



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 1 de 28

**AUDITORIA: Auditoría de Gestión al Proceso de Apoyo: 18. Infraestructura Tecnológica, vigencias 2020-2021.**

**OBJETIVO: Verificar la eficacia, la eficiencia y economía en el Proceso de Apoyo: 18. Infraestructura Tecnológica, vigencias 2020-2021.**

**ALCANCE: Proceso Apoyo: 18. Infraestructura Tecnológica: Operación: 18.1.1 Seguridad de la Información. Operación: 18.1.2 Administración Bases de Datos, Operación: 18.1.3 Requerimientos Atención Usuarios.**

### INFORME DE AUDITORÍA

Nº	TEMA AUDITADO	HALLAZGO	RESPUESTA AL DERECHO DE CONTRADICCIÓN
1	Operación 18.1.1 Seguridad de la Información	<p><b>Condición:</b> La Secretaría de las TIC tiene dentro de su documentación oficial en el Sistema de Gestión el Instructivo “<b>PROCOLO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA NODOS PRINCIPAL Y SECUNDARIOS DE LA TESORERÍA MUNICIPAL</b>” código TI-PIT-007, versión 3, de fecha 04/08/2017. Dentro de la ejecución de la auditoría se solicitaron las “Evidencias de la aplicación del Protocolo de Seguridad Informática Nodo Tesorería y expedientes con los formatos diligenciados SEGURIDAD INFORMATICA NODO PRINCIPAL – EQUIPO TESORERIA (código R-TI-PIT-034) durante las vigencias 2020 y 2021”. Frente a este requerimiento, la Secretaría de las TIC solo suministró los expedientes correspondientes a la vigencia 2020, se consultó con la secretaría de las TIC la razón del no suministro de las evidencias correspondientes a la vigencia 2021, obteniéndose como respuesta que a partir del presente año ya no se maneja el acceso al portal bancario en un equipo de escritorio, sino en un portátil que se guarda en la caja fuerte de la Tesorería, por lo que ya no se están aplicando los controles descritos en el mencionado instructivo, no obstante, éste no se ha actualizado de acuerdo con la nueva realidad de la infraestructura tecnológica que se está utilizando en la tesorería municipal, es importante resaltar que debido a que la Secretaría de las TIC manifestó que actualmente está en responsabilidad de la</p>	<p>La Secretaría de Tecnologías de la información y las Comunicaciones en el Derecho de Contradicción no aporta argumentos ni evidencias que desvirtúen los hechos reportados en la condición del hallazgo, solo se refieren a la primera recomendación realizada para el presente hallazgo, consistente en “Revisar y ajustar la matriz de procesos y actividades e instructivos del proceso 18. Infraestructura tecnológica, con el fin de que reflejen fielmente la realidad de las competencias y operaciones ejecutadas por la dependencia.”, manifestando que “<i>la Secretaría TIC, se encontraba en proceso de</i></p>



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 2 de 28

Secretaría de Hacienda la aplicación de los protocolos y que para ello la tesorería cuenta con dos ingenieros contratistas que apoyan esta labor, se realizó visita a la tesorería para indagar sobre los protocolos de cambio de contraseña del dominio y del equipo portátil utilizado, que de acuerdo con el instructivo deben realizarse de manera semanal, encontrando que el ingeniero contratista de dicha área no tiene dentro de sus obligaciones estas tareas, por lo que la tesorería manifiesta que cuando requieren algún apoyo sobre el particular lo solicitan directamente a la Secretaría de las TIC, pero que estos protocolos no se están aplicando con la periodicidad indicada en el Instructivo, lo que evidencia que la Secretaría de las TIC no está actualmente al tanto de que se esté dando una adecuada aplicación de los controles formulados, a pesar de continuar siendo responsable de los mismos teniendo en cuenta que el procedimiento (instructivo) aún no ha sido oficialmente modificado. Por otra parte, dentro de las tareas de la operación 18.1.1. “Seguridad de la Información”, descritas en la Matriz de Caracterización de Procesos y Actividades del Proceso 18. Infraestructura Tecnológica, se tiene como uno de los aplicativos misionales de nómina el IALEPH, aplicativo que ya no es el utilizado por el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional para la gestión de la nómina del personal de la Administración Municipal.

Lo anteriormente expuesto evidencia que el Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso 18. Infraestructura Tecnológica se encuentra desactualizado. Es importante tener en cuenta que este documento al ser la guía de las actividades, operaciones y tareas que se desarrollan en cumplimiento de las competencias asignadas por la normativa vigente, debe estar acorde con las labores que efectivamente se adelantan en la dependencia, con el fin de poder tener un adecuado seguimiento y control de la gestión desarrollada.

**Criterio:**

*actualizar y enviar a normalización la matriz de caracterización de procesos y actividades del proceso 18, con el fin de que lo que allí se proponga haga parte de la realidad de los procesos y actividades que se realizan al interior de la secretaría, además cumpliendo con los estándares y leyes a los cuales nos vemos obligados cumplir. Por tal motivo solicitamos no quede en firme el posible hallazgo debido a que ya se realizó y aprobó dicha actualización”*

Frente a lo expuesto por la dependencia auditada, este Departamento Administrativo se permite aclarar que las falencias reportadas no solo comprenden la no actualización del documento denominado matriz de caracterización de procesos (actualización que aún no se ha finiquitado, ya que una vez consultado el módulo de Sistema de Gestión de Calidad en la Intranet, la mencionada matriz aún está publicada en versión 4 del 02-08-2019), sino también el hecho de no haber aplicado los controles



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 3 de 28

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 4 de marzo de 2021 – Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”: En esta dimensión se determinan los elementos mínimos que debe tener una entidad para trabajar por procesos, entre los que se encuentran, entre otros, los siguientes:

“... – Definir estrategias que permitan garantizar que la operación de la entidad **se haga acorde con la manera en la que se han documentado y formalizado los procesos**” (negrilla fuera del texto).

– Revisar y analizar permanente el conjunto de procesos institucionales, a fin de actualizarlos y racionalizarlos (recorte de pasos, tiempos, requisitos, entre otros).

– Documentar y formalizar los procesos para identificar el aporte que cada uno hace a la prestación del servicio y la adecuada gestión (comúnmente conocido como mapa de procesos).”

### **Causa:**

Falta de revisión de los procedimientos documentados al interior del Proceso Infraestructura Tecnológica para verificar que encuentren en concordancia con la forma en que actualmente se desarrollan las diferentes tareas de competencia de la Secretaría de las TIC.

