



SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA  
CALIDAD

Código: MC-GIC-FO-24

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
IINTERNA

Versión No. 01

Página  
1 de 28

Fecha 03

08 2017



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA	2
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA	2
3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	3
4. RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA	3
5. RIESGOS MATERIALIZADOS EN EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	3
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORÍA)	3
7. RESULTADO DE LA AUDITORÍA	3
8. OBSERVACIONES DETECTADAS	26
8.1. FORTALEZAS	26
8.2. ASPECTOS POR MEJORAR	26
8.3. NO CONFORMIDADES	27
9. CONCLUSIONES	28
10. FECHA DE ENTREGA DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO POR PARTE DEL LÍDER DEL PROCESO	28
11. ACEPTACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA	28



SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA  
CALIDAD

Código: MC-GIC-FO-24



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
IINTERNA

Versión No. 01

Página  
2 de 28

Fecha 03 08 2017

PROCESO O REGIONAL AUDITADO(S)		PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA		AUDITORÍA No.
SUBPROCESO(S) AUDITADO(S)		N/A		
LUGAR	OFICINA DE TECNOLOGÍA REGIONALES (Auditoría remota)	FECHA	11 AL 15 de septiembre 2017	
AUDITADO(S)	NOMBRE		CARGO	
	Coronel (RA) Sonia Dolly Gutierrez Carrillo Cesar Adolfo Gonzalez Peña Yuri Daianny Ruiz Franco Carlos Mancilla Luz Adriana Ramírez Castaño Josua Chávez Olmos Jorge Armando Rivas Rojas Cristian Camilo Cruz Hernandez Edgar Eduardo Piñeros Carrillo Mónica Jepmith Monroy Medina Heriberto Tirado Profesional de Defensa Hugo Martinez Agentes de soporte (regionales)		Lider del Proceso Coordinador Infraestructura Tecnológica Coordinador Informática Coordinador Mesa ayuda ERP-SAP Profesional de Defensa Técnico de Apoyo Seguridad y defensa Profesional de Defensa Técnico de Apoyo Seguridad y defensa Técnico de Apoyo Seguridad y defensa Profesional de Defensa Profesional de Defensa Contratista CTS	
AUDITOR(ES)	NOMBRE		ROL	
	Adm. Mónica Alexandra Sierra		Auditor Principal	
	Adm. Diana Marcela Herran Luna		Auditor Acompañante	
	Adm. Johana Caterinne Ospina Mendez		Auditor en Formación	
Alvaro Ardila Galvis		Auditor en Formación		
EXPERTO TÉCNICO		Ing. Diego Fernando Cabrera Feo		

**1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA**

Determinar la efectividad del Sistema Integrado de Gestión del Proceso de Tecnología, evaluar la compatibilidad y alineación con los objetivos y política de calidad y su contribución con la mejora del Sistema Integrado de Gestión y plan estratégico de la Entidad.

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA**

2.1 Determinar la efectividad del Sistema Integrado de Gestión correspondiente al proceso de Gestión de Tecnología y la alineación con los objetivos, política de calidad y objetivos estratégicos de la entidad.

2.2 Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001-2008-, NTCGP-1000-2009, del proceso de Gestión de Tecnología.



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA  
CALIDAD

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
IINTERNA

Código: MC-GIC-FO-24

Versión No. 01

Fecha

03

Página  
3 de 28

08 2017



Grupo Social y Comunitario  
de la Defensa

2.3 Verificar el cumplimiento de planes de acción, planes de mejoramiento y acciones de mejora establecidas para el proceso de tecnología resultado de las diferentes revisiones y auditorías internas y externas.

2.4 Evaluar el control de riesgos y medición de indicadores de gestión.

2.5 Verificar el nivel de satisfacción del cliente con relación al proceso de gestión de tecnología.

### 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría evaluará la gestión del proceso de Tecnología para la vigencia 2016 y lo corrido de la vigencia 2017.

### 4. RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA

4.1 Falta de presentación de la evidencia objetiva en el tiempo establecido.

4.2 Falta de disponibilidad de tiempo para la atención de la auditoría.

### 5. RIESGOS MATERIALIZADOS EN EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

No se materializó ningún riesgo durante el desarrollo de la Auditoría.

### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORÍA)

Requisitos ISO 9001-2008, NTCGP-1000-2009, Manual de Calidad, Política y objetivos SIG, caracterización, matriz de comunicaciones, procedimientos del sistema de gestión de calidad, puntos de control, guías, políticas de operación, normograma, plan de acción, planes de mejoramiento por todos los orígenes, informes de auditorías anteriores, informes de revisión por la dirección, medición indicadores, riesgos, encuestas de satisfacción cliente, PQRS.

### 7. RESULTADO DE LA AUDITORÍA

De acuerdo con el programa de Auditoría Interna de la Entidad, se realiza la planeación de la auditoría del Proceso de Tecnología, el cual es informado al líder del proceso el 6 de septiembre de 2017.

Para el desarrollo de la auditoría se contó con la participación de un experto técnico de conformidad con lo establecido en el numeral 6.2.4 Selección del equipo auditor NTC-ISO 19011.



SUBPROCESO  
**GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD**

TITULO  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA**

Código: MC-GIC-FO-24

Versión No. 01

Página  
 4 de 28

Fecha

03 08 2017



**Gestión De Proyectos Tecnológicos y de I+D+I**

En el *PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS Y DE I+D+I*, se destaca el cumplimiento de las actividades de identificación de la idea o propuesta de mejora y la validación de la idea generada por los procesos/subprocesos en coordinación con la Oficina de Tecnología, lo cual impacta de manera positiva y se evidencia en el resultado de la medición del INDICADOR de GESTIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA, con un cumplimiento del 94.74% sobre una meta del 90%.

**Procedimiento de Mantenimiento Preventivo**

De conformidad con el procedimiento *GT-PR-01 Mantenimiento preventivo* se verifican las actividades de control y seguimiento así:

1. Memorando No. 20171310067987 ALOTC-GIT-131 del 07 de marzo de 2017, correspondiente al Informe de inventario de equipos de cómputo a nivel nacional.
2. Contrato de Mantenimiento No. 001-068 de 2017, celebrado con la Firma CTS SAS, relacionado con mantenimiento integral a todo costo con servicio de mesa de ayuda de la infraestructura tecnológica de la oficina principal y regional sur de la ALFM.
3. Cronograma de mantenimiento preventivo presentado por el contratista CTS, correspondiente a la planeación del primer mantenimiento establecido en el contrato julio de 2017.
4. Se verifica el diligenciamiento del formato de mantenimiento *F01-PGT- mantenimiento preventivo*, impresora Lexmark T644 S/N 79002TKK, Activo 03821, del 25 de julio de 2017, Computador H.P. Probook 4520S S/N 2CE03111WC, del 28 de julio de 2017, oficina Principal y registros de mantenimiento *F01-PGT Regional Sur*, igualmente se verifica el archivo de los formatos de los mantenimientos realizados en el mes de julio de los equipos Oficina Principal.
5. De conformidad con el correo enviado el 15 de septiembre de 2017 a los agentes de soporte a nivel nacional por parte del equipo auditor, se solicitó la información de los contratos a nivel nacional relacionados con el mantenimiento de equipos de cómputo, con sus correspondientes soportes, de los cuales se verificó aleatoriamente la siguiente información así:

REGIONAL	REGISTROS
ATLÁNTICO	Contrato 005-041-2017, celebrado con la firma Suministros y Servicios Empresariales de Colombia. Cronograma de mantenimiento de julio de 2017. Diligenciamiento del formato <i>F01-PGT</i> , de los mantenimientos realizados en el mes de julio, firmados por el contratista Suministros y Servicios Empresariales de Colombia.
CENTRO	Contrato No. 008-008-2017 Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y las áreas misionales administrativas de la ALFM regional Centro con la firma Digital Center Ventas e Importaciones. Memorando 201730000146837 ALRCDDR-ALOTC-130 del 04 de mayo de 2017, informando al personal de la regional el cronograma para el mantenimiento de equipos de cómputo primer y segundo semestre de 2017.



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
... La unión de nuestras Fuerzas ...

SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA  
CALIDAD

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
IINTERNA

Código: MC-GIC-FO-24

Versión No. 01

Fecha

03

Página  
5 de 28

08

2017



	Registros de los mantenimientos por medio del Diligenciamiento del formato <i>F01-PGT</i> , de mayo de 2017.
SUROCCIDENTE	Contrato No. 014-012-2017, Servicios Y Soluciones en Electrónica y Sistemas SSES LTDA, Mantenimiento correctivo y preventivo y puesta en marcha de sistemas de alarma de seguridad de la ALFM. Cronogramas de mantenimiento del mes de mayo y junio de 2017.
LLANOS ORIENTALES	Contrato 009-038-2017 con la firma Starcomputo SAS. Cronograma de mantenimiento primer y segundo semestre de 2017. Actas de coordinación del 12 de julio mantenimiento CCTV, acta del 15 de junio mantenimiento UPS. Registros de los mantenimientos por medio del diligenciamiento del formato <i>F01-PGT</i> , del mes de mayo y junio de 2017.
ANTIOQUIA CHOCÓ	Contrato 007-030-2017 Digital Center por \$ 34.000.000, objeto: Prestación del servicio de mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica de la Regional Antioquia-Chocó de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares. Memorando No. 20173200114957 ALRAC-DR-ALOT-130 del 26 de abril de 2017, informando a los funcionarios sobre la realización del primer mantenimiento. Formato <i>F01-PGT</i> correspondiente al mantenimiento de los equipos realizados en el mes de mayo debidamente diligenciados.
TOLIMA GRANDE	El contrato 015-060-2017, Plazo de ejecución 31 de octubre de 2017, DIGITAL CENTER. Formato <i>F01-PGT</i> debidamente diligenciados, correspondientes a los mantenimientos realizados en julio, agosto y septiembre de 2017.
SUR	Cronograma de mantenimientos y correo electrónico del 21 de julio de 2017, informando sobre la realización del mantenimiento, Formatos <i>F01-PGT</i> , del mes de julio y agosto debidamente diligenciados.

De acuerdo con la información reportada por los agentes de soporte, se evidencia el cumplimiento del procedimiento de mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos a nivel nacional y el desarrollo de dichas actividades por los responsables en las regionales.

Se verifica el cargue de la información del inventario de equipos e información del mantenimiento realizado oficina principal y regional Sur en la plataforma de mesa de ayuda GLPI así: Información general de los equipos, usuario, serial, modelo, sistema operativo, componentes internos, información de licencias e información de los mantenimientos realizados.

En la imagen se presenta la estructura de la información que es consignada en la herramienta tecnológica.



**SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA  
CALIDAD**

Código: MC-GIC-FO-24

**TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
IINTERNA**

Versión No. 01

Página  
6 de 28

Fecha 03 08 2017



Nombre	Usuario	Plugins - Sistema Operativo/Conectividad	Número de serie	Modelo	Tipo	Sistema Operativo	Plugins - Architecture	Componentes - Procesador	Componentes - Memoria RAM (MB)	Componentes - Tipo de memoria	Componentes - Tamaño de Datos Disco
ALAL002	andres.quintana	Andres Quintana	MK39462ML	HP Compaq d5800 Small Form Factor	Low Profile Desktop	Microsoft Windows XP Professional	32-bit	Intel(R) Core(TM) Duo CPU E7300 @ 2.65GHz	2 648 MB	DDR2 - DIMM	250 000 MB
ALCO001	Esmeralda.Rodriguez	Esmeralda Rodriguez Gomez	MAL7231INF	HP ProOne 400 G2 20-in Non-Touch AIO	All In One	Microsoft Windows 10 Pro	64-bit	Intel(R) Core(TM) i5-6500 CPU @ 3.20GHz	8 192 MB	DDR4	1 000 004 MB
ALCO002	ana.sautander	CECILIA LOPEZ LOPEZ	MAL7231MNS	HP ProOne 400 G2 20-in Non-Touch AIO	All In One	Microsoft Windows 10 Pro	64-bit	Intel(R) Core(TM) i5-6500 CPU @ 3.20GHz	8 192 MB	DDR4	1 000 004 MB
ALCO003	Mitra.Vela		MAL7231MNS	HP ProOne 400 G2 20-in Non-Touch AIO	All In One	Microsoft Windows 10 Pro	64-bit	Intel(R) Core(TM) i5-6500 CPU @ 3.20GHz	8 192 MB	DDR4	1 000 004 MB
ALCO004	nelly.sanchez	Nelly Rosaura Henjara Quiñones	MAL7231MNS	HP ProOne 400 G2 20-in Non-Touch AIO	All In One	Microsoft Windows 10 Pro	64-bit	Intel(R) Core(TM) i5-6500 CPU @ 3.20GHz	8 192 MB	DDR4	1 000 004 MB

Computador - ALALM002 (ALFM)

Agregar un documento

Arrastrar su archivo aquí, o  
[Buscar](#) en internet, o seleccionar

Nombre	Fecha	Archivo	Características	Estado	Tipo de archivo
Computador	11/09/2017	ALALM002	19 318 KB	Comprimido	appx
Computador	11/09/2017	ALALM002	19 318 KB	Comprimido	appx

De conformidad con lo anterior, si bien es cierto se observa evidencias de las actividades definidas en el procedimiento GT-PR-01, a nivel regional, se hace necesario con el fin de dar cumplimiento al alcance del proceso de Gestión de la Tecnología a nivel nacional, realizar un seguimiento a nivel central a la



SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: MC-GIC-FO-24

Versión No. 01

Página  
7 de 28

Fecha 03 08 2017



contratación efectuada en las Direcciones Regionales relacionada con los mantenimientos preventivos y/o correctivos, conocer el estado actual de los mismos en los siguientes aspectos: estado del proceso contractual, los cronogramas establecidos y el seguimiento de su realización y verificación del desarrollo del procedimiento establecido.

Igualmente, se debe garantizar el cargue de la información del inventario de los equipos y su mantenimiento tanto de la Oficina Principal como de las Direcciones Regionales, en el aplicativo de Mesa de ayuda GLPI, teniendo en cuenta que no se ha culminado con dicha labor.

Se verifica la política de Operación No. 06 ALDG-ALOTC-GIT-131 del 24 de febrero de 2015, Mantenimiento Preventivo/ Correctivo Equipos de tecnología ALFM, la cual se encuentra desactualizada con relación a las actividades establecidas en el procedimiento que se encuentra publicado en la plataforma documental respecto a los mantenimientos.

**GESTIÓN DE MESA DE AYUDA INFORMÁTICA**

De conformidad con el procedimiento establecido de Gestión de Mesa de Ayuda *GT-PR-02*, se realiza la revisión de los puntos de control así:

Efectuar la solución teniendo en cuenta el Servicio clasificado con el ANS (Acuerdo de nivel de servicio); se verifica la herramienta GLPI Mesa de Ayuda, evidenciando casos en espera y en curso desde el mes de marzo y junio de 2017, tal como se presenta en la siguiente imagen, evidenciando falta de seguimiento y control de los casos reportados en la mesa de ayuda, lo que conlleva a no tener la información confiable para la medición de los indicadores que se relacionan con la herramienta; así mismo, se requiere actualizar el ANS tomando en cuenta la necesidad de los diferentes clientes.

										1) ORIGEN DEL DOCUMENTO : FRE	
										2) Nombre de la Serie, Subserie o Asunto PROCESO EJECUTIVO JURIDICO CONTRA ASEGURADORA COGENA S.A.S	
No permite informar de la novedad presentada en el portal de la agencia	ALFM	05-03-2017 11:51	En curso (asignada)	andres.pantoja	Yaneth Guerra	SOFTWARE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS - PORTAL INSTITUCIONAL - ACTUALIZACIÓN	0 seconds	0 seconds	0 seconds	No permite informar de la novedad presentada en el portal de la agencia / modulo contrat no permite el ingreso	Adjunto imagen del error.
Buen día, hace unos días habilitaron a los usuarios de Dora Huilfen y	ALFM	07-03-2017 08:33	En curso (asignada)	andres.pantoja	carmon ortiz	SOFTWARE APLICATIVOS-HCM-SAP- CONFIGURACION	0 seconds	0 seconds	0 seconds	Buen día,	Hace unos días habilitaron a los usuarios d Dora Huilfen y Johana Ortiz, la transacción ZPY003, pero no está funcionando correctamente dado que al realizar el envío los desembolsos de pago no ha sido paati Por favor (..)
Se solicita servicio técnico sin habilitar usuario de la administradora	ALFM	03-03-2017 13:40	En curso (asignada)	ana.quevedo	jose.ospina	REDES Y COMUNICACIONES- USUARIO- MODIFICACION	0 seconds	0 seconds	0 seconds	se solicita servicio técnico sin habilitar usu la administradora Servitienda Salta Masap su equipo asignado STEPHANIE FAEVLE, se a que le fue corregido su usuario y correo electrónico el cual fue creado inicialmente error.	
Solicito soporte por problemas con el equipo de computo	ALFM	02-03-2017 11:19	En curso (asignada)	andres.pantoja	jenny jimenez	EQUIPO DE COMPUTO-DISCO DURO-SOLICITUD DE GARANTIA O REPUESTO	0 seconds	0 seconds	0 seconds	Solicito soporte por problemas con el equio compute.	

