe.

- RGADM29: Impacto Operacional por la interrupción en los procesos, debido a la no disponibilidad de recursos de información, por causa del malfuncionamiento de servidores, aplicativos, sistemas operativos y/o redes.

CTRGADM151 Monitoreo plataforma tecnológica por el centro de datos: De acuerdo a líneas de servicio en el marco del contrato 20151703. Informes mensuales.

Se registraron 9 eventos relacionados con el riesgo RGADM29, descritos en el punto 6.2.4 disponibilidad, del presente informe

6.5 Seguimiento al avance y/o cumplimiento de las acciones formuladas frente a los resultados de la auditoría anterior.

De acuerdo con el último seguimiento realizado a corte febrero 2016, había 23 acciones para seguimiento, siendo el resultado: (Detalle Anexo No.2)

Estado	Cantidad	Comentario
Cumplidas	12	Cumplida en las fechas propuestas o reformuladas en seguimientos anteriores.
Reformuladas y cumplidas	3	Reformuladas en su alcance o enfoque y cumplidas al corte.
Reformuladas	7	Reformuladas en su alcance y fecha de cumplimiento. Para seguimiento posterior.
Cerradas	1	Se cierra y se da continuidad con otra actividad abierta.
Total	23	

Se confirma que el 52% de las actividades se cumplieron dentro del plazo establecido, sin embargo es pertinente mencionar que aunque las actividades relacionadas con el funcionamiento de las impresoras se cumplieron, estas no fueron eficaces debido a que se continúa con los constantes daños de estas.

Por otra parte, se realizó seguimiento a las reformulaciones presentadas en el periodo marzo 2015 a marzo 2016, identificando que se han solicitado 10 modificaciones relacionadas con planes de acción de auditorías de TI anteriores, como se describe en el siguiente cuadro:



Libertad y Orden

Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Auditoria	Año	Descripción	Cantidad cambios	Memorando solicitud modificación
Tecnología de la información	2012	Recomendación "Alimentar la Base de Datos de Conocimientos para que posteriormente sea consultada y facilite la atención de solicitudes de soporte para el CIC.	● 3	20154100088593: marzo 18/2015 20154100272063: octubre 28/2015 20164100037113: febrero 09/2016
Tecnología de la información	2013	Observación "Emitir directrices para la administración del centro de datos, en cumplimiento a la inspección referida en la circular 038 de 2009 ítem "administración de las instalaciones", con el fin de contar con un referente para evaluar la aplicación de buenas prácticas."	● 3	20154100088593: marzo 18/2015 20154100223213: septiembre 02/2015 20164100008603: enero 15/2016
Plan Estratégico de Tecnologías de Información	2014	Observación Considerar la observación del Comité de Auditoría y Coordinación del Sistema de Control Interno, realizado el 14 de abril del presente año, en donde los miembros manifestaron la preocupación por las actividades no finalizadas del Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, dentro de las cuales se encuentra "Implementar la solución para los procesos críticos CCA (Centro de Computo Alterno). Por lo anterior esta Asesoría transmite la recomendación de este comité, para que se tomen las medidas necesarias y dar celeridad a la finalización de las actividades pendientes antes del mes de junio de 2015	● 1	20154100260883: octubre 16/2015
Tecnología de la información	2015	No conformidad Se evidenció incumplimiento en los Acuerdos de Niveles de Servicio según numeral 6.4 del MAP452 "Manual de Gestión de Tecnología de la información y las comunicaciones", que menciona en uno de sus apartes " El Área de Tecnología se compromete con la Entidad a responder bajo los siguientes marcos de tiempo: El soporte para la solución de problemas presentados...", como se resume en el análisis realizado según grupo especialista: "Infraestructura Tecnológica" que demostró por Ej. que el 21% de los casos se solucionan de 2 a 5 días, 23% de 6 a 15 días, tiempos superiores a los establecidos en los ANS	● 1	20164100037113: febrero 09/2016
Tecnología de la información	2015	Observación Fortalecer el Centro de Interacción con Clientes (CIC), en cuanto a: capital humano, asignación de estado, documentación de seguimientos y control de calidad final antes de proceder al cierre, buscando mecanismos para que el usuario valide la solución; lo anterior sustentado en el seguimiento realizado donde se detectaron vacíos en estos aspectos, lo cual se ve reflejado en insatisfacción de los usuarios.	● 2	2015410021333: agosto 20/2015 20164100037113: febrero 09/2016



Libertad y Orden

Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Como se observa, dos planes de acción registran 3 modificaciones en este periodo, aun cuando las auditorías a las que corresponden son de la vigencia 2012 y 2013, situación manifestada mediante correo electrónico por parte del Asesor de Control Interno a Gerencia de TI, el día viernes 12 de febrero de 2016 11:55 a.m. con asunto: *Reformulación de Planes de acción de Auditorías*; por tanto se es necesario dar cumplimiento en el marco de las fechas propuestas en la última reformulación.