### **Efecto:**

Afectación del nivel de efectividad de la Matriz de Caracterización de Procesos y Actividades del Proceso 18. Infraestructura Tecnológica- Operación 18.1.1 Seguridad de la Información, como guía de las actividades que debe ejecutar la dependencia en cumplimiento de las competencias asignadas por la normatividad vigente.

establecidos en la matriz vigente para las vigencias 2020 y 2021, como los protocolos de seguridad informática de los nodos de tesorería, entre otras falencias identificadas en la ejecución de las tareas de la operación 18.1.1 “Seguridad de la Información”, tal como se describe en el hallazgo y frente a las que la Secretaría de las TIC no expresa en el Derecho de Contradicción ningún argumento ni evidencia que las desvirtúen.

Por lo anteriormente expuesto, el hallazgo se mantiene en firme y la Secretaría de las TIC deberá formular el Plan de Mejoramiento correspondiente.



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 4 de 28

2

### Operación 18.1.1 Seguridad de la Información

**Condición:** Durante el proceso de la Auditoría se solicitaron las evidencias de “relación de los usuarios vigentes de los aplicativos misionales y de los correos electrónicos institucionales de la Alcaldía de Armenia (nombre completo, tipo de vinculación, aplicativo autorizado y rol), los expedientes con los formatos diligenciados de solicitud de usuarios y claves de aplicativos (código R-TI-PIT-004) en las vigencias 2020 y 2021, y los expedientes con los formatos diligenciados de aceptación cuentas de usuarios (código R-TI-PIT-005) en las vigencias 2020 y 2021”. En cuanto a la información revisada para el aplicativo IMPUESTOS PLUS, de los expedientes físicos de la vigencia 2020 se verificaron 43 usuarios creados y de los expedientes de la vigencia 2021 se verificaron 35 usuarios creados, encontrando que ninguno de los usuarios verificados en los expedientes se encuentra debidamente reportado en la relación en Excel de usuarios vigentes suministrada por la Secretaría de las TIC, lo que representa una deficiencia en la actualización y control de la relación de usuarios vigentes del aplicativo misional IMPUESTOS PLUS.

#### Verificación expedientes y relación usuarios vigentes de la Intranet:

Revisados y confrontados los expedientes y/o carpetas vigencia 2020 la cual contiene 69 SOLICITUDES DE USUARIOS Y CLAVES DE APLICATIVOS, frente a la Base de datos allegada por la Secretaría TIC, específicamente el Adjunto 17 se encuentra archivo en Excel que contiene las hojas:

- ROLES
- ESTADO USUARIO 2
- USUARIO ESTADO

De las hojas ROLES y ESTADO USUARIO 2: EN LA COLUMNA Nombre está la relación de Personal y Usuario de la Dependencia, mas no un nombre definido.

La Secretaría de Tecnologías de la información y las Comunicaciones no realizó contradicción frente al presente hallazgo, por lo tanto, se mantiene en firme y la dependencia auditada deberá formular el Plan de Mejoramiento correspondiente.



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 5 de 28

De la hoja denominada USUARIO ESTADO, la cual, si contiene nombres registrados, se tomó una muestra de 12 usuarios de los (69), con el fin de verificar que se encontraran en el archivo digital, pero no se encontró ningún registro de 2020.

### **Verificación expedientes y relación usuarios vigentes aplicativo Finanzas Plus:**

Una vez revisados los expedientes físicos de las Solicitudes de Usuarios y claves de aplicativos, junto con la Aceptación cuenta de usuarios del aplicativo Finanzas Plus, se logra evidenciar que estos datos no coinciden con la base de datos de usuarios vigentes suministrada por la Secretaría de las Tics, y que algunas de las solicitudes no cuentan con las firmas del responsable.

### **Criterio:**

**Decreto No. 264 de 2018 “POR EL CUAL SE UNIFICA Y ACTUALIZA LA ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE ARMENIA, QUINDÍO, SE DEFINEN LAS FUNCIONES GENERALES DE SUS DEPENDENCIAS Y DE LOS ORGANOS DE ASESORÍA Y CONSULTA”**

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SÉPTIMO: SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES:** El objetivo de la secretaria es programar, desarrollar y ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con las Tecnologías de información y comunicaciones TIC’s, así como la administración de la infraestructura tecnológica y de los sistemas de información de la Administración Central Municipal, por medio del secretario de despacho.

Para alcanzar los objetivos propuestos La Secretaría de las TIC’s desarrollará las siguientes funciones son:

- a) En relación con los sistemas, redes e informática de la administración:



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 6 de 28

1.) Planificar, organizar, ejecutar y controlar los servicios de sistematización y procedimiento electrónico de la información.

.  
. .

11.) Asegurar la planeación, organización, control y continuidad de los programas de información y sistematización, que se adelanten en la Administración Municipal.

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V2 – Dimensión 7 Control Interno – Componente 3 Actividades de Control “*su propósito es permitir el control de los riesgos identificados y como mecanismo para apalancar el logro de los objetivos y forma parte integral de los procesos.*” El tercer componente hace referencia a la implementación de controles, esto es, valorar los mecanismos para dar tratamiento

a los riesgos. Para ello la entidad debe:

– Definir y desarrollar actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso.

– Implementar políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación en materia de control.

El desarrollo de actividades de control se fortalece a partir de la implementación de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, de conformidad con las siguientes interacciones:



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 7 de 28

		<p>... “Selección y desarrollo de controles generales sobre TI para apoyar la consecución de los objetivos (Establece actividades de control relevantes sobre las infraestructuras tecnológicas; establece actividades de control relevantes sobre los procesos de gestión de la seguridad; Establece actividades de control relevantes sobre los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías).”</p> <p><b>Causa:</b></p> <p>Falta de control en los procedimientos realizados en cuanto a la actualización de las bases de datos de los usuarios vigentes, lo que impide realizar una correcta verificación con los procesos documentales que se llevan a cabo para la habilitación de los usuarios requeridos de los aplicativos Impuestos Plus, Finanzas Plus e Intranet.</p> <p><b>Efecto:</b></p> <p>Afectación de la veracidad y confiabilidad de la información de usuarios vigentes de los aplicativos misionales de la Administración Municipal.</p>	
3	<b>Operación 18.1.2 administración de las bases de Datos</b>	<p><b>Condición:</b></p> <p>El equipo auditor realizó visita según acta N°446 con fecha del 12 de octubre de 2021, donde nos informaron el manejo y desempeño de las Bases de Datos y servidores. Por consiguiente, se evidencio en el cuarto de servidores que se encuentra ubicado en el piso Principal donde reposa los equipos Servidores que tienen almacenados las Bases de Datos, cuya caracterización según informe enviado por la Secretaría de las TIC el día 20 de octubre de 2021, se encuentran obsoletos a nivel tecnológico, no cuentan con garantía ni tampoco soporte técnico por parte del fabricante respectivo. Por lo anterior se concluye lo siguiente:</p>	<p>De acuerdo a la respuesta dada por la Secretaria de Tecnología de la Información y las Comunicación: <i>“Debemos decir entonces, que la administración y mantenimiento de la energía regulada del edificio de la Administración Municipal es menester del Departamento Administrativo de Bienes y Suministros de la Alcaldía de Armenia y obviamente no solo afecta a los servidores que se encuentran en el data center, sino también a todos los equipos</i></p>