PROCESO

MEJORAMIENTO CONTINUO



SUBPROCESO  
**GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD**  
 TITULO  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA**

Código: MC-GIC-FO-24

Versión No. 01

Página  
 8 de 28

Fecha 03

08 2017



ID	Asunto	ALFM	Fecha	Estado	Asignado a	Asignado a	Asignado a	Asignado a	Asignado a	Asignado a	Asignado a	Asignado a	Asignado a
4596	Buenos días, Solicito por favor la revisión de dos equipos de computo	ALFM	14-03-2017 08:41	En espera	erick.castro	zulma.pensagos	EQUIPO DE COMPUTO-FUENTE-SOLICITUD DE GARANTIA O REPUESTO	0 seconds	0 seconds	0 seconds	Buenos días, Solicito por favor la revisión de dos equipos de computo	14-03-2017 08:41	1. Disco duro dañado, y cargador 2. cargador dañado.
728	Se solicita muy respetuosamente el cambio de MAUS que tiene la funciona	ALFM	13-03-2017 19:38	En espera	erick.castro	elso.ruiz	PORTATIL-ROUSE-CONSULTA	0 seconds	0 seconds	0 seconds	Se solicita muy respetuosamente el cambio de MAUS que tiene la funcionara ELIZABETH LARA MOLINA ya que el actual no le esta funcionando. Agradecemos su gestion.	13-03-2017 08:51	
657	Cordial Saludo, De manera atenta solicito su colaboración para realiz	ALFM	14-03-2017 10:06	En espera	erick.castro	erika.vargas	IMPRESORA-CONSULTA	0 seconds	0 seconds	0 seconds	Cordial Saludo, De manera atenta solicito su colaboración para realizar el arreglo de la pieza de la bandeja de alimentación manual que se encuentra rota, ya que esta fue dañada en el proceso de mantenimiento que se realizó en el año 2 (...)	14-03-2017 10:08	
528	INGENIERO BUEN DIA. Por favor solicito la creación del usuario de red	ALFM	10-03-2017 11:57	En espera	jhon.guevara	jhon.guevara	REDES Y COMUNICACIONES-USUARIO-MODIFICACION	0 seconds	0 seconds	0 seconds	INGENIERO BUEN DIA. Por favor solicito la creación del usuario de red y aplicativos para el nuevo administrador de conedores Sargento Edwin Mendoza Ospina	10-03-2017 11:58	

**MESA DE AYUDA APLICATIVOS**

Se verifica el soporte realizado por mesa de ayuda al aplicativo CONAL, evidenciando el cierre oportuno de los casos de acuerdo al ANS, se observa en la herramienta los casos que allegan a cada funcionario y la gestión del cierre de los mismos.

En la mesa de ayuda del administrador CONAL que se encuentra en la Cadena de suministros, se verifican los casos allegados los cuales se direccionan y solucionan de forma oportuna, sin embargo se evidenció que llegan casos al usuario relacionado con solicitud de soportes diferentes a los del aplicativo, los cuales se deben redireccionar, originando que se pueda presentar el riesgo de que los casos no se solucionen oportunamente y se genere insatisfacción del usuario por demoras en la solución de los mismos. Se requiere corregir en la herramienta, la situación presentada, ya que no se evidencia solución al respecto a pesar de las solicitadas realizadas por correo electrónico del 6, 22 y 27 de marzo de 2017, tal como se observa en la siguiente imagen.





SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD

Código: MC-GIC-FO-24

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Versión No. 01

Página  
9 de 28

Fecha

03

08

2017



Inicio | Soporte | Incidencias |

Inventario | | | | | | |

▼ Actualizar Filtros | | | | | | |

Mostrar (numero de elementos) 11 | | | | | |

Desde la 2 en 7

ID	Título	Fecha de Asignación	Estado	Asignado a:	Fecha de vencimiento / Progreso	Fecha de cierre	Duración total	Encuesta de satisfacción - tipo	ANS (Acuerdo de nivel de servicio) - ANS (Acuerdo de nivel de servicio)	Autor - Autor	ANS (Acuerdo de nivel de servicio) - Cumplimiento ANS	ANS (Acuerdo de nivel de servicio) - Interacción Cumplimiento ANS	Origen de la solicitud	Última actualización
1141	Buenos Días condescidamente me permito solicitar el favor me colaboren c	27-02-2017 08:48	Nuevo				0 segundos			rubénj.morano			MESA DE AYUDA	27-02-2017 08:48
1140	Conal 1						0 segundos			manabey			Formador	27-02-2017 08:48
1140	Título									Autor - Autor			Origen de la solicitud	Última actualización

Envía Permitos de Reyes - Permiso de Viaje a Bogotá para el 27-02-2017  
Envía Permiso de Reyes - Permiso de Viaje a Bogotá para el 27-02-2017

1140 - 1140: QUE TIENE QUE HACER CONAL 1

**Incidencia - buen día, Con toda atención me permito solicitar videoconferencia par (ALFM)** 2/2

**Incidencia - ID: 960 (ALFM)**

Incidencia:

Descripción:

Estado:

Tipo:

Categoría:

Origen de la solicitud:

Última actualización: 27-02-2017 08:48 por manabey

Prioridad: Mediana

Actor: Autor

Asignado a:

Descripción:

Descripción: Con toda atención me permito solicitar videoconferencia para el día de hoy con todas las reuniones a las 10 AM para ser efectivos en la entrega de estos Oficiales de personal con temas importantes al Rav Anulo de A. Insuarez LAF



SUBPROCESO  
**GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD**  
 TITULO  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA**

Código: **MC-GIC-FO-24**

Versión No. **01**

Página  
**10 de 28**

Fecha **03 08 2017**



Se verifica la circular No. 08 ALDG-ALOTC-GIT-131 *Gestión de la Mesa de Ayuda Informática*, la cual se encuentra desactualizada de conformidad con los procedimientos establecidos en la plataforma documental. Igualmente, la Guía GT-GU-02 *Guía Manejo de los Medios de Comunicación*, debe ser actualizada, teniendo en cuenta que no se reflejan los cambios presentados en la herramienta de Mesa de Ayuda.

**GESTION MESA DE AYUDA ERP SAP**

Se realizó la verificación de los casos por la Herramienta ERP-SAP SOLMAN, a la fecha se encuentran abiertos 40 casos, evidenciando casos abiertos en tratamiento del mes de marzo, abril y mayo de 2017, sin el seguimiento y cierre respectivo, generando debilidades en el control al cierre y seguimiento de los casos en primer y segundo nivel, tal como se presenta en la imagen:

ID	Descripción	Status	Creado el
8000003431	ERROR ESTAMPILLA UNIAMAZONIA	En tratamiento MPT excedido	17.04.2017
8000003461	REGISTRO MIRO FECHA ERRADA	En tratamiento MPT excedido	19.04.2017
8000003430	URGENTE	En tratamiento MPT excedido	17.04.2017
8000003451	corrección valores cartera	En tratamiento IRT excedido MPT excedido	19.04.2017
8000003645	ARCHIVO PLANO COMEDORES COMBUSTIBLE	En tratamiento IRT excedido MPT excedido	04.05.2017
8000003417	SOLICITUD	Acción de cliente IRT excedido	11.04.2017
8000003414	Anulación documento	Acción de cliente IRT advertencia MPT ex	11.04.2017
8000004291	ERROR TRANSACCION FBL5N	Acción de cliente	10.06.2017

Se realiza verificación a los casos No. 8000003430 abierto desde abril 17 de 2017 sin gestión alguna, caso No. 8000003905 del 17 de mayo el cual fue cerrado automáticamente por el sistema, sin que a la fecha se haya dado solución al mismo; se trasladó a la consultoría, pero no se ha dado respuesta al usuario, caso No. 8000004760 se encuentra cerrado.

Durante la auditoría, no se encontró la realización de la medición de la satisfacción del cliente con relación a la Gestión de la Mesa de Ayuda ERP-SAP, lo cual no permite medir la Gestión de la Herramienta con el fin de establecer aspectos de mejora con relación a la satisfacción del cliente. Lo anterior, contraviene lo establecido en las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, numeral 8.2.1 "Satisfacción del cliente".

En la verificación de la información, no se registran ni presentan informes de gestión relacionado con la Mesa de Ayuda ERP-SAP, como lo son: casos abiertos, casos de primer y segundo nivel, casos cerrados, casos pendientes y seguimiento a los mismos que permita evaluar la gestión de la mesa de ayuda ERP-SAP para la toma de decisiones. Lo cual contraviene lo establecido en el numeral 8.1 de la Norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, *Generalidades*, que establece que la *organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora. No se determinaron*



SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: MC-GIC-FO-24

Versión No. 01

Página  
11 de 28

Fecha 03 08 2017



las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales, teniendo en cuenta que dicha acción se informó en el Informe Final de Auditoría de la vigencia anterior, sin que se evidencie una mejora al respecto.

Se evidencia igualmente la necesidad de la actualización de los Manuales de usuario del ERP-SAP, de conformidad con las mejoras que se han detectado en el desarrollo de la mesa de ayuda, o las necesidades respecto a las principales dificultades presentadas o casos representativos (orígenes recurrentes) que requieran una mayor descripción de las ayudas diseñadas.

Se verifica la evaluación de desempeño de los funcionarios del grupo de mesa de ayuda, al solicitar la evaluación de desempeño de un funcionario de la Planta Temporal perteneciente la Mesa de Ayuda SAP- ERP, se encontró que no se realizó, tal como lo establece la *GUÍA PROCEDIMENTAL PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE PLANTA TEMPORAL*, numeral 3.2 PERIODO A CALIFICAR Se evaluará mensualmente, los meses de Julio y Agosto 2017 teniendo en cuenta la vigencia de la planta temporal, prorrogada por el Decreto 961/17. Sin embargo, en periodos anteriores se efectuó normalmente dicho proceso, con el mismo antecedente y situación administrativa del funcionario en mención. Se requiere dar cumplimiento a lo establecido por la Dirección Administrativa.

### ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

De acuerdo con el procedimiento *GT-PR-03 Administración de la plataforma tecnológica*, se verifican los puntos de control así:

Se verifica el monitoreo realizado a las herramientas tecnológicas, por medio del SOLAR WINDS, evidenciando la disponibilidad de las herramientas por medio del reporte del mes de mayo, junio, julio y agosto de 2017, donde se muestra el porcentaje de disponibilidad por aplicativo.

Se han presentado inconvenientes en la disponibilidad de las herramientas tecnológicas, originada por las fallas en la Planta Eléctrica; se evidencia Memorandos por parte de la oficina de tecnología No. 20161310248957 del 31 de octubre de 2016, 20161310276847 del 21 de noviembre de 2016, 20171310239547 del 11 de julio de 2017 y 20171310320317 del 12 de septiembre de 2017, relacionadas con las novedades reportadas con la planta eléctrica, sin que a la fecha de la auditoría se haya generado una respuesta apropiada por parte de la Dirección Administrativa; se evidencia Memorando 20172530244847 del 13 de julio de 2017, la cual no resuelve el problema con la planta eléctrica. Lo anterior ha originado fallas en los diferentes aplicativos, especialmente en ERP-SAP, ocasionado fallas en las cuchillas que si bien es cierto lo asumió el contratista, si no se toman las medidas pertinentes y se vuelve a presentar fallas es probable que no lo cubra la garantía. Se solicitará en el presente informe la auditoría puntual a la situación presentada (reiterada) por parte de la Oficina de Control Interno.

Se verifica en el procedimiento ADMINISTRACION DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA "para el ingreso al Data Center, se deberá tener previa autorización de acceso a este sitio por parte del **líder de proceso de Tecnología**; dicha autorización deberá quedar registrada en el Formato Planilla de Control de Acceso Data Center (para cada acceso que se realice), con el fin de llevar una trazabilidad de los



SUBPROCESO  
**GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD**

TITULO  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA**

Código: MC-GIC-FO-24

Versión No. 01

Página  
 12 de 28

Fecha 03 08 2017



*cambios o trabajos realizados en la plataforma Tecnológica por personal de la entidad y/o Proveedores*”, sin embargo al verificar las planillas de acceso, se evidencia que se encuentran firmadas por personal diferente al líder del proceso, igualmente se verifica MANUAL DE POLÍTICAS DE USO, OPERACIÓN Y SEGURIDAD PARA LAS TICS donde establece: “El Centro de Cómputo es un área restringida y por lo tanto solo se puede ingresar a ella con autorización del Jefe de la Oficina de Tecnología o del (los) funcionario(s) designado(s) por esa Jefatura a través de las Coordinaciones, lo que evidencia una dualidad en la información y no hay claridad acerca de quien autoriza el ingreso al DATA CENTER, se deberá hacer la claridad al respecto, en los documentos relacionados. Adicionalmente, se encontró en una de las planillas de ingreso al DATA CENTER autorizado el ingreso por un funcionario diferente al indicado por el coordinador quien autoriza el ingreso a dicho espacio (Cristian Camilo Cruz Hernandez), un registro sin fecha ni hora de salida de una persona externa a la Entidad.

**BACKUPS APLICATIVOS**

De Conformidad con la Guía de Backups de aplicativos versión 4 del 18 de noviembre de 2016, se verifica los puntos de control así:

Memorando 2017320064767 del 3 de marzo de 2017, por parte de la Dirección General informando el cronograma para la entrega de los backups y la responsabilidad por parte de los Directores Regionales y Agentes de soporte de la entrega oportuna de la información:

CRONOGRAMA ENVIO MENSUAL	
MES	FECHA LIMITE
ENERO	VIERNES 10 FEBRERO
FEBRERO	VIERNES 10 MARZO
MARZO	LUNES 10 DE ABRIL
ABRIL	MIERCOLES 10 MAYO
MAYO	LUNES 12 JUNIO (SABADO 10 JUNIO)
JUNIO	LUNES 10 JULIO
JULIO	JUEVES 10 AGOSTO
AGOSTO	LUNES 11 SEPTIEMBRE (DOMINGO 10 SEPTIEMBRE)
SEPTIEMBRE	MARTES 10 OCTUBRE
OCTUBRE	VIERNES 10 NOVIEMBRE
NOVIEMBRE	LUNES 11 DICIEMBRE (DOMINGO 10 DICIEMBRE)
DICIEMBRE	MIERCOLES 10 ENERO 2018

Se evidencia igualmente los memorandos Nos.20171320039347 ALDG-ALOTC-GI-132 Del 14 de febrero de 2017, No. 20171320119327 ALDG-ALOTC-GI-132 del 11 de abril de 2017, No. 20171320154227 ALDG-ALOTC-GI-132 del 10 de mayo de 2017, No. 20171320205147 ALDG-ALOTC-GI-132 del 14 de junio de 2017, No. 20171320241207 ALDG-ALOTC-GI-132 del 12 de julio de 2017, No. 20171320291857 ALDG-ALOTC-GI-132 del 23 de agosto de 2017, donde se reitera la entrega oportuna de los Backups por parte de las regionales, siendo reiterativo el incumplimiento por parte de la regional Amazonia.



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA  
CALIDAD

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
IINTERNA

Código: MC-GIC-FO-24

Versión No. 01

Página  
13 de 28

Fecha

03

08

2017



Grupo Oficial y Empleados  
de la Agencia  
Logística de las Fuerzas Armadas

Se verifica la conformidad con el diligenciamiento del Formato *F03-PGT* almacenamiento periódico de Backups de los meses de mayo, junio y julio oficina principal y Regionales, Formato *F04-PGT* Bitácora de Realización de Backups de forma semanal del mes de julio, agosto y septiembre 2017, Formato *F05-PGT*- Lista de chequeo de recepción de Backups regionales correspondiente de enero a junio de 2017.

Se evidencia Memorandos por parte de las regionales, del envío a la oficina principal de los Backups así:

Memorando 201731000058157 del 28 de febrero de 2017	Regional Amazonía
Memorando No. 20173300107937 abril 04 de 2017	Regional Atlántico
Memorando 20173100120187 12 de abril de 2017	Regional Amazonía
Memorando 20173100281167 del 11 de agosto de 2017	Regional Amazonía
Memorado 20173500276147 Agosto 08 de 2017	Regional Nororiente
Memorando 20173500315457 Septiembre 7 de 2017	Regional Nororiente

Se verifica la realización de backups de aplicativos, diario de forma local, semanal en la ruta compartida con el servidor y mensual en medio extraíble.

Se realiza la verificación al espacio utilizado para salvaguardar los backups, identificando por el funcionario encargado el conocimiento de los protocolos de seguridad y la concordancia de la identificación física de los backups, con lo registrado en los correspondientes formatos, sin embargo se evidencia la necesidad de llevar un registro del ingreso y salida del área de los backups, con el fin de controlar el ingreso al mismo por parte de los diferentes funcionarios que ingresan al área con el fin de evitar riesgos relacionados con la protección de la información. En la imagen se aprecia la forma en la que se realiza la marcación de los CD's y la entrada física a las instalaciones donde se resguarda la información.





SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD

Código: MC-GIC-FO-24

TÍTULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA IINTERNA

Versión No. 01

Página  
14 de 28

Fecha 03 08 2017



**BACKUPS USUARIOS**

Se evidencia la actualización de la Guía de Realización de Backups usuarios, sin embargo no se registra para la oficina principal el diligenciamiento del formato *F11-PGT* realización de Backups usuario final y de las regionales únicamente el reporte realizado de la regional Amazonía. Así mismo, se verifica el Boletín Informativo N° 031-2017 relacionado con la socialización de la Guía de Backups.

Se recomienda continuar con las comunicaciones a las Direcciones Regionales sobre la responsabilidad respecto al envío oportuno de los Backups (aplicativos y usuarios), de conformidad con el cronograma establecido, igualmente teniendo en cuenta las situaciones administrativas de la Planta de Personal, especialmente Temporales con novedad a 31 de octubre de 2017. Es pertinente desarrollar un plan de contingencia con relación a los Backups de los usuarios con el fin de mitigar el riesgo de pérdida y proteger la información de la Entidad.