6.6 Emitir conclusiones, especificando las No conformidades, observaciones y/o recomendaciones que según el análisis realizado sean procedentes.

6.6.1 Conformidades

- El PETIC para el periodo 2015-2018 fue formulado según lineamientos de modelo IT4+, teniendo en cuenta los componentes: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Análisis de información, Sistemas de información, Gestión de servicios tecnológicos, Apropiación y uso; lo que permite el desarrollo de una gestión de TI que genere valor estratégico para la el sector, la entidad, sus clientes y usuarios.
- La integración de los servicios y tecnologías implementadas en el marco de los contratos interadministrativos con UNE, permiten tener una plataforma más homogénea que facilita su mantenimiento y administración. Así como evitar la obsolescencia tecnológica al proveer los equipos de cómputo y audiovisuales en modalidad de arriendo.
- Seguimiento a los servicios prestados por terceros, registrando actas de seguimiento y revisión de cumplimiento de acuerdo de niveles de servicio (contrato No.20151703).
- Las actividades objeto del ultimo seguimiento a corte febrero 2016, se cumplieron según plazos establecidos y otras se reformularon para ejecución posterior.

6.6.2 Observaciones

- Ajustar, publicar y divulgar el PETIC 2015-2018, teniendo en cuenta las anotaciones tanto del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del 25 de abril de 2016, como lo descrito en el desarrollo del presente informe, de tal manera que se formalice y sea el marco de referencia para la Gestión de TI, para dar cumplimiento a lo descrito en el decreto 415 del 07 de marzo 2016, Artículo 2.2.35.3. Objetivos del fortalecimiento institucional, numeral 1 que reza: *“Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) que esté alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado”.*

Nota: se consideró lo expuesto en el memorando No.20164100144503 recibido por correo electrónico el 13/06/2016. El 14/06/2016 se consultó el PETIC 2015-2018 publicado en el sitio WEB, el cual no registra los cambios presentados en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del 25/04/2016 y los ajustes de acuerdo a los ítems finales del numeral 6.1.3 del presente informe, relacionados con los proyectos: *Colombia compra eficiente* y *Construcción de estándares para la planeación, ejecución y seguimiento de proyectos de TIC*. Se consultó nuevamente el 16/06/2016, identificando que se actualizó la presentación publicada, pero no se encuentra el documento completo del PETIC con los componentes requeridos al ser un instrumento estratégico que establece el horizonte tecnológico de la Entidad.

- Actualizar los planes, proyectos y programas de los componentes: sistemas de información y servicios tecnológicos de acuerdo a los cambios del PETIC, alineados con el numeral 2.4.4 del modelo de gestión IT4+ que describe criterios como: criticidad, prioridad, recursos disponibles a nivel de presupuesto y capital humano, actividades generales, áreas involucradas, responsables, periodo de ejecución y porcentaje de avance; con el fin



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

de realizar seguimiento periódico y actualizar el avance alcanzado, identificar desviaciones y generar acciones para el cumplimiento de las metas propuestas. De igual manera apoyar el seguimiento en una herramienta automática bajo el modelo de *Balanced Scorecard* que permita realizar monitoreo constante a los proyectos, obtener información sobre su avance y tomar acciones necesarias de manera oportuna ante las posibles desviaciones en su cumplimiento.

Nota: se consideró lo expuesto en el memorando No.20164100144503 recibido por correo electrónico el 13/06/2016, se verificó frente al documento publicado en el sitio WEB y catálogo documental (22/06/2016), los cuales no están contenidos en dicho documento. Por lo anterior, se reitera la observación.

- Gestionar la necesidad de fortalecer con recurso humano el área de TI, teniendo en cuenta situaciones descritas en el desarrollo del informe: se redujo en 12 el número de personas respecto al año anterior, aun cuando la dinámica de la operación de la Entidad y número de usuarios no presenta variaciones significativas; lo cual conlleva a la falta de oportunidad en la atención de los casos del CIC; repetidas reformulaciones a los planes de acción y modificación de plazos de los proyectos del PETIC, entre otras. Por consiguiente se pone el riesgo el cumplimiento de las metas propuestas para la gestión de TI.

Nota: se consideró lo expuesto en el memorando No.20164100144503 recibido por correo electrónico el 13/06/2016. Sin embargo, no se considera suficiente la contratación de dos personas para el CIC, debido a que la necesidad expuesta no solamente es para ese componente, sino, para toda gestión del área de TI.

- Definir el plan de trabajo para la ejecución del contrato No.20151618, el cual registra acta de inicio el 30 de diciembre de 2015 y a la fecha 08 de abril 2016 no hay cronograma, por tanto se corre el riesgo de incumplir el objeto contractual en el tiempo definido, así como los planes de acción que dependen de la implementación de esta versión, como: "Parametrizar los ANS de los servicios prestados en la herramienta de Gestión 'Aranda V.8' con el fin de evaluar y mejorar el cumplimiento de los servicios prestados por el CIC." acción formulada para atender la No conformidad de la auditoría TI 2015 y otras relacionadas con alimentar la base de datos de conocimientos, reformuladas respecto a ampliación de plazo para su cumplimiento.

Nota: se consideró lo expuesto en el memorando No.20164100144503 recibido por correo electrónico el 13/06/2016. Se revisa el cronograma aportado, el cual va hasta el 30/09/2016 con la actividad: "Capacitación a usuario final" y el contrato termina en diciembre 2016, por otra parte, de acuerdo al memorando No.20164100116843 del 13/05/2016 recibido por esta Asesoría, se solicita la reformulación de las actividades relacionadas con la "implementación de la herramienta de gestión ARANDA V.8, con fecha final 31/12/2016; por lo tanto se identifican desviaciones en la planeación, que no permiten tener claridad de los tiempos de ejecución.

- Culminar la migración a la nube, de la infraestructura y plataforma tecnológica del centro de cómputo principal de acuerdo a lo descrito en el literal a) del acta de seguimiento No.2016410000536 (2016/04/07) al contrato No. 2016740, con el fin de prevenir situaciones referidas en el memorando No.201641000089743 (2016-04-15) numeral 10: "... el hardware y el software del centro de datos principal de FONADE es completamente obsoleto y sin soporte vigente y existen muchos riesgos de indisponibilidad total, seguridad de información, pérdida total de la información y parálisis total de la operación de TIC de FONADE..." y numeral 13 : "FONADE corre riesgos de licenciamiento en otras tecnologías como Microsoft y red hat Linux, los cuales solo podrá resolverse con la migración del 100% de su operación en Bogotá, cerrando así todas las brechas técnicas y de licenciamiento"; adicionalmente situación ya presentada y descrita en el numeral 12 del memorando mencionado: "...en el año 2015 FONADE fue auditada por Oracle y se encontraron licencias en uso que no estaban autorizadas..."

Nota: se consideró lo expuesto en el memorando No.20164100144503 recibido por correo electrónico el 13/06/2016. Para conocer si se cumplió el objetivo de la ventana de mantenimiento, se solicitó mediante correo electrónico del 16/06/2016 a la gerencia de TI, un informe



Libertad y Orden

Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

general del resultado de la migración realizada, recibiendo respuesta que aún se encuentra en afinamiento y hasta el viernes 24 de junio, se daría este reporte. Por lo tanto, esta auditoría no cuenta con los soportes para concluir.

- Analizar y subsanar las causas de los eventos de riesgos reportados (14), relacionados con la disponibilidad de los servicios y componentes tecnológicos como se describe en el numeral 6.2.4 del presente informe, lo cual evidencia interrupción en los servicios tecnológicos, afectando las operaciones de las diferentes áreas.

Nota: se consideró lo expuesto en el memorando No.20164100144503 recibido por correo electrónico el 13/06/2016. Para conocer si se cumplió el objetivo de la ventana de mantenimiento, se solicitó mediante correo electrónico del 16/06/2016 a la gerencia de TI, un informe general del resultado de la migración realizada, recibiendo respuesta que aún se encuentra en afinamiento y hasta el viernes 24 de junio, se daría este reporte. Adicionalmente, se deben analizar otros factores generadores de riesgo, que no necesariamente se subsanarían con la migración a la nube.