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 8 de 28

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ El sistema operativo (Windows Server 8) que se tiene instalado en los servidores se encuentra obsoleto.</li> <li>✚ No se cuenta con capacidad interna en los discos Duros para almacenar los Backup. Por lo tanto, se están guardando en disco duros externos sin una debida seguridad.</li> <li>✚ Los Servidores no cuentan con reguladores de Voltaje.</li> <li>✚ No se realiza una medición de la temperatura.</li> </ul> <p><b>Criterio:</b> Los lineamientos de Gobierno en línea, así como los estándares, marcos de referencia internacionales y buenas prácticas como COBIT 5, ITIL, ISO 27001, establecen que toda organización debe definir los procedimientos y responsabilidades operacionales con el objetivo de garantizar la seguridad física y ambiental para proteger la información (accesos no autorizados, daños e interferencias) mientras es procesada, almacenada o transmitida.</p> <p><b>Causa:</b> Inexistencia de aplicación de normas y procedimientos definidos y documentados para la administración y seguridad física e industrial del cuarto de servidores y de los elementos tecnológicos allí residentes.</p> <p><b>Efecto:</b> Imposibilidad de medir la gestión referente a la base de datos de la administración, por falta de procedimientos debidamente documentados.</p>	<p><i>de red, de cómputo, impresoras y demás con los que cuenta el centro Administrativo Municipal, creemos que es competencia de dicha oficina realizar las acciones pertinentes que garanticen con correcto flujo de energía al interior del CAM”, por lo anterior la Secretaria de Tecnología de la Información y las Comunicación, debe contar con el presupuesto para la adquisición de las UPS reglamentarias en el cuarto de servidores y de los elementos tecnológicos allí residentes, ya que la administración del Data Center es responsabilidad de esta Secretaria. Por consiguiente, el hallazgo no se desvirtúa; se debe presentar plan de mejoramiento.</i></p>
4	<p><b>Operación 18.1.2 administración de las bases de Datos</b></p>	<p><b>Condición:</b></p> <p>Según visita realizada el día 12 de octubre de 2021 y acta N°446 con registro fotográfico se observó las siguientes falencias presentadas en la planta física del cuarto de servidores siendo este el espacio utilizado exclusivamente para alojar los elementos de terminación del cableado estructurado y los equipos de telecomunicaciones, y bases de datos, Con respecto a lo anterior se observó lo siguiente:</p>	<p>De acuerdo a la respuesta dada por la Secretaria de Tecnología de la Información y las Comunicación:</p> <p>- <b>Realizar el mantenimiento del sistema de aire acondicionado:</b> “<i>la oficina de bienes y suministros es</i></p>



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 9 de 28

- ✚ Presencia de cajas de cartón, carpeta de papel, bolsas plásticas, muebles en madera, repuestos, manuales, cables, cajas con carpetas, rollos de cableado estructurado, entre otros; elementos que no favorecen las condiciones de seguridad industrial, particularmente frente al riesgo de incendio, el cual en caso de materializarse afectaría en forma severa; donde se encuentran los sistemas de información y dificultades para disponer en forma oportuna de la información afectando de manera directa las funciones y los procesos claves de su operación.
- ✚ Identificación de racks sin cumplimiento de normas técnicas como lo son inexistencia de puertas ni espacio de trabajo libre alrededor (en su parte frontal y posterior)
- ✚ Se evidenció una falla de sistema de aireación y/o aire acondicionado el cual no permite tener un nivel de temperatura adecuado (sostenido en el tiempo), el cual puede llegar a impactar negativamente el buen funcionamiento y la vida útil de los equipos que estos albergan, igualmente el aire acondicionado que se encuentra instalado está en estado averiado.
- ✚ Los equipos de Cómputo no cuentan con UPS, siendo necesarios para la seguridad en caso de que se produzca un problema eléctrico.

Según anexo N°1 de registro fotográfico, con las evidencias de lo anteriormente mencionado.

**Criterio:**

La secretaria no garantiza la conservación con las debidas seguridades, los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento dictaminadas en la ley 1266 de 2008 emitido por el Congreso de la

*la encargada de realizar el mantenimiento a la energía regulada del centro Administrativo Municipal, pero también del mantenimiento de los aires acondicionados que se encuentran dentro del Data Center del edificio.*

Por lo anterior, el hallazgo no se desvirtúa; sino que se solicita mayor gestión para el mantenimiento del Aire Acondicionado en el Data Center, como también orden en el cuarto de servidores, ya que en el transcurso de la auditoría se evidenció el **daño del sistema de aire acondicionado**, y no se observó ningún oficio solicitando de dicha gestión en el último trimestre. Se debe presentar plan de mejoramiento.



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 10 de 28

		<p>Republica en el título II Deberes de los operadores, las fuentes y los usuarios de información en su artículo 7°.</p> <p>Las normas internacionales ANSI/TIA/EIA-569/1SO/NFPA de cableado estructurado y adecuación de cuartos de servidores.</p> <p><b><u>Causa:</u></b></p> <p>Falta de Diseño y aplicabilidad de la Normatividad vigente para la adecuada operación del cuarto de Servidores.</p> <p><b><u>Efecto:</u></b> Fallas o interrupción en los servicios de TICs. Daño o destrucción en las instalaciones físicas y sistema de comunicaciones, Pérdida o daño en los equipos TICs. Humedad, Fallas físicas en los equipos de cómputo.</p>	
5	<b>Operación 18.1.2 administración de las bases de Datos</b>	<p><b><u>Condición:</u></b> En el desarrollo de la auditoria el día 12 de octubre de 2021, se realizó solicitud de información a la Secretaría de las Tic, ítem 4. Plan de Contingencia ante emergencia con las Bases de Datos, por lo cual según oficio de respuesta 2021-OF-0355 de fecha 20 de octubre de 2021, nos informan las actividades que tiene planteadas para el año 2022 sobre la recuperación de las bases de datos, por lo cual se verifico que no existe un plan de contingencia documentado, y se ratificó según mesa de trabajo con asistencia del equipo auditado según acta N°507 del día 22 de noviembre de 2021.</p> <p><b><u>Criterio:</u></b> Decreto N° 2157 de 2017, por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la Ley 1523 de 2012.</p> <p>Que de conformidad con lo establecido en el artículo 8° de la Ley 1523 de 2012, hacen parte del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD) las</p>	<p>La Secretaría de Tecnologías de la información y las Comunicaciones no realizó contradicción frente al presente hallazgo, por lo tanto, se mantiene en firme y la dependencia auditada deberá formular el Plan de Mejoramiento correspondiente.</p>



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 11 de 28

entidades públicas que tienen responsabilidad en la gestión del desarrollo social, económico, ambiental sostenible, en los ámbitos sectoriales, territoriales, institucionales y de proyectos de inversión. Así como, las entidades privadas con ánimo y sin ánimo de lucro que intervienen en el desarrollo a través de sus actividades económicas, culturales y participativas.

Que el Capítulo III de la Ley 1523 de 2012 desarrolla los instrumentos de planificación y bajo ese marco en el artículo 42, establece la obligación para "*Todas las entidades públicas y privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, que ejecuten obras civiles mayores o que desarrollen actividades industriales o de otro tipo que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, así como las que específicamente determine la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, deberán realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñarán e implementarán las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento*".

**Causa:** Falta de aplicabilidad de la Normatividad vigente para la adecuada operación.

**Efecto:** Desorientación para actuar de manera oportuna ante los sucesos y riesgos materializados, los cuales no han sido identificados y mitigados por parte de la secretaria.

Lo anterior debido que el plan de contingencia es una herramienta que ayuda a que los procesos críticos continúen funcionando a pesar de una posible falla en los sistemas computarizados. Es decir, un plan que le permite seguir operando, aunque sea al mínimo.



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 12 de 28

6	<b>Operación: 18.1.3 Requerimientos Atención Usuarios.</b>	<p>Debilidad en el manejo y control de las licencias de los equipos de cómputo de la administración Municipal.</p> <p><b>Condición:</b> El equipo Auditor requirió información a la Secretaría de Tecnologías de la información y las Comunicaciones respecto a las 97 licencias adquiridas a través de Colombia Compra Eficiente en el año 2017 Contrato de Licencia de Software (LSA). Licencias las cuales se encuentran en situación confusa; Al día de hoy no se ha podido determinar donde se encuentran y/o asignación a cada equipo, de igual forma se desconoce número de licencias disponibles y responsable actual de su administración y control.</p> <p>Es importante resaltar que en el Inventario de Bienes e Intangibles del Departamento Administrativo de Bienes y Suministros las 97 Licencias se reportan bajo la responsabilidad de una ex funcionaria de la Secretaría de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, persona que no pertenece a la entidad.</p> <p>Por lo anteriormente descrito se puede concluir que La Secretaría de Tecnologías de la información y las Comunicaciones no está realizando el debido proceso de supervisión y control de las licencias de los equipos del Municipio de Armenia.</p> <p>De igual forma el Departamento Administrativo de Bienes y Suministros es el encargado del inventario de todos los Bienes tangibles e intangibles del municipio de Armenia, por lo que las Licencias en mención, no se encuentran en ningún inventario.</p> <p><b>Criterio: DECRETO 264 DE 2018 "POR MEDIO DEL CUAL SE UNIFICA Y ACTUALIZA LA ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE ARMENIA, QUINDIO, SE DEFINEN LAS FUNCIONES GENERALES DE SUS DEPENDENCIAS Y DE LOS ORGANOS DE ASESORIA Y CONSULTA. "</b></p>	<p>En el Derecho de Contradicción la Secretaría de Tecnologías de la información y las Comunicaciones no aporta argumentos ni evidencias que desvirtúen los hechos reportados en la condición del hallazgo, por el contrario, asumen su falta de cumplimiento con el <b>DECRETO 264 DE 2018 "POR MEDIO DEL CUAL SE UNIFICA Y ACTUALIZA LA ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE ARMENIA, QUINDIO, SE DEFINEN LAS FUNCIONES GENERALES DE SUS DEPENDENCIAS Y DE LOS ORGANOS DE ASESORIA Y CONSULTA. "</b></p> <p><b>En su ARTICULO TRIGESIMO SEPTIMO.</b></p> <p>Además de lo mencionado anteriormente es imperativo el hecho de que las Licencias objeto del Hallazgo siguen sin paradero definido aun cuando fueron entregadas a un Exfuncionario de la Secretaría de Tecnologías de la información y las Comunicaciones.</p>
---	----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 13 de 28

### ARTICULO TRIGESIMO SEPTIMO.

**SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES:** El objetivo de la secretaría es programar, desarrollar y ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con las tecnologías de información y comunicaciones Tics, así como la administración de la infraestructura tecnológica y de los sistemas de información de la Administración Central Municipal, por medio del secretario de despacho.

3. Mantener actualizado el inventario de requerimientos de software y hardware para las diferentes dependencias de la Administración Municipal y formular las acciones de mejoramiento y expansión de la red de sistemas computacionales de la Administración Municipal.

4. Diseñar los términos de referencia y requerimientos técnicos para la adquisición de nuevos programas o equipos.

9. Realizar o gestionar el desarrollo cuando sea necesario, de aplicaciones para el manejo de información en las dependencias de la administración.

### ARTÍCULO CUADRAGESIMO PRIMERO.

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENES Y SUMINISTROS:** El objetivo es orientar, ejecutar y controlar las políticas y programas relacionados con los servicios administrativos, conocer, administrar y garantizar que los procesos de administración y suministro de los recursos físicos, manejo de información y coordinación de los servicios generales se ejecuten con fundamento en los principios de la función pública. En síntesis, proveer el apoyo logístico requerido para el funcionamiento de las diferentes dependencias de la Administración Municipal. Para ello tendrá las siguientes funciones:

Por lo anteriormente expuesto, el hallazgo se mantiene en firme y la Secretaría de Tecnologías de la información y las Comunicaciones deberá formular el Plan de Mejoramiento correspondiente en coordinación con el Departamento Administrativo de Bienes y Suministros.



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 14 de 28

1. Planear, organizar, ejecutar y controlar la administración de los bienes muebles e inmuebles municipales.
3. Dirigir y controlar la aplicación de las normas vigentes respecto a la administración de inventarios.
8. Responder por la conservación, mantenimiento y uso adecuado de todos los bienes inmuebles, muebles, enseres, equipos, materiales y suministros de propiedad del Municipio.
9. Elaborar y actualizar en coordinación con las demás dependencias de la administración municipal, los inventarios de bienes y equipos existentes y de aquellos que sean necesarios en el Municipio para el funcionamiento de políticas, planes y programas propuestos.
11. Realizar los trámites de recepción, registro, almacenamiento y distribución de los equipos, materiales y elementos adquiridos para las diferentes dependencias del Municipio de manera directa o a través de los supervisores designados de conformidad con los sistemas de compras vigentes.
12. Coordinar la elaboración de instructivos y manuales que permitan estandarizar los procedimientos de compras, inventarios y manejos de almacén.
13. Coordinar con la dependencia correspondiente la reparación, el mantenimiento, la compra y venta de los bienes puestos bajo su responsabilidad.
14. Conformar y mantener actualizado el kardex que contenga el inventario de todos los bienes del Municipio.



