

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: SEPG-F-063
	PROCESO	SISTEMA ESTRATEGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Versión: 001
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA	Fecha: 17/06/2016

Fecha(s) de auditoría:	18 de noviembre de 2016.
Proceso(s) auditado(s):	Gestión de la información y comunicaciones.
Objetivo(s) de la auditoría:	Evaluar la conformidad del proceso “Gestión de la información y comunicaciones” con los procedimientos establecidos para su desarrollo, verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables al proceso e identificar sus oportunidades de mejora.
Alcance de la auditoría:	Cubre de manera general la siguiente documentación: procedimientos, Caracterización del proceso, objetivos de calidad, misión y visión de la Entidad, Manuales, Instructivos y Formatos. La auditoría se realiza en la sala 6-3 del piso 6° de la ANI. La auditoría tiene una duración de cuatro (4) horas.
Criterios de la auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2008. • Norma NTC GP 1000:2009. • Caracterización del Proceso. • Formato “SOLICITUD DE CAMBIOS DEL AMBIENTE PRODUCTIVO (GICO-F-009)”. • Instructivo "MITIGACIÓN DE RIESGOS EN LA INFRAESTRUCTURA DE TI (GICO-I-0019)". • Instructivo "BACKUP Y RESTAURACIÓN DE LA INFORMACIÓN. (GICO-I-0020)". • Formato "SECCIONES DE LA PÁGINA WEB - ESQUEMA DE PUBLICACIÓN (GICO-F-008)". • Instructivo "ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB E INTRANET DE LA ANI (GICO-I-011)”.
Auditor y equipo auditor:	<ul style="list-style-type: none"> • Cristian Leandro Muñoz Claros. • Héctor Eduardo Vanegas Gámez.
Auditados:	<ul style="list-style-type: none"> • Jorge Bernardo Gómez. • Bibiana Álvarez. • Luis Fernando Morales. • Javier Zúñiga. • Francisco Argüello. • Ana María Ortiz.
ACTIVIDADES AUDITADAS	
Descripción de las actividades auditadas	
En el proceso auditado se realizó reunión de apertura según las actividades planificadas con asistencia de los responsables del mismo, en la que se trataron entre otros temas el plan de auditoría y las actividades a auditar.	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: SEPG-F-063
	PROCESO	SISTEMA ESTRATEGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Versión: 001
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA	Fecha: 17/06/2016

Se revisó el proceso Gestión de la información y comunicaciones, los documentos contenidos del mismo, descritos a continuación:

1. Caracterización del Proceso.
2. Formato "SOLICITUD DE CAMBIOS DEL AMBIENTE PRODUCTIVO (GICO-F-009)".
3. Instructivo "MITIGACIÓN DE RIESGOS EN LA INFRAESTRUCTURA DE TI (GICO-I-0019)".
4. Instructivo "BACKUP Y RESTAURACIÓN DE LA INFORMACIÓN. (GICO-I-0020)".
5. Formato "SECCIONES DE LA PÁGINA WEB - ESQUEMA DE PUBLICACIÓN (GICO-F-008)".
6. Instructivo "ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB E INTRANET DE LA ANI (GICO-I-011)".

Se evaluó el conocimiento y apropiación de la Misión y Visión de la entidad, Mapa de Procesos ANI, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Plan de Acción y Mapa de Riesgos.

En el proceso auditado se realizó reunión de cierre y se presentaron los resultados de la auditoría: Aspectos relevantes (fortalezas) y aspectos por mejorar.

FORTALEZAS IDENTIFICADAS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA

Eventos importantes detectados en un proceso o actividad y se requiere darle continuidad

1. La organización desde la dirección del equipo de trabajo.
2. Disposición y compromiso de los responsables del proceso al atender la auditoría.
3. Conocimiento de la información, la documentación y planeación estratégica del proceso.
4. Implementación del ciclo PHVA en la gestión del proceso, el cual se evidencia en las acciones de mejora identificadas, direccionadas por el líder de sistemas (Jorge Bernardo Gómez).
5. El seguimiento realizado, por parte del líder del Equipo de Sistemas a los informes presentados por el contratista de la mesa de ayuda buscando información que le ayude a la toma de decisiones y la gestión del Equipo.