- Tomar las acciones necesarias para resolver y dar cumplimiento al objeto de los contratos No.20131392 y 20131566 suscritos 27 septiembre 2013 y 30 de septiembre 2013 respectivamente, dado que se determina que han presentado modificaciones (prorrogas, adiciones, suspensiones), aplazando el beneficio que se espera obtener con su ejecución, posibles pérdidas de recursos, recibir componentes obsoletos respecto a lo planteado contractualmente, entre otras situaciones que se pueden presentar por demoras en su finalización.

Nota: se revisó lo expuesto en el memorando No.20164100144503 recibido por correo electrónico el 13/06/2016, (sin soportes), por lo tanto se ratifica la observación.

- Revisar y organizar cronológicamente los documentos contractuales, teniendo en cuenta que se observó que en las carpetas de los contratos No. 20131392 y 2015944, hay documentos archivados en desorden y algunos no foliados, lo cual dificulta la revisión y verificación cuando se requiera.

Nota: se consideró lo expuesto en el memorando No.20164100144503 recibido por correo electrónico el 13/06/2016, sin embargo, la notificación del informe preliminar se envió a las Áreas de Servicios Administrativos y Procesos de Selección y Contratación, para su conocimiento. Por consiguiente es importante coordinar con las áreas mencionadas para formular el plan de acción.

Para la elaboración del informe final, se consideró lo expuesto en el memorando No.20164100144503, recibido por correo electrónico el 13/06/2016 y sus anexos, los cuales no generaron modificaciones en las observaciones iniciales, excepto la observación No 4 del informe preliminar que fue atendida con la circular 212 del 17 de junio de 2016.

Elaboró:


CELENY GONZALEZ PARRA
Auditora Control Interno

Aprobó:


LUIS E. HERNANDEZ
Asesor Control Interno

Revisó:


ADRIANA MARIA OCAMPO LOAIZA
Líder de Auditorías SGC-SCI

Anexo No.1 Valoración controles

Código del Riesgo	Nombre del Riesgo	Código del control	Nombre del control	1. Tipo de control	2. Forma de ejecución	3. Documentado	4. Soportes de ejecución	5. Frecuencia de aplicación del control	6. El control previene/mitiga el riesgo
RGADM32	Impacto operacional en las áreas de trabajo, debido a la no disponibilidad de los aplicativos con las funcionalidades requeridas o los recursos informáticos, por causa de la inoportunidad o incumplimiento en la prestación de servicios, atención de requerimientos de soporte o actualización por parte de proveedores externos.	CTRGADM075	Seguimiento a los contratos de bienes y servicios relacionados con infraestructura física y tecnológica.	Preventivo	Manual / Visual	Sin documentar	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Parcialmente
		CTRGADM111	Seguimiento sobre la oportunidad en la atención de las solicitudes de servicios atendidos, por medio de la herramienta Aranda.	Detectivo	Semi automático	Parcialmente documentado	Se generan y se conservan los soportes	Periódico	Parcialmente
RGADM66	Impacto operativo por la imposibilidad de utilización de aplicativos debido a la denegación en el servicio de los mismos por causa del abuso de privilegios por parte de los administradores de TI, personal de soporte y desarrolladores.	CTRGADM135	Segregación de funciones en el área de Tecnología de Información.	Preventivo	Manual / Visual	Formalmente documentado	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	En su totalidad
RGADM67	Impacto operativo por la interrupción de las operaciones debido a la falta de disponibilidad de aplicativos y/o redes por causa de sobrecarga de tráfico en la red o exceso de conexiones de usuarios a los aplicativos.	CTRGADM138	Planeación de la capacidad de la infraestructura tecnológica	Preventivo	Manual / Visual	Sin documentar	Se generan y se conservan los soportes	Esporádico	Parcialmente
RGADM39	Impacto Operacional por la interrupción en los procesos, debido a la no disponibilidad de recursos de información, por causa de la implementación de cambios en el hardware, software o aplicación de políticas de seguridad por parte del personal del área de Tecnología de la Información.	CTRGADM141	Procedimientos de control de cambios en la infraestructura tecnológica y mantenimiento de aplicativos en producción.	Preventivo	Manual / Visual	Formalmente documentado	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Parcialmente
RGADM29	Impacto Operacional por la interrupción en los procesos, debido a la no disponibilidad de recursos de información, por causa del malfuncionamiento de servidores, aplicativos, sistemas operativos y/o redes.	CTRGADM151	Monitoreo plataforma tecnológica por el centro de datos	Preventivo	Semi automático	Sin documentar	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Parcialmente



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Anexo No.2 Detalle seguimiento acciones