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 15 de 28

		<p>15. Mantener actualizada la información relacionada con los bienes del inventario, necesidades de reposición, índices de rotación y demás datos requeridos para la elaboración del plan de compras, en coordinación con las demás dependencias de la Administración.</p> <p><b>Causa:</b></p> <p>Falencias en la supervisión y control de las licencias asignadas después de la realización del proceso de compra a través de Colombia Compra Eficiente.</p> <p>Falta de seguimiento a las licencias asignadas y a las que aún se encuentran disponibles en el momento de la Auditoría.</p> <p><b>Efecto:</b></p> <p>Desconocimiento del destino final de las licencias en uso y de las no asignadas, dado que en las dependencias y/o equipos donde se aplicó cada una no hay ninguna evidencia de su existencia, además cuando se formatea algún equipo de los mencionados no se posee la información necesaria para reinstalar la licencia, lo que genera una pérdida de intangibles para el Municipio de Armenia.</p>	
7	<p><b>Operación:</b> <b>18.1.3</b> <b>Requerimientos</b> <b>Atención</b> <b>Usuarios.</b></p>	<p><b>Condición:</b> El equipo Auditor el día 23 de noviembre del año 2021, realizó solicitud información a la Secretaría de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, solicitando Operación 18.1.3. Requerimientos Atención Usuarios. 1. Protocolo Plan de Atención a los requerimientos técnicos, de 7 parte de los usuarios para la mesa de ayuda. 2. Diagnósticos técnicos para renovación. Adquisición y dar de baja la infraestructura tecnológica. 3 acciones Correctivas o de mejora de acuerdo con los informes de Gestión, resultados de la Revisión por la Dirección, autoevaluaciones y</p>	<p>La respuesta presentada por La Secretaría de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, no se evidencia el uso eficiente de las herramientas tecnológicas para el informe técnico de los equipos de cómputo revisados.</p>



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 16 de 28

de auditorías internas y externas de gestión y calidad., donde hicieron entrega de un expediente de concepto técnico equipos de cómputo.

De acuerdo con una muestra aleatoria que a continuación se detalla.

DEPENDENCIA QUE SOLICITA VISITA	EVIDENCIA	CONCEPTO	OBSERVACIÓN y/o PROPUESTA.
TESORERÍA MUNICIPAL	Según Folio 2. OFICIO. TI-PIT-0246 febrero 2020.	Cambio Unidad Fisura y mantenimiento	Se recomienda cambiar piezas, esto da lugar a la propuesta de constituir un almacén de repuestos con los equipos que se dan de baja, con lo cual se permita agilizar los procesos de reparación y por ende de desempeño de los funcionarios y contratistas.
UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADADANA	Folio 4. OFICIO. TI-PIT-0247 febrero 2020.	Se recomienda dar de baja el equipo. Cambio de pieza dañada, por daño chipset de video	El equipo al darse de baja es almacenado en bodega, perdiéndose la vida útil de otras piezas, que pueden como se dijo. Mejorar el servicio en la administración y optimizar el recurso público.

por otra parte, si bien no es competencia de la Secretaria TIC dar de baja los equipos de cómputo si lo es el entregar el reporte para dar de baja un equipo, si es un requisito del proceso de baja y debe presentar un concepto técnico amplio y verificable. Por lo tanto, no se considera un argumento para no dejar en firme el hallazgo porque no se da cumplimiento al:  
**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS Y LA INFORMACION - PETI. ARMENIA Pa Todos. 2020 – 2023.**



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 17 de 28

		EJECUCIONES FISCALES	<b>Folio 5. OFICIO. TI-PIT-0248 febrero 2020.</b>	Se recomienda cambio de board	Creación de Almacén de Repuestos.
		DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	<b>Folio 8. OFICIO. TI-PIT-0274 febrero 2020.</b>	Se recomienda dar de baja equipo por fallas en la tarjeta	Se debe determinar el tiempo de compra del equipo, a fin de establecer si el uso que se le da es el adecuado. O si por e contrario el tiempo transcurrido obliga a darlo de baja.
		CONTADORA DEL MUNICIPIO	<b>Folio 9. OFICIO. TI-PIT-0275 febrero 2020.</b>	Se detalla con exactitud la vetustez del equipo y las fallas que hacen concluir el dar de baja el equipo.	las motivaciones para dar de baja los equipos deben ser muy bien sustentadas a fin de no generar detrimento en los equipos.  Se debe realizar el diagnostico de las partes del computador a través de software
		INSPECCIÓN NOVENA	<b>Folio 17. OFICIO. TI-PIT-0452 febrero 2020.</b>	Se determina que presenta falla de inicio y que se debe enviar a garantía.	Como determina el técnico que el equipo se encuentra en garantía.
		HACIENDA	<b>Folio. 18 A LAS TIC OFICI DH-PGH-DF-2150</b>	ACLARACIÓN CONCEPTO TÉCNICO	Se evidencia como las TICS se están limitando a señalar que los equipos tienen deficiencias y no



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 18 de 28

					<p>entregan soluciones, en los peores casos, la solución es darlos de baja. Sin explicar la razón y la solución. Como en este caso donde el S. De Hacienda, debe requerir a las TIC para que sean más precisos en su concepto técnico.</p> <p>desconociendo el Plan estratégico de Tecnologías de la Información PETI. Donde a Página 24 y 28 los invita a la realización de planes de mejoramiento y niveles de asistencia y soporte técnico.</p>
<p>Como se evidencia del cuadro anexo, si bien las visitas técnicas fueron realizadas, sus conceptos no satisfacen la gestión de la entidad y/o sector en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios y no se cumple con el servicio de tecnología, mediante la definición de criterios de optimización y métodos que direccionen la toma de decisiones de inversión en tecnologías de la información buscando el beneficio económico y de los servicios de la entidad.</p> <p>Se demuestra en los informes técnicos, como las TICS se están limitando a señalar que los equipos tienen deficiencias y no entregan soluciones, en los peores casos, la</p>					



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 19 de 28

solución es darlos de baja. Sin explicar la razón y la solución. Como en este caso donde la Secretaria Hacienda, debe requerir a las TIC para que sean más precisos en su concepto técnico.

**Criterio: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS Y LA INFORMACIÓN - PETI. ARMENIA Pa´ Todos. 2020 – 2023 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. DECRETO 415 DE 2016.**

**"TITULO 35 LINEAMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Artículo 2.2.35.3. *Objetivos del fortalecimiento institucional.* Para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones las entidades y organismos a que se refiere el presente decreto **deberán**:

1. 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.

(...)

3. Desarrollar los lineamientos en materia tecnológica, necesarios para definir políticas, estrategias y prácticas que habiliten **la gestión de la entidad y/o sector en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios** y que a su vez faciliten la gobernabilidad y gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 20 de 28

TIC. Así mismo, velar por el cumplimiento y actualización de las políticas y estándares en esta materia.

(...)

7. Liderar los procesos de adquisición de bienes y servicios de tecnología, mediante la definición de criterios de optimización y métodos que direccionen la toma de decisiones de inversión en tecnologías de la información buscando el beneficio económico y de los servicios de la entidad.

**Causa:**

Deficiencia en la sostenibilidad y la mejora de la plataforma tecnológica de la Administración Municipal de Armenia, falta de optimización de los recursos.

**EFECTO:**

En consecuencia, se está inutilizando los componentes electrónicos que se encuentren en buen estado con el fin de darle aprovechamiento tecnológico.

**Observaciones:**

**Operación 18.1.1 Seguridad de la Información**

**Verificación de control de solicitudes de usuarios aplicativo Impuestos Plus vigencia 2020.**

Se inició con la revisión de los expedientes del año 2020, donde hasta la fecha se ha seleccionado muestra aleatoria por mes para realizar la correspondiente verificación. Hasta la fecha se ha trabajado con los meses de enero – abril 2020, donde lógicamente por la pandemia Covid- 19 en el mes de abril no se presentan solicitudes, pero de los meses anteriores se observó lo siguiente:

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>  Departamento Administrativo de Control Interno Proceso Control de Verificación y Evaluación	Código: R-DC-PCE-017
		Fecha: 23/06/2015
		Versión: 003
		Página 21 de 28

- Cedula terminada en xxx1314: no se evidencian seleccionadas las opciones que fueron habilitadas.
- Cedula terminada en xxx6448: el formato de "aceptación cuenta de usuario" no tiene las respectivas firmas al final del documento
- Cedula terminada en xxx9993: el formato de "aceptación cuenta de usuario" no tiene las respectivas firmas al final del documento.

- Se evidencia que el Instructivo "**PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN**", que corresponde al Proceso 18. Infraestructura Tecnológica, se encuentra indebidamente codificado en la documentación del Sistema de Gestión Integrado, ya que tiene el código TI-PGT-005, donde la sigla PGT corresponde al proceso 17. "Gestión TIC", que también es ejecutado por la Secretaría de las TIC, presentándose por lo tanto una inconsistencia que debe ser corregida realizando los trámites pertinentes ante la oficina del Sistema de Gestión Integrado Calidad- MECI.

- La secretaría de las TIC no aportó evidencias de la implementación de acciones correctivas y/o de mejora, de acuerdo a los informes de gestión, resultados de la revisión por la dirección, autoevaluaciones y de auditorías internas y externas de gestión y de calidad, que fueron requeridas mediante formato de solicitud de información de fecha 19-10-2021, teniendo en cuenta que están contempladas en la tarea No. 6 de la operación 18.1.1 "Seguridad de la Información".

#### **Verificación de control de solicitudes de usuarios aplicativo Intranet:**

De las 69 SOLICITUDES DE USUARIOS Y CLAVES DE APLICATIVOS, identificados con el código R-TI-PIT-004, los cuales deben ir respaldados con la ACEPTACION CUENTA DE USUARIOS identificado con el código R-TI-PIT-005, se pudo evidenciar que el 100 % de este último formato se encuentra sin las firmas respectivas, es decir, del responsable del Soporte del aplicativo de la Secretaria Tic, al igual que falta firma del líder del proceso de infraestructura tecnológica.

Así mismo, el formato denominado SOLICITUDES DE USUARIOS Y CLAVES DE APLICATIVOS, identificados con el código R-TI-PIT-004, (08) de éstos se encuentran incompletas las firmas. Igualmente 03 no cuentan con el respaldo de la ACEPTACION CUENTA DE USUARIOS.

#### **ESTADO DE AVANCE DEL MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

De acuerdo con la Resolución No. 500 de 2021 del Ministerio de las TIC todas las entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público deben implementar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), la guía de gestión de riesgos de la seguridad de la información y el procedimiento para la gestión de los incidentes de seguridad digital, y, establecer los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital.

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>  Departamento Administrativo de Control Interno Proceso Control de Verificación y Evaluación	Código: R-DC-PCE-017
		Fecha: 23/06/2015
		Versión: 003
		Página 22 de 28

La Secretaría de las TIC, dependencia encargada de liderar la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información en la Alcaldía de Armenia, actualmente se encuentra adelantando las labores tendientes a dar cumplimiento a las disposiciones del Ministerio de las TIC, contenidas en el documento técnico anexo a la Resolución No. 500 de 2021.

Se procedió a verificar por parte del Departamento Administrativo de Control Interno el avance de las actividades y productos estipulados en el Instructivo denominado “PLAN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN”, con los cuales se espera dar cumplimiento a las diferentes etapas requeridas para la implementación del MSPI (Diagnóstico, Planificación, Implementación, Evaluación del Desempeño y Mejora Continua), una vez realizada la revisión de las diferentes fases que componen el modelo se tienen las siguientes observaciones:

#### **Fase de Diagnóstico:**

- Aunque se tiene diligenciada la Matriz “Instrumento Evaluación MSPI” establecida por el Ministerio de las TIC, no se tiene un documento que establezca y describa de manera concreta cuales son las fortalezas y debilidades que tiene la entidad en cuanto a la seguridad y privacidad de la información, que es la meta estipulada para la fase de diagnóstico en el cronograma del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, y que debía estar cumplida a más tardar el 15-04-2021.

#### **Fase de Planificación:**

- Se cuenta con un documento borrador de actualización de las Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información, pendiente de aprobación y normalización, la actividad de actualización de estas Políticas estaba prevista para el 24-08-2021, según el cronograma del instructivo del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

- Se creó el documento “Manual de Protocolos de Seguridad Informática y de Protección de Datos”, normalizado con código M-TI-PGT-017, versión 001 de fecha 18-05-2021. De acuerdo con el código del documento, este fue normalizado dentro de la documentación oficial del proceso 17. Gestión TIC, sin embargo, lo pertinente era que el documento hubiera sido normalizado dentro de la documentación del Proceso 18. Infraestructura Tecnológica, proceso bajo el cual la Secretaría de las TIC ha venido adelantando las actividades relacionadas con la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad.