ASPECTOS POR MEJORAR U OBSERVACIONES IDENTIFICADAS EN LA AUDITORÍA

Riesgos dentro de la operación, que en el momento no es incumplimiento, pero a futuro puede llevar al incumplimiento

1. Documentar las acciones de mejora propuestas por el Gerente de sistemas en el SIG (Metodología para el análisis de causas, código SEPG-I-007).
2. Definir con la Oficina de Comunicaciones el alcance y las responsabilidades en el manejo y actualización de la página Web e Intranet de la ANI, determinados en el Instructivo "ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB E INTRANET DE LA ANI (GICO-I-011)".

NO CONFORMIDADES

Incumplimiento ante un requisito (Cliente, Legal, Sistema de Gestión, Organización)

1. El Mapa de Riesgos no evidencia el nivel de riesgo deseado a manejar por el responsable del proceso Gestión de la información y comunicaciones, según su criterio los riesgos identificados no corresponden a la gestión realizada.
2. El servicio de Wifi se encuentra subutilizado debido a que distribución de los equipos no es óptima, generando una mala conectividad a la red con los equipos portátiles lo que no permite hacer uso eficiente del canal de 256 MB por parte de los usuarios.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: SEPG-F-063
	PROCESO	SISTEMA ESTRATEGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Versión: 001
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA	Fecha: 17/06/2016

3. No existe evidencia de la forma como se debe salvaguardar las copias de respaldo de la web y la intranet de la ANI. No se evidencia una forma precisa de como se hace, lo cual pone en riesgo la información de la Entidad.
4. El formato "Solicitud de cambios del ambiente productivo-GICO-F-009" creado para hacer seguimiento a las labores críticas planeadas y adelantadas por el proceso en beneficio de la ANI, no se ha registrado en todas las actividades realizadas por el equipo de sistemas presentándose fallas identificadas en el servicio prestado a los clientes internos: Oficina de comunicaciones, respecto a cambios realizados en la máquina (servidor) asignada para la Intranet de la Entidad, los cuales no fueron comunicados al usuario y ocasionó retazos en la Gestión de la Oficina de Comunicaciones y reproceso al tener que cargar de nuevo la información del contenido. No se evidencia Acción Correctiva tomada frente a este evento.
5. En el Instructivo "Mitigación de Riesgos en la Infraestructura de TI (GICO-I-0019)" no se identifican los riesgos a los cuales se les está planteando la "Acción de mitigación del riesgo en la infraestructura de TI". De acuerdo al instructivo mencionado, en el componente Equipos de cómputo, la acción de mitigación dice: "Contar con un stock básico de dispositivos a disposición de los usuarios proveniente de la bolsa de alquiler pactada con T&S, gestionar la solicitud de dispositivos adicionales que sean considerados pertinentes para asegurar una disponibilidad oscilante entre el 1 y 2% del promedio de equipos personales...", no es válido debido a que el contrato con T&S no está vigente.

CONCLUSION DE LA AUDITORÍA

Resultado de la auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría

El proceso Gestión de la información y comunicación no se encuentra acorde con las actividades desarrolladas por el equipo, por lo tanto, resulta conveniente y adecuado para los intereses de la Entidad, hacer una actualización del proceso.

RECOMENDACIONES GENERALES (Solo aplica para el informe general de todo el proceso de auditorías internas)

1. Continuar con la revisión y actualización de la documentación que tiene el proceso de acuerdo a la realidad de la gestión realizada y las necesidades de la Agencia Nacional de Infraestructura.
2. Utilizar y aplicar sin ninguna excepción la documentación establecida en el SIG en la gestión realizada por el proceso Gestión de la Información y Comunicaciones de la ANI.

Aprobación Auditor(es)	Aprobación Auditado(s)
Nombre:	Nombre:
Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO
Nombre:	Nombre: N.A.
Firma:	Firma: