

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 1 de 11

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA No.: 5

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	05	Mes:	06	Año:	2020
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

1. PROCESO:	Gestión de Infraestructura y Tecnologías de Información.
2. LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):	<p>Líder Estratégico: Director de Informática y Desarrollo</p> <p>Responsables de la Actualización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinador Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones, 2. Coordinador Grupo de Sistemas y Arquitectura y Tecnología 3. Coordinador Grupo Arquitectura de Datos
3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	<p>Evaluar la gestión del proceso, el cumplimiento de los requisitos legales que le sean aplicables, lineamientos, procedimientos y políticas establecidas por la Entidad, y si su ejecución permite contribuir a la mejora del Sistema de Gestión Integrado, del Sistema de Control Interno y la Gestión institucional.</p>
4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	<p>La auditoría al proceso de Gestión de Infraestructura y Tecnologías de Información, se realizó para el periodo comprendido entre el 8 de junio de 2019 y el 5 de junio de 2020. El análisis de la información se efectuó mediante prueba selectiva y/o muestreo sobre las actividades desarrolladas.</p> <p>Para esta evaluación se aplicó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, Versión 3, de 2019 y la Guía de Auditoria para Entidades Públicas, Versión 3, de mayo de 2018, expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>No se hizo necesario incorporar hechos adicionales en desarrollo de la auditoría.</p> <p>Para el análisis de los contratos supervisados por la Dirección de Informática y Desarrollo de los cuales se tomó una muestra aleatoria de Cuarenta y un (41) contratos para su validación, a saber:</p> <p><u>13 del año 2019:</u></p>



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código :EC-F-003

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 01 de Junio de
2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión: 011

FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Número de Página 2 de 11

No.	Contrato	Fecha de suscripción	Contratista
1	046	27 de junio de 2019	GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA S.A
2	38988	27 de junio de 2019	DELL COLOMBIA INC
3	39275	1 de julio de 2019	PANAMERICANA LIBRERÍA Y PAPELERIA
4	39829	6 de agosto de 2019	MEDIA COMMERCE PARTHERS
5	066	28 de agosto de 2019	ARNULFO MARTÍNEZ RUÍZ
6	069	30 de agosto de 2019	STONE COLOMBIA S.A.S.
7	41109	1 de octubre de 2019	DELL COLOMBIA INC
8	43474	9 de diciembre de 2019	HIGTHEC SOFTWARE S.A.S.
9	114	13 de diciembre de 2019	TANDEM S.A.S
10	115	17 de diciembre de 2019	MAICROTEL .S.A.S.
11	116	18 de diciembre de 2019	INTECO NC SAS
12	122	23 de diciembre de 2019	SOLUCIONES INTEGRALES VER SAS
13	123	24 de diciembre de 2019	DIGITAL WARE S.A.S.

28 del año 2020:

No.	Contrato	Fecha de suscripción	Contratista
1	001	10 de enero de 2020	WILDBER WILCHES AREVALO
2	002	10 de enero de 2020	JOHANN MILLER ARCE RUBIO
3	003	10 de enero de 2020	JUAN PABLO PAREDES AGUIRRE
4	004	10 de enero de 2020	CLAUDIA LILIANA LADINO SANTANA
5	008	16 de enero de 2020	MARIO ALIRIO LATORRE
6	010	23 de enero de 2020	FABIO NORBERTO RODRÍGUEZ MEDINA
7	017	17 de febrero de 2020	REPORTING ESTÁNDAR SUCURSAL COLOMBIA
8	45377	21 de febrero de 2020	DELL COLOMBIA INC
9	032	6 de marzo de 2020	EXPERTOS INGENIEROS S.A.S
10	45890	9 de marzo de 2020	UT SOFT - IG
11	040	12 de abril de 2020	OSCAR MAURICIO GONZALEZ GÓMEZ
12	041	12 de abril de 2020	BRAULIO ERNESTO RAMÍREZ VALDIRIS
13	042	12 de abril de 2020	CRISTIAN DAVID TORRES OCAMPO
14	043	12 de abril de 2020	FREDDY ALEXANDER LADINO PERDOMO
15	044	16 de abril de 2020	CAMILO ANDRÉS DUQUE TANGARIFE
16	045	16 de abril de 2020	FARID ELIUD GÁMEZ BERNAL
17	046	16 de abril de 2020	HELBERT HUMBERTO RIVEROS MARÍN
18	047	16 de abril de 2020	SONIA LORENA MILLÁN GONZÁLEZ
19	048	19 de abril de 2020	ELIO NELSON CORTÉS MARTÍNEZ
20	049	19 de abril de 2020	JOHN HENRY RONDÓN SUÁREZ
21	050	19 de abril de 2020	JOSE LEONARDO PUERTO CORREDOR
22	051	19 de abril de 2020	JULIO ROBERTO PÁEZ TORRES
23	052	19 de abril de 2020	LEONARDO JAVIER DELGADO RANGEL
24	054	26 de abril de 2020	ALÍ ZAMBRANO FLOREZ
25	055	24 de abril de 2020	ORANGEL IGOR PÉREZ DURÁN
26	056	26 de abril de 2020	JOHN SERGIO RODRÍGUEZ SIERRA
27	058	7 de mayo de 2020	MARÍA ALEJANDRA RODRÍGUEZ CARDOZO
28	059	7 de mayo de 2020	JOSE ALVARO ÁVILA FANDIÑO