- Con respecto a los Procedimientos de Seguridad de la Información, se tienen documentos preliminares de los procedimientos a aplicar, pendientes de aprobación y normalización. En la revisión de estos documentos se evidencia lo siguiente:

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>  Departamento Administrativo de Control Interno Proceso Control de Verificación y Evaluación	Código: R-DC-PCE-017
		Fecha: 23/06/2015
		Versión: 003
		Página 23 de 28

- Los Procedimientos de “Capacitación y Sensibilización del Personal” y de “Ingreso y Desvinculación del Personal”, tienen el mismo contenido en casi todos sus apartados a pesar de tratarse de temas diferentes, incluso tienen el mismo flujograma de actividades relacionadas con la capacitación de políticas de seguridad de la información. Así mismo, el nombre ingreso y desvinculación del personal, dado a uno de los procedimientos, no es claro y genera confusión, debido a que todo relacionado con el ingreso y desvinculación del personal de la entidad es liderado por el Proceso Talento Humano, que ejecuta el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional.
  - En algunas de las páginas de los procedimientos se tiene el escudo de la Gobernación del Quindío y no el escudo del Municipio de Armenia.
  - El Procedimiento denominado “Gestión de Usuarios y Contraseñas” solo tiene en cuenta lo correspondiente a las cuentas y contraseñas en el dominio o en los equipos de cómputo, no incluye directrices en el flujograma de actividades en cuanto a la gestión de usuarios y contraseñas de los aplicativos misionales (Finanzas Plus, Impuestos Plus, SRF, etc.)
- Con respecto a la actividad de “Definir los roles y responsabilidades de seguridad y privacidad de la información”, éstos aún no han sido definidos. Es importante resaltar que esta tarea estaba prevista para el 25-07-2021, según el cronograma del instructivo del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, siendo además prerequisite para llevar a cabo las demás tareas contempladas en el cronograma.
- En cuanto a la actividad de “Revisión y actualización de la Matriz de Activos de Información”, la evidencia suministrada por la Secretaría de las TIC (Documento Catalogo de Servicios Tecnológicos) no corresponde a la meta y producto esperados de acuerdo con el cronograma del Plan de Seguridad de la Información, así mismo, en la introducción de dicho documento se diligencia que *“En la búsqueda de prestar un servicio de calidad y satisfacción de los usuarios, la **subsecretaría de Sistemas de Información** dirige sus esfuerzos a la optimización de sus procesos y organización para la implementación, entrega y soporte de los nuevos servicios tecnológicos de Tecnología e Información TI) que generan valor a la Alcaldía Municipal de Armenia. De esta manera, se ha elaborado el presente catálogo de servicios tecnológicos de TI.”* (negrilla fuera del texto), lo que no es coherente, ya que en la Alcaldía de Armenia no existe una Subsecretaría de Sistemas de Información. Lo anterior denota falta de cuidado en su elaboración, donde presuntamente se toma como base documentos formulados para otras entidades públicas. Igual situación se presenta en el apartado de “Impactos operacionales de los servicios TIC”, donde se diligencia que *“El impacto operacional permite evaluar el nivel negativo de una interrupción en los Servicios de la **Gobernación del Quindío...**”* (negrilla fuera del texto)

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>  Departamento Administrativo de Control Interno Proceso Control de Verificación y Evaluación	Código: R-DC-PCE-017
		Fecha: 23/06/2015
		Versión: 003
		Página 24 de 28

- En cuanto a la identificación de riesgos de seguridad y privacidad de la información y seguridad digital, la Secretaría de las TIC tiene construida la Matriz de Riesgos de Infraestructura Tecnológica, que se encuentra pendiente de aprobación y normalización. Así mismo, se tiene formulado el documento de Plan de Gestión de Riesgos de Seguridad, Privacidad de la Información y Seguridad Digital, pendiente de aprobación y normalización.

- Plan de comunicación, sensibilización y capacitación en seguridad de la información: La Secretaría de las TIC tiene evidencias de diferentes capacitaciones en seguridad de la información realizadas, sin embargo, no se evidencia el documento del Plan propiamente dicho en cumplimiento de lo establecido en la meta para este punto, que consiste en “Crear un plan y/o Documento con el plan de comunicación, sensibilización y capacitación para la entidad”, tampoco se evidencia la realización de piezas gráficas y material de promoción y sensibilización en seguridad de la información en la Alcaldía de Armenia. La actividad estaba prevista para el 20-09-2021, según el cronograma del instructivo del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

- Identificación y planificación de la infraestructura compatible con el protocolo IPV6: Se tiene el Plan de Diagnóstico del IPv4 a IPv6, la construcción de este documento fue contratada con una empresa externa.

#### **Fase de Implementación:**

De las actividades contempladas en el cronograma para esta fase, hasta el momento se cuenta con el Plan de Transición de IPv4 a IPv6, aunque la realización de las demás actividades de esta fase estaba prevista para el mes de octubre de 2021, aún no se han iniciado, por lo que todavía no se tienen las evidencias correspondientes.

**Fase de Evaluación de Desempeño:** La realización de las actividades de esta fase está prevista para los meses de febrero y marzo de 2022.

**Fase de Mejora Continua:** La realización de las actividades de esta fase está prevista para la vigencia 2022, sin embargo, por error de digitación en el cronograma del Plan de Seguridad de la Información se diligenció como fecha de realización el 17-04-2021.

#### **- Verificación de las copias de seguridad de los aplicativos misionales de la entidad.**

Se realizó verificación de los archivos de las copias de seguridad remitidas mensualmente por la Secretaría de las TIC, se verifica la concordancia entre los archivos incluidos en el disco duro externo y la información de las copias de seguridad relacionadas en los oficios remitidos a Tesorería por la Secretaría de las TIC, sin embargo, se evidencia que con respecto a la carpeta “Página Web”, nombre del archivo site-armenia.gov.co-20210603-182048cot, no se

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>  Departamento Administrativo de Control Interno Proceso Control de Verificación y Evaluación	Código: R-DC-PCE-017
		Fecha: 23/06/2015
		Versión: 003
		Página 25 de 28

realiza la copia de las bases de datos de este aplicativo desde el mes de mayo de 2021, por ende, con respecto a las copias de la información de la página web de la Alcaldía de Armenia entregadas a Tesorería de los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2021, siempre quedó la información de la copia que se realizó en el mes de mayo de 2021.

Hasta el momento no se tiene formalmente establecida una custodia externa a las Instalaciones del Centro Administrativo Municipal – CAM para estos Backup, se realiza en un disco duro de propiedad de un funcionario de la secretaria de las TIC. Así mismo, no se están realizando copias de seguridad del aplicativo RH Suite actualmente utilizado por la Administración Municipal para la gestión de la nómina de la entidad, cuya base de datos se encuentra alojada en los servidores de la empresa proveedora del aplicativo.

Dado lo anterior, se recomienda aplicar la normatividad de la Función Pública, que ha determinado la necesidad de contar con una política de respaldo, almacenamiento y recuperación de la información crítica que garantice la disponibilidad e integridad de los activos informáticos dispuestos en el centro de datos de su sede principal.

Este documento describe las políticas de copias de respaldo de información y almacenamiento, junto con los procedimientos y mecanismos para la realización de las actividades relacionadas, con el fin de apoyar a los administradores y líderes de servicios de tecnología a reducir los impactos de los riesgos generados por fallas en la prestación de servicios internos y externos de la entidad que involucren la pérdida total o parcial de información.

#### **Operación: 18.1.2 Administración Bases de Datos**

Según revisión realizada a los seguimientos de las bases de datos de los Aplicativos Misionales, los casos registrados en el sistema de gestión de incidentes finanzas plus, se evidencio los siguientes casos:

- 20213186 del 03/09/2021 – cierre: 17/19/2021
- 20213581 del 08/10/2021 – cierre: 20/11/2021
- 20213563 del 6/10/2021 – cierre 28/10/2021.
- 20213501 del 01/10/2021 cierre 28/10/2021.
- 20213335 del 30/09/2021 – cierre 28/10/2021.
- 20213615 del 12/10/2021- cierre 03/11/2021.
- 20213614 del 12/10/2021- cierre 22/10/2021
- 20213613 del 12/10/2021- cierre 24/11/2021



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 23/06/2015

Versión: 003

Página 26 de 28

- 20213602 del 11/10/2021 cierre 20/10/2021
- 20213585 del 08/10/2021 -cierre 20/10/2021.
- 20213578 del 7/10/2021 - cierre 21/10/2021.
- 20213548 del 5/10/2021 – cierre 26/10/2021.
- 20213459 del 30/09/2021 – cierre 22/10/2021.
- 20213727 del 26/10/2021 – cierre 27/10/2021.
- 20213855 del 8/11/2021 – cierre 25/11/2021.
- 20213958 del 11/11/2021 – cierre 20/11/2021.

En concordancia con lo anterior se revisó que en el numeral 7.1 de la propuesta de Green horizonte “CLASIFICACION Y TIEMPOS DE ATENCION”

CLASIFICACIÓN	TIEMPOS DE ATENCIÓN		
	DIAGNOSTICO	SOLUCIÓN OPERATIVA	SOLUCIÓN DEFINITIVA
<b>CASOS PRIORIDAD ALTA</b> incidencias Bloqueantes.	2 horas Hábiles	8 horas Hábiles	Según Plan de Trabajo validado entre las partes.
<b>CASOS PRIORIDAD MEDIA</b> incidencias Funcionales.	16 horas Hábiles	40 horas Hábiles	Según Plan de trabajo ·validado entre las partes.
<b>CASOS PRIORIDAD BAJA</b> incidencias de Presentación.	40 horas de Hábiles	No Aplica.	Se corrige con un nuevo reléase del Sistema, según plan de producto.

NOTA: Las horas se cuentan a partir del registro de cada caso en la plataforma GREEN SERVICE.

- ✓ No se identifica a que categoría corresponde cada caso.
- ✓ No se cumple con las fechas establecidas en dicha clasificación.

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>  Departamento Administrativo de Control Interno Proceso Control de Verificación y Evaluación	Código: R-DC-PCE-017
		Fecha: 23/06/2015
		Versión: 003
		Página 27 de 28

Se recomienda tener en cuenta el cumplimiento de los tiempos de atención, para tener una buena gestión y solución oportuna.

- Revisión a los contratos 2020-1757 Smart TMT S.A.S del 29 abril al 31 de agosto de 2020, Informe de ejecución contractual Acta parcial No. 1 del 14/09/2020 e Informe de ejecución contractual acta parcial No. 2 14/09/2021 no se evidencia las estampillas, en los expedientes y los reportados en el L Sia Observa.

Contrato No. 20201756 Green Horizon S.A.S.

Informes de ejecución contractual: Acta No. 1 del 29/05/2020, Acta No. 2 del 1/09/2021, Acta No. 3 1/09/2021, Acta No. 4 del 30/10/2021, Acta No. 5 16/12/2021 no se evidencia las estampillas, en los expedientes y los reportados en el Sia Observa.

Se recomienda que además de las actas de inicio y actas parciales deben contener la estampilla prohospital debidamente anuladas cumpliendo a las ordenanzas No. 016 y 018 de diciembre de 2015 de la Gobernación del Quindío.

### **Operación: 18.1.3 Requerimientos Atención Usuarios.**

La Secretaría de Tecnologías de la información y las Comunicaciones es responsable del Diagnóstico del estado de todos los equipos Tecnológicos de la Administración Municipal, la Renovación, Adquisición corre a cargo de la Dependencia que lo requiere y dar de baja la Infraestructura Tecnológica en el Municipio de Armenia corresponde al Departamento Administrativo de Bienes y Suministros.

La Secretaría de Tecnologías y la Información y las Comunicaciones, concluye en algunos informes que los equipos y demás dispositivos revisados no responden, generando como solución darlos de baja; se recomienda que debe ser complementada con la creación de un almacén de repuestos, que permita utilizar las piezas que aún sirven y pueden solucionar algún problema técnico que se presente, en donde solo se requiere de alguna pieza que permita dar continuidad a los equipos existentes, agilizar el proceso del funcionario que lo utiliza y aunar en el correcto uso de los recursos con su optimización.

En el informe Técnico o diagnostico se debe evidenciar claramente el resultado del mismo a través de alguna aplicación que pueda realizar análisis al equipo y diagnosticar lo que se encuentra en mal estado. De esta forma se podría reparar y/o reutilizar los componentes que se encuentren en buen

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>  Departamento Administrativo de Control Interno Proceso Control de Verificación y Evaluación	Código: R-DC-PCE-017
		Fecha: 23/06/2015
		Versión: 003
		Página 28 de 28

estado para reparar otros equipos que necesiten de los mismos, de igual forma alimentar una base de datos con las partes o componentes que sean recuperables de cada equipo dado de baja.

Fecha de Elaboración: 3 de diciembre de 2021

Firma del Responsable:

VALENTINA HURTADO SABA

LUIS ALEJANDRO BEJARANO

AIDA LUCERO GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ

PABLO ANDRÉS DIÁZ MURILLO

CATHERINE DONCEL CÁRDENAS

CATALINA RAMÍREZ RAMÍREZ

JONH EDISON CALDERÓN GIRALDO

CLARA VIRGINIA FARFÁN LOZANO

HERNINDA SERNA GIRALDO

VALENTINA VALENCIA LATOR

ELCY MARÍA TRIANA MAHECHA

LEIVY YUDIC MENDOZA ARIZA

SANDRA PATRICIA GOMEZ HERRERA

MARTHA JUDY GARCIA

ROBINSON ARAQUE MARTINEZ

JOSE ARIEL TORRES SOTO