Se verifica la Circular No. 02 ALDG-ALOTC-GIT-131 *Directrices para protección y traslado de elementos y/o equipos de cómputo del 24 de febrero de 2015*, la cual se encuentra desactualizada.

Se verifica los aplicativos actuales y responsable del soporte a los mismos, relacionados así:

AREA	APLICATIVO	SOPORTE
Contabilidad y cuentas	NOVASOFT	Roberto Velásquez Arango
Gestión Documental	ORFEO	Josua Chávez Olmos
Bodegas comerciales. Comercial (Cadena de suministro), Producción industrial (café, raciones de campaña), Facturación, Nómina y Talento Humano	SIC SARH	Roberto Velásquez Arango
Punto de venta (almacenes comerciales)	CHECKOUT	Cristian Camilo Cruz Hernandez
Consulta de Capacidad endeudamiento	SINFAD	Roberto Velásquez Arango
Gestión de créditos	TAO	Roberto Velásquez Arango
Sistema Integrado de Gestión	SIG	Mónica Jepmith Monroy Medina
Herramienta de Acciones de Mejora	ACCIONES DE MEJORA	Mónica Jepmith Monroy Medina
Herramienta Web de combustibles	COMBUSTIBLES	Mónica Jepmith Monroy Medina
Herramienta Web de Clientes Créditos	CLIENTES CRÉDITOS	Mónica Jepmith Monroy Medina
Control Mantenimientos	MANTENIMIENTO Y METROLOGÍA	Mónica Jepmith Monroy Medina
Herramienta Web de Partida de alimentación	PARTIDA DE ALIMENTACIÓN	Edgar Eduardo Piñeros Carrillo



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA  
CALIDAD

Código: MC-GIC-FO-24

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
IINTERNA

Versión No. 01

Página  
15 de 28

Fecha

03

08

2017



Herramienta Web de Vitualla (CONAL)	VITUALLA	Eduardo Piñeros
Gestión Plan mejoramiento, Calidad, Riesgos, Balaced Score Card	VISIÓN EMPRESARIAL	Roberto Velásquez Arango
Call Center	SEAQ VOIP CALL CENTER VICIDIAL	Josua Chávez Olmos
Herramienta Web Devoluciones de Alimentación	Devoluciones de Alimentación	Mónica Jepmith Monroy Medina
Herramienta Web Cálculo de Viáticos	Viáticos	Mónica Jepmith Monroy Medina
Software de ERP	HCM SAP y ERP	Roberto Velásquez Arango
Hoja de Vida de Antecedentes médicos	ANTECEDENTES MÉDICOS	Mónica Jepmith Monroy Medina
Control de Indicadores de SOGA	SOGA	Mónica Jepmith Monroy Medina

### ACCIONES DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

De conformidad con el informe de Revisión por la Dirección, correspondiente a la vigencia 2016, se verifican las actividades pendientes así:

Las evaluaciones de desempeño de los funcionarios de las regionales realizadas por el líder del proceso de tecnología a:

- ANA MARIA QUEVEDO ORTIZ Fecha de notificación 22 de agosto de 2017
- ALFONSO DARIO CANTILLO MARTINEZ Fecha de notificación 22 de agosto de 2017
- ANDRES LEONARDO PANTOJA Fecha de notificación 22 de agosto de 2017
- DANILO ANDRES MEDINA GOMEZ Fecha de notificación 28 de agosto de 2017
- IVAN PADILLA Fecha de notificación 22 de agosto de 2017
- JENNY ANDREA IMBACUM Fecha de notificación 23 de agosto de 2017
- JHON HENRY GUEVARA Fecha de notificación 28 de agosto de 2017
- JHON JAIRO MOLINA VELANDIA Fecha de notificación 22 de agosto de 2017
- JUAN CARLOS SANDINO Fecha de notificación 22 de agosto de 2017
- MAYCOL FRITZ CASTILLO Fecha de notificación 28 de agosto de 2017

Se realizó con los agentes de soporte la confirmación de sus funciones y actividades realizadas de conformidad con las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son las principales funciones desarrolladas por los gestores de tecnología en cada regional?
2. ¿Cuáles capacitaciones se han recibido por parte de la oficina principal o regional en el primer semestre del 2017 para formación de Agentes de tecnología?



SUBPROCESO  
**GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD**  
 TITULO  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA**

Código: MC-GIC-FO-24

Versión No. 01

Página  
 16 de 28

Fecha 03 08 2017



3. ¿Cuál es el apoyo recibido por la oficina principal para el desarrollo de las actividades de tecnología en cada regional?
4. ¿Cuáles reportes o informes se están presentando a la principal y con qué periodicidad?

Las cuales fueron contestadas de forma oportuna, lo que permitió evidenciar el conocimiento de cada funcionario sobre sus funciones y responsabilidades dentro del proceso de Gestión de la Tecnología.

Se evidencia Memorando No. 2017310067987 del 7 de marzo de 2017, donde se informa al Director General, el estado actual de los equipos tecnológicos activos y en servicio a nivel nacional, adicionalmente se comunica el estado de obsolescencia de los equipos tecnológicos, dando cumplimiento a lo solicitado en la Revisión por la Dirección.

### PLAN DE ACCIÓN

De acuerdo al Informe de Seguimiento Plan de Acción 2017- II Trimestre presentado por la Oficina Asesora de Planeación con Memorando No. 20171400282987 ALOPL-140 del 16-08-2017, se informó respecto a la Oficina de Tecnología, lo siguiente:

1. O.ESP. 3 Desarrollo Plan Operativo Grupo Infraestructura

Actividad: Un (1) informe de cumplimiento del indicador Oportunidad del soporte técnico vs ANS.

Avance: 0%

Seguimiento: No se presenta soporte debidamente firmado y en el formato establecido en donde se avale el cumplimiento que de avance a la actividad.

Actividad: Dos (2) informes de cumplimiento del indicador Oportunidad del soporte técnico vs ANS

Avance: 0%

Seguimiento: No se presenta informe de cumplimiento al desarrollo de la actividad. Finalizada fuera del plazo establecido.

Actividad: Auto capacitación en plataformas Free respecto al área de TI.

Avance: 0%

Seguimiento: A pesar de que se informa a través de la herramienta que la actividad fue realizada no se presenta documentos soportes que evidencien la misma. Finalizada fuera del plazo establecido.

Lo cual contraviene lo establecido en la Directiva Permanente No. 08 ALDG-ALOPL-140 del 30 de marzo de 2017 en donde se emiten Lineamientos para el diligenciamiento, seguimiento y evaluación del Plan de Acción de la Entidad. *Numeral 2) Literal B) Efectuar el cargue, la actualización, seguimiento y aprobación de las actividades que estén bajo su administración incluidas dentro del Plan de Acción, en la Plataforma Suite Visión Empresarial, garantizando que los documentos adjuntos a los avances permitan evidenciar el real cumplimiento de los resultados reportados tanto en avance del Plan como de Indicadores.* Así como también, no se evidencia el cumplimiento del PROCEDIMIENTO ELABORACION, APROBACIÓN, AJUSTE, SOCIALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ACCION, actividad No. 6 "Los líderes de proceso serán los responsables de los avances de las actividades a su cargo, previa divulgación por parte de la Oficina Asesora de Planeación. El plazo de cargue de las evidencias será





SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD

Código: MC-GIC-FO-24

TÍTULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Versión No. 01

Página  
17 de 28

Fecha 03 08 2017



dentro de los 05 días del mes siguiente al trimestre finalizado, la revisión y aprobación por parte de los líderes de Proceso se efectuará hasta el día 10 del mismo mes. El incumplimiento de este plazo deberá ser justificado a la Dirección General". Se requiere se realice nuevamente retroalimentación de la Directiva permanente a los responsables del cargue de la información, con el fin de dar cumplimiento a las directrices establecidas y empoderar a los funcionarios al respecto.

**INDICADORES Y RIESGOS**

**INDICADOR: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA  
ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN  
INDICADOR: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

TABLA DE DATOS	2017											META	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV		DIC
No. horas disponibles al mes – No. horas con indisponibilidad	627.86	604.50	538.47	679.25	684.72	674.93							
No. total de horas de servicio al mes (672 horas)	672	672	672	720	720	720							
% De Cumplimiento	93,43%	89,96%	80,13%	94,34%	95,10%	93,74%							80%

En la publicación realizada en la página web, se evidencia que el indicador en su variable *No. Total de horas de servicio al mes (672)*, fue modificado a partir del mes de marzo, sin que se evidencie la actualización del correspondiente indicador. Igualmente se evidencia cumplimiento a la meta establecida en el último semestre 93.43%, 89.96%, 80,13%, 94,34%, 95,10%, 93,74% lo que evidencia que se debe formular una nueva meta para el indicador la cual se encuentra en el 80%.

Se verifica la fuente de recopilación de la medición del indicador la cual se genera por medio de la Herramienta Solar Wins, la cual es clara y confiable, sin embargo no se evidencia el correcto análisis del indicador en la medición realizada la cual es de forma mensual y el análisis establece de forma trimestral.

PROCESO

MEJORAMIENTO CONTINUO



SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA  
CALIDAD

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
INTERNA

Código: MC-GIC-F0-24

Versión No. 01

Fecha

03

Página  
18 de 28

08

2017



## ANÁLISIS DEL INDICADOR

Se identifica durante el segundo trimestre que el porcentaje de gestión de la plataforma tecnológica supera el 90%, lo que evidencia la estabilidad de la plataforma tecnológica y de las comunicaciones, dado a las ventanas de mantenimiento realizadas durante este lapso con el fin de garantizar la continuidad de los servicios de misión crítica de la entidad de una manera óptima 24/7.

Se debe actualizar la hoja de vida del indicador de conformidad con el formato MC-GIC-F0-11 y realizar la correspondiente publicación en la página web, igualmente la medición del indicador se debe realizar por medio de la SUITE VISION EMPRESARIAL.

**INDICADOR: GESTIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA  
ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN  
INDICADOR: GESTIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN Y  
SOSTENIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

TABLA DE DATOS

	ANUAL 2014	ANUAL 2015	ANUAL 2016	META
No. Nuevos Proyectos en ejecución + ejecutados	23	21	17	
No. De nuevos Proyectos requeridos	23	23	18	
% De Cumplimiento	100%	91,30%	94,74%	90%



SUBPROCESO  
**GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD**

Código: MC-GIC-FO-24

TITULO  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA**

Versión No. 01

Página  
 19 de 28

Fecha 03 08 2017



**ANÁLISIS DEL INDICADOR**

Teniendo en cuenta las recomendaciones establecidas en la auditoría integral respaldada mediante la acción de mejora AM-024-PGT-15 se realizó la validación y aplicabilidad de la formula estandarizada para el indicador, en el cual se observa el comportamiento de los procesos para la Actualización y Sostenibilidad de la Plataforma Tecnológica, obteniendo así el cumplimiento de la meta establecida para este indicador en un 94.74%. Frente al indicador del año inmediatamente anterior, se evidencia que hubo una baja en la cantidad de proyectos planeados y ejecutados, dado que para la presente vigencia se unificó el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos como son UPS's, planta telefónica, Aires acondicionados y equipos tecnológicos de oficina, en un solo proceso. Adicionalmente, en este indicador se evidencia específicamente que cinco (05) procesos continúan en ejecución sustentados contractualmente por la constitución de dos (04) reservas presupuestales excepcionales, lo que evidencia que las gestiones del Proceso de Gestión de Tecnología continúan para la vigencia 2017 sustentadas administrativamente en los documentos soportes que reposan en las carpetas maestras de los procesos contractuales. El cumplimiento de la meta se debe a la valiosa gestión realizada por el personal de la Oficina de Tecnología quienes tienen la labor de identificar las necesidades tecnológicas y gestión la realización, culminación y supervisión de los procesos establecidos alineados con los objetivos estratégicos de la Entidad.

Fórmula:

$$\frac{\text{(No. de procesos y proyectos tecnológicos en ejecución + No. de procesos y proyectos ejecutados)}}{\text{(No. de procesos y proyectos tecnológicos planeados - No. Procesos y proyectos Tecnológicos no aprobados)}} \times 100$$

No. de procesos y proyectos tecnológicos en ejecución	4
No. de procesos y proyectos ejecutados	13
No. de procesos y proyectos tecnológicos planeados	18
No. Procesos y proyectos Tecnológicos no aprobados	1

De conformidad con las variables establecidas en el indicador y del análisis realizado se verifica que no son coherentes, por lo que es conveniente realizar el análisis de las variables y definir nuevas metas, ya que de conformidad con las últimas mediciones 91.30%, 94.74%, el resultado es superior a la meta establecida 90%.

Se debe actualizar la hoja de vida del indicador de conformidad con el formato MC-GIC-F0-11 y realizar la correspondiente publicación en la página web, igualmente la medición del indicador se debe realizar por medio de la SUITE VISION EMPRESARIAL.



SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD

Código: MC-GIC-FO-24

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Versión No. 01

Página  
20 de 28

Fecha 03 08 2017



**INDICADOR: OPORTUNIDAD EN EL SOPORTE TÉCNICO**

**ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
INDICADOR: OPORTUNIDAD EN EL SOPORTE TÉCNICO

TABLA DE DATOS

	3er Trimestre 2016	4to Trimestre 2016	1er Trimestre 2017	2do Trimestre 2017	
No. Casos solucionados dentro del Acuerdo de Nivel de Servicio.	690	927	498	2739	Meta.
No. Casos Recibidos	1029	1135	552	3361	
% de Cumplimiento.	67,05%	81,67%	90,21%	81,49%	80%

Causas: Se identifica un porcentaje del 81.49% con el cual se da cumplimiento al indicador frente a la meta establecida del 80%. Se observa el cumplimiento del "Acuerdo de Nivel de Servicio" en la gestión de la "Mesa de Ayuda Informática". evidenciando así un compromiso por parte del personal de mesa de ayuda en la atención oportuna a los diferentes requerimientos informáticos registrados por los usuarios de la Entidad, dando cumplimiento así a la meta establecida. Cabe resaltar que a partir del 1ro de Marzo del 2017 se realizó la transición a la nueva mesa de ayuda GLPI y para este trimestre se están incluyendo los casos reportados para el aplicativo CONAL I y II, lo que anteriormente no se tenía en cuenta en los anteriores indicadores, lo cual hace evidenciar un crecimiento en el aumento de casos registrados en un 65.60% a nivel nacional. A nivel Regionales se solucionaron 239 casos dentro de los ANS lo que equivale a una contribución del 8,72% de cumplimiento como se muestra en el siguiente cuadro:

REGIONAL	CASOS REGISTRADOS CERRADOS	DENTRO ANS	% CONTRIBUCION A LA META DE LA OFICINA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META 80%
Tolima	28	2	0,07	7,14
Pacífico	19	2	0,07	10,53
Centro	60	4	0,15	6,67
Llanos Orientales	8	6	0,22	62,50
Norte	51	8	0,29	15,69
Suroccidente	41	11	0,40	26,83
Antioquia Choco	25	18	0,66	72,00
Nororiental	57	22	0,80	38,60



SUBPROCESO  
**GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD**  
 TITULO  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA**

Código: MC-GIC-FO-24

Versión No. 01

Página  
 21 de 28

Fecha 03 08 2017



**INDICADOR: SATISFACCION DEL CLIENTE**

PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA  
 ANALISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN  
 INDICADOR: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**TABLA DE DATOS**

	3er. Trimestre 2016	4to. Trimestre 2016	1er. Trimestre 2017	2do. Trimestre 2017	
Sumatoria de niveles de satisfacción por pregunta	483,33	484,62	490,5	493,5	META
Número total de preguntas	5	5	5	5	
% de Cumplimiento	96,66%	96,92%	98,10%	98,75%	80%
Encuestas Contestadas	1026	1135	537	241	

La herramienta generadora de la fuente de información de las variables de los indicadores de gestión de la Mesa de ayuda GPLI, no se encuentra actualizados, evidenciado en que existen casos abiertos, en espera desde el mes de marzo de 2017; situación que no permite determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, como lo establece el numeral 8.4, de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

Igualmente se evidencia que los indicadores de satisfacción del cliente y oportunidad en el soporte técnico se miden y analizan de manera global, identificando que hay casos de informática que no se gestionan oportunamente, pero hay casos de aplicativos que se solucionan a tiempo y dan cumplimiento a los ANS, se debe realizar un análisis por separado de conformidad con los casos que se manejan por la mesa de ayuda (informática, aplicativos, así mismo, se requiere actualizar el ANS tomando en cuenta la necesidad de los diferentes clientes.

Se debe actualizar la hoja de vida de los indicadores de conformidad con el formato MC-GIC-F0-11 y realizar la correspondiente publicación en la página web, igualmente la medición del indicador se debe realizar por medio de la SUITE VISION EMPRESARIAL a nivel nacional, se recomienda que en caso de las regionales la meta a cumplir debe ser igual a la establecida en cada indicador. Así mismo, se requiere volver a fijar un horizonte para la mejora, dado que los plazos y las metas de los indicadores de gestión se cumplen, superando las metas establecidas en los resultados presentados.



SUBPROCESO  
**GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD**  
 TITULO  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA**

Código: MC-GIC-FO-24

Versión No. 01

Página  
 22 de 28

Fecha 03 08 2017



## RIESGOS DE GESTIÓN

### RIESGO PÉRDIDA, DAÑO O SUSTRACCIÓN DE INFORMACIÓN

Al hacer la verificación de las medición de riesgos se identifica que el análisis de los mismos no es claro con relación a los datos de los indicadores, RIESGO PÉRDIDA, DAÑO O SUSTRACCIÓN DE INFORMACIÓN en el indicador: No máquinas actualizadas /No máquinas de la ALFM, en las observaciones no se evidencia la descripción de las variables del indicador:

*"30/06/2017: Las herramientas se encuentran actualizadas y respaldadas por especialistas mediante contrato No. 001-086/2016, dando cubrimiento del 100% de los equipos que están en la red LAN de la ALFM con soporte técnico hasta el mes de Junio del 2017 y se suscribió Contrato No. 001-061-2017 "Adquisición y Puesta en Funcionamiento de la Plataforma de seguridad perimetral para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares", con fecha 6/junio/2017, el cual ya se encuentra en ejecución"*

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN SUSCEPTIBLES DE MANIPULACIÓN O ADULTERACIÓN

Indicador Sensibilizaciones realizadas sobre herramientas tecnológicas y seguridad/ No sensibilizaciones solicitadas/requeridas por los procesos y subproceso de la entidad o por nuevos desarrollos de software:

*31/03/2017: En el primer trimestre 2017, a solicitud de la Dirección Comercial, se realizó fortalecimiento Capacitación funcional del software de ServiTiendas "Checkout" y no se recibió ninguna otra solicitud de sensibilización sobre las herramientas tecnológicas. Así mismo se viene efectuando sensibilizaciones a usuarios, vía email y "fondo de escritorio", sobre "seguridad de la información".*

*30/06/2017: En el primer trimestre 2017, a solicitud de la Dirección Comercial, se realizó fortalecimiento Capacitación funcional del software de ServiTiendas "Checkout" y no se recibió ninguna otra solicitud de sensibilización sobre las herramientas tecnológicas. Así mismo se viene efectuando sensibilizaciones a usuarios, vía email y "fondo de escritorio", sobre "seguridad de la información".*

Se evidencia que el análisis realizado al riesgo es el mismo en el primer y segundo trimestre, lo que evidencia que no se realiza un adecuado análisis de datos del plan de mitigación de los riesgos, lo cual no permite determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, como lo establece el numeral 8.4, de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Se evidencia que en la matriz de las políticas de operación del Proceso, se encuentra publicada la Circular No. 06 ALDG-ALOTC-GIT-131, Mantenimiento preventivo/correctivo de equipos tecnológicos,



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA  
CALIDAD

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
IINTERNA

Código: MC-GIC-FO-24

Versión No. 01

Fecha

03

Página  
23 de 28

08

2017



Grupo de Asesoría y Evaluación  
de la Defensa

*Circular No. 08 ALDG-ALOTC-GIT-131* Gestión de la Mesa de Ayuda Informática, *Circular No. 02 ALDG-ALOTC-GIT-131* Directrices para protección y traslado de elementos y/o equipos de cómputo del 24 de febrero de 2015, las cuales están desactualizadas de conformidad con los procedimientos que se encuentran establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.

Igualmente la *Directiva No. 17 ALDG-ALOTC-130* Política para el uso de Herramientas Tecnológicas y Seguridad de Información del 22 de diciembre de 2017, se encuentra derogada por la *Directiva No. 22* del 17 de agosto de 2017, la cual no se encuentra incluida en la Matriz de Políticas de Operación. Por lo anterior, se requiere la actualización de las mismas, dando cumplimiento a la Directiva No. 03 del 8 de febrero de 2017 Directrices para la elaboración, seguimiento, control, depuración de las políticas de operación de la ALFM.

### BENEFICIOS DE AUDITORÍA

Se dieron Beneficios de Auditoría, en donde se realizó la solicitud el 19 de septiembre de 2017 al administrador de la Plataforma documental del Sistema Integrado de Gestión de actualizar la caracterización y matriz de comunicaciones del Proceso Gestión de la Tecnología.

Se evidencia que en la plataforma documental se encuentran publicadas las siguientes guías: GT-GU-01 Guía de Creación de Firma Institucional (eliminación), Guía Manejo Control de Cambios en plataformas de la ALFM (eliminación), Guía Realización de Backus Usuarios V1 (actualización), de las cuales se recibió a través del Sistema Integrado de Gestión la solicitud de eliminación y actualización el 19 de septiembre de 2017.

### RECOMENDACIONES

1. Se requiere, que El Plan estratégico de las Tecnologías de Información - PETI formulado el 21 de diciembre de 2016, el cual está vigente hasta el año 2018, se presente Informe sobre el estado de cumplimiento o avance del mismo a la Alta Dirección, teniendo en cuenta que no se cuenta con dicho registro y no permite la toma de decisiones. Así mismo, se requiere actualizar el numeral 10.1 Presupuesto requerido por proyectos, toda vez que el presupuesto asignado para el Proyecto ERP SAP Fase III es de \$1.800.000 millones de pesos (2018). De igual manera, el presupuesto para desarrollar el Proyecto ERP fase II no se encuentra actualizado. Por último, aprovechando el trabajo iniciado con el Sector Defensa sobre la formulación e integración del PETI Sectorial, se recomienda la actualización de los objetivos de dicho Plan, para que sean estratégicos y de impacto para la entidad y no se conciban como actividades del quehacer de dicha jefatura. Así como también, se debe revisar mínimo cada seis meses la conveniencia y adecuación de las actividades, que permitan ajustar o hacer mejoras de acuerdo a las necesidades estratégicas de la Entidad.
2. Con el fin de dar cumplimiento al alcance del proceso de Gestión de la Tecnología, se debe realizar un seguimiento oportuno a la contratación efectuada en las Direcciones Regionales relacionada con los mantenimientos preventivos y/o correctivos, se hace necesario conocer el estado actual del mismo en los siguientes aspectos: estado del proceso contractual, los



SUBPROCESO  
**GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD**

Código: **MC-GIC-FO-24**

TITULO  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA**

Versión No. **01**

Página  
**24 de 28**

Fecha **03 08 2017**



cronogramas y el seguimiento de su realización, verificación del desarrollo del procedimiento establecido.

Igualmente, se debe garantizar el cargue de la información del inventario de los equipos y su mantenimiento tanto de la Oficina Principal como de las Direcciones Regionales, en el aplicativo de Mesa de ayuda, teniendo en cuenta que no se ha culminado con dicha labor.

3. Al solicitar la evaluación de desempeño de un funcionario de la Planta Temporal perteneciente a la Mesa de Ayuda SAP- ERP, se encontró que no se realizó la evaluación, tal como lo establece la GUÍA PROCEDIMENTAL PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE PLANTA TEMPORAL, numeral 3.2 PERIODO A CALIFICAR Se evaluará mensualmente, los meses de Julio y Agosto 2017, teniendo en cuenta la vigencia de la planta temporal, prorrogada por el Decreto 961/17. Sin embargo, en periodos anteriores se efectuó normalmente dicho proceso, con el mismo antecedente y situación administrativa del funcionario en mención. Se requiere dar cumplimiento a lo establecido por la Dirección Administrativa.
4. Realizar aclaración en el procedimiento ADMINISTRACION DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA " para el ingreso al Data Center, y en el MANUAL DE POLÍTICAS DE USO, OPERACIÓN Y SEGURIDAD PARA LAS TICS lo relacionado con la persona competente para autorizar el ingreso al DATACENTER, ya que no hay coherencia con lo que está establecido en el procedimiento, manual y registros de ingreso al mismo.
5. Se evidencia la necesidad de llevar un registro del ingreso y salida del área de los backups, con el fin de controlar el ingreso al mismo por parte de los diferentes funcionarios que ingresan al área y evitar riesgos relacionados con la protección de la información.
6. Se recomienda continuar con las comunicaciones a las Direcciones Regionales sobre la responsabilidad respecto al envío oportuno de los Backups (aplicativos y usuarios), de conformidad con el cronograma establecido, igualmente teniendo en cuenta las situaciones administrativas de la Planta de Personal, especialmente Temporales con novedad a 31 de octubre de 2017, se evidencia la necesidad de desarrollar un plan de contingencia con relación a los Backups de los usuarios con el fin de mitigar el riesgo de pérdida y proteger la información de la Entidad.
7. Igualmente se evidencia que los indicadores se miden y analizan de manera global, identificando que hay casos de informática que no se gestionan oportunamente, pero hay casos de aplicativos que se solucionan a tiempo y dan cumplimiento a los ANS, se debe realizar un análisis por separado de conformidad con los casos que se manejan por la mesa de ayuda (informática, aplicativos, así mismo, se requiere actualizar el ANS tomando en cuenta la necesidad de los diferentes clientes.
8. Con relación al indicador de satisfacción del cliente, si bien es cierto, el indicador se maneja de manera global por todos los servicios recibidos por mesa de ayuda, se requiere evaluar y/o discriminar la satisfacción del cliente de forma independiente para los aplicativos, teniendo en cuenta que el cliente, el ANS y la criticidad son diferentes; tal es el caso del soporte dado al





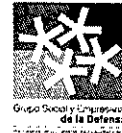
SUBPROCESO  
**GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD**  
 TITULO  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA**

Código: MC-GIC-FO-24

Versión No. 01

Página  
 25 de 28

Fecha 03 08 2017



aplicativo CONAL. Así mismo, se requiere actualizar el ANS tomando en cuenta la necesidad de los diferentes clientes.

9. Se debe actualizar la hoja de vida del indicador de conformidad con el formato *MC-GIC-FO-11* y realizar la correspondiente publicación en la página web, igualmente la medición del indicador se debe realizar por medio de la SUITE VISION EMPRESARIAL a nivel nacional, se recomienda que en caso de las regionales la meta a cumplir debe ser igual a la establecida en el indicador, es decir cada regional debe dar cumplimiento a la correspondiente meta.
10. Se evidencia que en la plataforma documental se encuentran publicada la guía *GT-GU-02 Guía Manejo de los Medios de Comunicación*, la cual debe ser actualizada, teniendo en cuenta que no se reflejan los cambios presentados en la herramienta de Mesa de Ayuda.
11. Se evidencia que no se ha realizado la actualización de la Resolución 1095 del 31 de agosto de 2016, creación del grupo de Mesa de Ayuda ERP-SAP, relacionado con la aclaración de las responsabilidades del Coordinador lo que conlleva a que no haya claridad de este cargo dentro del grupo y sus responsabilidades frente al mismo; actividad recomendada durante el proceso de auditoría del año anterior.
12. Se requiere se realice nuevamente retroalimentación de la *Directiva Permanente No. 08 ALDG-ALOPL-140 del 30 de marzo de 2017* a los responsables del cargue de la información, con el fin de dar cumplimiento a las directrices establecidas.

## RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO

De conformidad con los reportes presentados por la Oficina de Tecnología a la Dirección Administrativa con Memorandos Nros. 20161310248957 ALOTC-GIT-131 del 31 de octubre de 2016, 20161310276847 ALOTC-GIT-131 del 21 de noviembre de 2016, 20171310239547 ALOTC-GIT-131 del 11 de julio de 2017, 20171310320317 ALOTC-GIT-131 del 12 de septiembre de 2017, relacionados con las fallas presentadas en la Planta eléctrica se solicita dar apertura a Auditoría de gestión o puntual, en donde se indague e identifique las causas del origen de las fallas de la planta eléctrica y se definan las acciones correctivas inmediatas y/o de mejora que deben realizarse con el fin de evitar nuevamente su ocurrencia y que impacte de manera negativa el cumplimiento de la misión institucional.

Se recomienda a la Oficina de Control Interno, realizar acompañamiento permanente y evaluar la gestión frente a la operación y transacciones realizadas en la herramienta SAP – ERP, toda vez que la Oficina de Tecnología no puede actuar como juez y parte en la administración de la transacción de Auditoría con que cuenta dicha herramienta.



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA  
CALIDAD

Código: MC-GIC-FO-24

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
IINTERNA

Versión No. 01

Página  
26 de 28

Fecha 03

08 2017



8. OBSERVACIONES DETECTADAS

8.1. FORTALEZAS

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
1.	Se destaca la comunicación asertiva con los diferentes líderes de proceso frente a las necesidades de iniciar nuevos proyectos tecnológicos y el trabajo realizado en coordinación durante las etapas y responsabilidades establecidas.	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

8.2. ASPECTOS POR MEJORAR

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
1.	Se evidencia en la Herramienta ERP-SAP SOLMAN, casos pendientes de cierre, correspondiente a los meses de marzo, abril y mayo de 2017, generando debilidades en el control al cierre y seguimiento de casos en primer y segundo nivel, igualmente es necesario la actualización de los manuales de usuario del ERP-SAP, de conformidad con las mejoras que se han detectado en el desarrollo de la mesa de ayuda.	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA
2.	Una vez verificada la herramienta de MESA DE AYUDA GPLI, relacionada con el manejo del aplicativo CONAL, se evidencia, que al administrador de este aplicativo en la Dirección Cadena de Suministros, recibe casos relacionadas con otros aplicativos y soportes técnicos, los cuales deben ser redireccionados por este administrador, originando actividades adicionales e igualmente se puede presentar el riesgo de que los casos no se solucionen y genere insatisfacción del usuario por demoras en la solución de los mismos. Se requiere corregir en la herramienta, la situación presentada.	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA
3.	Se evidencia que en matriz de las políticas de operación del Proceso se encuentra publicada la Circular No. No. 06 ALDG-ALOTC-GIT-131, Mantenimiento preventivo/correctivo de equipos tecnológicos, Circular No. 08 ALDG-ALOTC-GIT-131 Gestión de la Mesa de Ayuda Informática, Circular No. 02 ALDG-ALOTC-GIT-131 Directrices para protección y traslado de elementos y/o equipos de cómputo del 24 de febrero de 2015, las cuales están desactualizadas de conformidad con los procedimientos que se encuentran establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.  Igualmente la Directiva No. 17 ALDG-ALOTC-130 Política para el uso de Herramientas Tecnológicas y Seguridad de Información del 22 de diciembre de 2017, se encuentra derogada por la Directiva No. 22 del 17 de agosto de 2017, la cual no se encuentra incluida en la Matriz de Políticas de Operación. Por lo anterior, se requiere la actualización de las mismas, dando cumplimiento a la Directiva No.	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA



SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD

Código: MC-GIC-FO-24

TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Versión No. 01

Página  
27 de 28

Fecha 03 08 2017



No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
	03 del 8 de febrero de 2017 Directrices para la elaboración, seguimiento, control, depuración de las políticas de operación de la ALFM.	

8.3. NO CONFORMIDADES

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso y/o Subproceso
1.	<p>Durante la auditoría, no se encontró la realización de la medición de la satisfacción del cliente con relación a la Gestión de la Mesa de Ayuda ERP-SAP, lo cual no permite medir la Gestión de la Herramienta con el fin de establecer aspectos de mejora. Lo anterior, contraviene lo establecido en las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, numeral 8.2.1 "Satisfacción del cliente, Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información".</p> <p>Así mismo, no se determinaron las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales, teniendo en cuenta que dicha acción se informó en el Informe Final de Auditoría de la vigencia anterior, sin que se evidencia una mejora al respecto.</p> <p>En la verificación de la información, no se registran ni presentan informes de gestión relacionado con la Mesa de Ayuda ERP-SAP, como lo son: casos abiertos, casos de primer y segundo nivel, casos cerrados, casos pendientes y seguimiento a los mismos que permita evaluar la gestión de la mesa de ayuda ERP-SAP para la toma de decisiones. Lo cual contraviene lo establecido en el numeral 8.1 Generalidades, que establece que la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.</p>	<p>NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008</p> <p>8.2.1 Satisfacción del cliente</p> <p>8.5.3 Acción preventiva</p> <p>8 Medición, análisis y mejora</p> <p>8.1 Generalidades</p>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA
2.	<p>Las herramientas generadoras de la fuente de información de las variables de los indicadores de gestión de la Mesa de ayuda GPLI, no se encuentran actualizados, evidenciados en que existen casos abiertos, en espera desde el mes de marzo de 2017. Igualmente, existen debilidades en los análisis</p>	<p>NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008</p>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA



SUBPROCESO  
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD

Código: MC-GIC-FO-24



TITULO  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Versión No. 01

Página  
28 de 28

Fecha 03 08 2017

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso y/o Subproceso
	<p>realizados a la medición del Mapa de Riesgos de Proceso y Anticorrupción.</p> <p>Situación que no permite determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, como lo establece el numeral 8.4, de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.</p> <p>Así mismo, se requiere volver a fijar un horizonte para la mejora, dado que los plazos y las metas de los indicadores de gestión se cumplen, superando las metas establecidas en los resultados presentados.</p>	8.4. Análisis de datos	

9. CONCLUSIONES

10. FECHA DE ENTREGA DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO POR PARTE DEL LÍDER DEL PROCESO

El Líder del Proceso dispone de 5 días para realizar la formulación de los planes de mejoramiento correspondientes una vez entregado el presente informe. La actividad de acompañamiento en dicha labor la realizará la Oficina Asesora de Planeación y se debe diligenciar el formato establecido para tal fin. La herramienta tecnológica utilizada para dicho proceso es la Suite Vision Empresarial, Módulo Mejoras.

11. ACEPTACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 09 días del mes de octubre del año 2017.

	NOMBRE COMPLETO	FIRMA
Jefe de Oficina/ Director Nacional/ Director Regional/ Coordinador de Grupo	<p>(C.R.A.) SONIA D. GUTIERREZ</p>	
Auditor Líder	MONICA SIERRA	