Año	Descripción RC: Recomendación, OB: Observación;NC:No conformidad	Actividad	Estado	Fecha	Comentario último seguimiento
2012	RC Alimentar la Base de Datos de Conocimientos para que posteriormente sea consultada y facilite la atención de solicitudes de soporte para el CIC. Incluye temas de calidad de los servicios prestados por el área.	Configuración, parametrización y definición de plantillas en Service Desk. Actividad inicial: Promover la utilización del módulo de base de conocimientos de la herramienta Aranda para fortalecer el servicio a los usuarios; esta pasa a 4 actividades según radicados: 20154100272063-20164100037113)	reformulada	31-jul-16	Reformulado el plan con memorandos 20154100272063 y 20164100037113, pasando de 1 actividad a 4, y asignación de nuevas fechas. Se debe a que el contrato para actualización de la herramienta de gestión "Aranda", se celebró el 30 de diciembre 2015 (20151618)
		Capacitación a especialistas para alimentar la base de datos del conocimiento.	reformulada	31-oct-16	
		Alimentación de la base de datos del conocimiento	reformulada	31-dic-16	
		Sensibilización al usuario final en el uso de la base de conocimiento	reformulada	30-ene-17	
	OB: Emitir directrices para la administración del centro de datos, en cumplimiento a la inspección referida en la circular 038 de 2009 ítem "administración de las instalaciones", con el fin de contar con un referente para evaluar la aplicación de buenas prácticas."	Solicitar la anulación de la creación de la "Guía de Administración de la Plataforma Tecnológica" mediante FDI 310" Solicitud de cambio a la documentación del SGC" Actividad inicial Formular una guía de administración del Centro de Datos. Modificada según memorando : 20164100008603	Cumplida_R	29-feb-16	Se reformula según memorando 20164100008603, donde se explica el nuevo enfoque orientado en modificar la guía GAP482"control de versiones y documentación de componentes tecnológicos" y anular la guía propuesta inicialmente. Se modifican las actividades iniciales. Se confirma FDI310 del 27/01/2016 solicitud de eliminación de la guía: administración de la plataforma tecnológica
2013	"administración de las instalaciones", con el fin de contar con un referente para evaluar la aplicación de buenas prácticas."	Solicitar la modificación de la Guía GAP482 "control de versiones y documentación de componentes tecnológicos" mediante FDI310 "Solicitud de cambio a la documentación del SGC" Actividad inicial: Gestionar (sustentar, gestionar) la aprobación por parte de la gerencia de T.I y Subgerente Administrativo, de la guía de administración del Centro de Datos.	Cumplida_R	29-feb-16	Se reformula según memorando 20164100008603, donde se explica el nuevo enfoque orientado en modificar la guía GAP482"control de versiones y documentación de componentes tecnológicos" y anular la guía propuesta inicialmente. Se modifican las actividades iniciales. Se confirma FDI310 del 29/02/2016, solicitud de modificación GAP482, en donde se incluirán las URL que contienen la información actualizada sobre la infraestructura y plataforma tecnológica de FONADE



Libertad y Orden

Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Año	Descripción RC: Recomendación, OB: Observación;NC:No conformidad	Actividad	Estado	Fecha	Comentario último seguimiento
		<p>Gestionar la aprobación de las modificaciones a la guía GAP482</p> <p>Actividad inicial Aprobar la guía de administración del Centro de Datos por parte del área de OyM. Modificada según memorando : 20164100008603</p>	Cumplida_R	29-feb-16	Se reformula según memorando 20164100008603, donde se explica el nuevo enfoque orientado en modificar la guía GAP482"control de versiones y documentación de componentes tecnológicos" y anular la guía propuesta inicialmente. Se modifican las actividades iniciales. Se cumple con las dos actividades previas y se enfatiza que la actividad más importante es la publicación de la guía.
		<p>Publicar la nueva versión de la guía GAP482 "control de versiones y documentación de componentes tecnológicos"</p> <p>Actividad inicial Publicar la guía de administración del Centro de Datos Modificada según memorando : 20164100008603</p>	reformulada	30-abr-16	Se reformula según memorando 20164100008603
2014	<p>OB: Considerar la observación del Comité de Auditoría y Coordinación del Sistema de Control Interno, realizado el 14 de abril del presente año, en donde los miembros manifestaron la preocupación por las actividades no finalizadas del Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, dentro de las cuales se encuentra "Implementar la solución para los procesos críticos CCA (Centro de Computo Alterno). Por lo anterior esta Asesoría transmite la recomendación de este comité, para que se tomen las medidas necesarias y dar celeridad a la finalización de las actividades pendientes antes del mes de junio de 2015</p>	Pruebas Integrales CCA y CAO (Homologada con actividad del PETI)	Cumplida	31/12 /2015	Se verifica frente a FAP454 "Preparación, ejecución y cierre de pruebas al plan de continuidad" prueba No.28: prueba del CAO y CCA, el 07 de diciembre 2015; con participación de las áreas que apoyan la ejecución de procesos identificados con criticidad nivel 1, presentado un 100% de actividades exitosas, generando 2 compromisos para ejecución en la vigencia 2016: uno tiene que ver con la grabación de las llamadas y otro actualizar el DRP con contactos actuales del proveedor y de FONADE. La implementación del Centro Alterno de Operaciones -CAO bajo el contrato 2015820 y Centro de computo Alterno- CCA bajo el contrato 2015944. Con ejecución de pruebas durante el 2015 según plan de pruebas para esta vigencia.



Libertad y Orden

Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Año	Descripción RC: Recomendación, OB: Observación;NC:No conformidad	Actividad	Estado	Fecha	Comentario último seguimiento
2014	<p>OB: (PETI) Reforzar con talento humano el Centro de Interacción con el Cliente (CIC), teniendo en cuenta que esta área cuenta con solo 5 colaboradores para atender los requerimientos y dar soporte a aproximadamente 1.160 usuarios. Lo anterior denota falta de oportunidad en la atención y solución de los casos reportados.</p> <p><i>Nota: se da continuidad con plan de acción de la observación de la auditoría de TI 2015" Fortalecer el Centro de Interacción con Clientes (CIC), en cuanto a: capital humano, asignación de estado, documentación de seguimientos y...."</i></p>	Presentar al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo la importancia de reforzar con recurso humano del grupo del CIC.	Cumplida	30/08/2015	Se da continuidad con el plan de acción de la auditoría de TI 2015 para la observación " Fortalecer el Centro de Interacción con Clientes (CIC), en cuanto a: capital humano, asignación de estado, documentación de seguimientos y...."
2015	<p>NC: Se evidenció incumplimiento en los Acuerdos de Niveles de Servicio según numeral 6.4 del MAP452 "Manual de Gestión de Tecnología de la información y las comunicaciones", que menciona en uno de sus apartes " El Área de Tecnología se compromete con la Entidad a responder bajo los siguientes marcos de tiempo: El soporte para la solución de problemas presentados...", como se resume en el análisis realizado según grupo especialista: "Infraestructura Tecnológica" que demostró por Ej. que el 21% de los casos se solucionan de 2 a 5 días, 23% de 6 a 15 días, tiempos superiores a los establecidos en los ANS</p>	Realizar la solicitud de cambio a la documentación del SGC con el formato FDI310 al área de OyM para la actualización del manual MAP452 "Manual de Gestión de Tecnología de la información y las comunicaciones", sobre los Acuerdos de Niveles de servicio establecidos en el numeral 6.4	Cumplida	30/01/2016	Se actualizó el manual MAP452 v.04. Se identifican ajustes respecto a la versión 03, en el numeral 6.4 Acuerdos Niveles de Servicio, en el concepto tiempo de respuesta.



Libertad y Orden

Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Año	Descripción RC: Recomendación, OB: Observación;NC:No conformidad	Actividad	Estado	Fecha	Comentario último seguimiento
	NC: Se evidenció incumplimiento en los Acuerdos de Niveles de Servicio según numeral 6.4 del MAP452 "Manual de Gestión de Tecnología de la información y las comunicaciones", que menciona en uno de sus apartes " El Área de Tecnología se compromete con la Entidad a responder bajo los siguientes marcos de tiempo: El soporte para la solución de problemas presentados...", como se resume en el análisis realizado según grupo especialista: "Infraestructura Tecnológica" que demostró por Ej. que el 21% de los casos se solucionan de 2 a 5 días, 23% de 6 a 15 días, tiempos superiores a los establecidos en los ANS	Parametrizar los ANS de los servicios prestados en la herramienta de Gestión 'Aranda V.8' con el fin de evaluar y mejorar el cumplimiento de los servicios prestados por el CIC. Reformulada para cambio de fecha según memorando 20164100037113	reformulada	31/12/2016	Reformulada para cambio de fecha según memorando 20164100037113
2015		Los servicios prestados por el contratista correspondiente a la mesa de ayuda, estarán regidos por ANS y serán penalizados en caso de evidenciar falta de oportunidad.	Cumplida	31/12/2015	El contrato No.20151703 (da continuidad al 2015944) con UNE respalda la infraestructura tecnológica de la Entidad, registra los ANS en el documento de estudios previos según memorando No.20155100299923, en los numerales 2.2.1.52.2.1.5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO PARA IAAS, 2.2.2.2.8 2.2.2.2.8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADOS AL SERVICIO DEL CENTRO DE COMPUTO ALTERNATIVO; 2.2.3.42.2.3.4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE DE BASES DE DATOS Y DE LA PLATAFORMA DE CAPA MEDIA; 2.2.4.2.3 2.2.4.2.3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ASOCIADOS A RED LAN Y WI-FI
	OB: Aunque al interior del área de TI se evidenciaron avances como: equipo de control, calidad y seguridad, pruebas de calidad de software entre otros, no se confirmó la implementación de un programa para establecer una cultura de calidad de tecnología en toda la entidad, como tampoco el cumplimiento a las acciones formuladas en atención al numeral 7.6.2.2 "Administración de la Calidad" de la circular 038, situación reiterada en las auditorías anteriores 2013 y 2014. Esta situación puede generar irregularidad administrativa y dar	Realizar durante el segundo semestre 2015, 3 piezas de comunicación para la sensibilización	Cumplida	31/12/2015	Se han socializado boletines relacionados con seguridad informática y seguridad de la Información como: Contraseña segura - Seguridad de la Información; 19/11/2015 Ten cuidado con la Piratería Informática: 05/10/2015; ¿Necesitas Asistencia Técnica? Del 22-10/2015 La importancia del respaldo de la información - Área de Tecnología de la Información; 07/03/2016



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Libertad y Orden

Año	Descripción RC: Recomendación, OB: Observación;NC:No conformidad	Actividad	Estado	Fecha	Comentario último seguimiento
	lugar a ser reportada a la Secretaría de la Presidencia de la República en cumplimiento a la directiva presidencial 01	Alimentar la base de datos de conocimiento de aseguramiento de calidad en la herramienta de Gestión. <i>Se cierra y se da continuidad con la actividad : "Alimentación de la base de datos del conocimiento ", de la recomendación de la auditoría TI 2012</i>	cerrada	31/12/2015	Se da continuidad con plan de acción relacionado con "alimentar la base de datos del conocimiento" (fila 1 de este cuadro). Reformulado con memorando No.20164100037113.
		Plan de Capacitación de los servicios prestados por la Unidad de Tecnología de la información para los nuevos servidores	Cumplida	31/12/2015	En jornada de orientación al nuevo servidor, se cuenta con espacio para dar a conocer los temas tecnológicos en las sesiones: Seguridad de la Información, Centro de interacción con el cliente-CIC y plan de continuidad del negocio-PCN. Así mismo el área de comunicaciones divulga los boletines de seguridad de la información.
2015	OB: Fortalecer el Centro de Interacción con Clientes (CIC), en cuanto a: capital humano, asignación de estado, documentación de seguimientos y control de calidad final antes de proceder al cierre, buscando mecanismos para que el usuario valide la solución; lo anterior sustentado en el seguimiento realizado donde se detectaron vacíos en estos aspectos, lo cual se ve reflejado en insatisfacción de los usuarios.	Realizar el estudio previo cuyo objeto sea "Servicio de outsourcing para la ejecución de los servicios operativos de impresión, copiado y digitalización de FONADE. <i>Actividad inicial (solo 1 y pasa a 2) Presentar al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo la importancia de reforzar con recurso humano el grupo del CIC Según memorando 20154100213333.</i>	Cumplida	30/09/2015	Se recibe respuesta a la solicitud, mediante memorando No.20155100292643 del 27/11/2015. Finalmente de acuerdo a las directrices, no se continuó con este proceso, si no se realizó proceso de selección por mínima cuantía para alquiler de impresoras. Contrato No.20151581 y 2016640
		Con el resultado del estudio previo se definirá la opción más óptima para los servicios de impresión, copiado y digitalización con sus correspondientes mantenimientos preventivos y correctivos <i>Actividad inicial (solo 1 y pasa a 2) Presentar al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo la importancia de reforzar con recurso humano el grupo del CIC Según memorando 20154100213333.</i>	Cumplida	31/12/2015	Se recibe respuesta a la solicitud, mediante memorando No.20155100292643 del 27/11/2015. Finalmente de acuerdo a las directrices, no se continuó con este proceso, si no se realizó proceso de selección por mínima cuantía para alquiler de impresoras. Contrato No.20151581 y 2016640
		Implementar la herramienta de gestión "ARANDA V.8" <i>Reformulada memorando 20164100037113</i>	reformulada	31/12/2016	Reformulada para cambio de fecha según memorando 20164100037113



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Libertad y Orden

Año	Descripción RC: Recomendación, OB: Observación;NC:No conformidad	Actividad	Estado	Fecha	Comentario último seguimiento
2015	<p>OB: Establecer claramente la política de mantenimiento de impresoras, toda vez que en el manual MAP452 Manual de Gestión de la tecnología de la información y las comunicaciones, en el numeral 6.2.6 política de mantenimiento preventivo de infraestructura, menciona "cuya periodicidad no debe superar las 3 veces al año", presentando ambigüedad o incluso se puede interpretar que sería válido 0 veces al año. Por otro lado y con mayor importancia se hace urgente determinar el procedimiento para los mantenimientos correctivos, dado que en el proceso auditor, se estableció que no existe; en consecuencia el hecho que una impresora no funcione en un momento clave, puede generar problemas de cara a un cliente, retraso o reproceso de tareas, incumplimiento en entrega de información, entre otros.</p>	<p>Solicitar la modificación del MAP 452 "Manual de Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones" sobre la política de mantenimiento preventivo, al área de Organización y Métodos con el formato FDI 310 "Solicitud de cambio a la documentación del SGC"</p>	Cumplida	30/01/2016	Se actualizó el manual MAP452 v.04. Se identifica el ajuste realizado al numeral 6.2.6 política de mantenimiento preventivo de infraestructura.
		<p>Realizar el estudio previo cuyo objeto sea "Contratar los servicios a través de outsourcing que permita cubrir las funciones de impresión, copiado y digitalización que incluya el suministro de equipos de impresión, digitalización y copiado con su respectivo mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico en sitio."</p> <p>La actividad se encontraba vencida para el corte 31 de octubre 2015. El área reformuló la fecha de finalización de la actividad</p>	Cumplida	29/12/2015	Se recibe respuesta a la solicitud, mediante memorando No.20155100292643 del 27/11/2015. Finalmente de acuerdo a las directrices, no se continuó con este proceso, si no se realizó proceso de selección por mínima cuantía para alquiler de impresoras. Contrato No.20151581 y 2016640
		<p>Con el resultado del estudio previo se definirá la opción más óptima para los servicios de impresión, copiado y digitalización con sus correspondientes mantenimientos preventivos y correctivos para la Entidad.</p>	Cumplida	31/12/2015	Se recibe respuesta a la solicitud, mediante memorando No.20155100292643 del 27/11/2015. Finalmente de acuerdo a las directrices, no se continuó con este proceso, si no se realizó proceso de selección por mínima cuantía para alquiler de impresoras. Contrato No.20151581 y 2016640



Libertad y Orden

Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Año	Descripción RC: Recomendación, OB: Observación;NC:No conformidad	Actividad	Estado	Fecha	Comentario último seguimiento
2015	<p>Actualizar documentación relacionada con el área, teniendo en cuenta que se constató que en primera medida el manual MAP452 "Manual de Gestión de Tecnología de la información y las comunicaciones" no refleja los cambios según nueva plataforma, organización del área numeral 6.2.11 descripción de per-files y actividades asociadas; y 7 roles del área y tecnología de la información; y en general la documentación presenta obsolescencia.</p>	<p>Realizar la actualización de la documentación que sea necesaria de acuerdo a los cambios realizados con la nueva estructura por medio de las solicitudes de modificación al área de Organización y Metodos con el formato MDI 310 "Solicitud de cambio a la documentación del SGC"</p>	Cumplida	30/01 /2016	<p>Se actualizó el manual MAP452 V.04 en los temas mencionados en la observación. También se confirma actualización de: GAP480 2/12/2015 FAP113 02/10/2015 FAP454 14/03/2016 FAP112 Y FAP114 20/11/2015 FAP099 18/02/2016 PAP620 18/02/2016 PAP463 18/02/2016 GAP482 en proceso de actualización.</p> <p>Aunque es claro que esta actividad es continua dado los cambios constantes en aspectos tecnológicos</p>