5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:

Se evaluaron y verificaron los siguientes aspectos:



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código :EC-F-003

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 01 de Junio de
2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión: 011

FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Número de Página 3 de 11

	<p>1. La adecuada aplicación de la normatividad legal vigente, así como los documentos contenidos en el Sistema de Gestión Integrado aplicables al proceso.</p> <p>2. Seguimiento y avances de Gobierno Digital.</p> <p>3. Los Contratos en ejecución asociados a la adquisición, renovación, soporte y mantenimiento de la plataforma Tecnológica de Hardware, Software y Comunicaciones de la Entidad, los Informes de supervisión y sus respectivas actas de liquidación.</p> <p>4. La efectividad de las actividades propuestas en el plan de mejoramiento elaborado para la auditoría realizada en la vigencia 2019.</p> <p>5. El diseño, coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión establecidos para el proceso, de conformidad con lo dispuesto en el Documento Guía: Indicadores de Gestión, Código: GC-G-001, Versión 005 del 06 de abril de 2015, así como el cumplimiento de las metas definidas y el uso de los resultados para la toma de decisiones, así como su revisión y actualización.</p>
--	--

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	11	Mes	05	Año	2020	Desde:	04/05/2020	Hasta:	04/06/2020	Día	05	Mes	06	Año	2020
							D / M / A		D / M / A						

6. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

6.1 ASPECTOS FUERTES DEL PROCESO:

1. Se evidencia liderazgo y compromiso del Director de Informática y Desarrollo, que, junto con su equipo de trabajo, ha logrado la adquisición y puesta en marcha de nuevas plataformas, herramientas, adopción de nuevas estrategias, encaminadas al fortalecimiento tecnológico de la Superintendencia de Sociedades. Es así, que, durante la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, se ha mantenido la operación de la Entidad, mediante el trabajo en casa, garantizando el buen funcionamiento, continuidad de los procesos misionales y de apoyo, audiencias virtuales, trámites y servicios en línea, sin la afectación del servicio a los usuarios.

2. Gracias a la gestión desarrollada, se lograron tres (3) reconocimientos (sellos de excelencia) que fueron otorgados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en las categorías: Gobierno Abierto-Datos, por la presentación del informe: 1.000 empresas más grandes y en Ejercicios de Participación



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código :EC-F-003

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 01 de Junio de 2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión: 011

FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Número de Página 4 de 11

6.1 ASPECTOS FUERTES DEL PROCESO:

por la consulta a los grupos de interés y análisis de materialidad de la Superintendencia de Sociedades. El segundo Sello de Excelencia, otorgado en la categoría Gobierno Abierto - Ejercicios de Participación por la Consulta a los grupos de interés y análisis de materialidad de la Superintendencia de Sociedades, mediante la cual los ciudadanos pudieron evaluar y manifestar su percepción y expectativas en cuanto a la gestión de la Entidad en temas de Responsabilidad Social Institucional como: Gobernanza, Derechos Humanos y Medio Ambiente. El tercer sello obtenido por la alta calidad de nuestros servicios digitales, en la categoría Servicios en Línea, gracias al servicio de Conciliación que brinda de manera gratuita a través del Centro de Conciliación y Arbitraje para resolver conflictos empresariales.

6.2 OBSERVACIONES

1. El equipo auditor observó, que la empresa CINTEL elaboró un documento de Diagnóstico y Evaluación de la Implementación de los Criterios de Usabilidad y Accesibilidad al Portal Web de la Entidad. Este documento se adjunta al informe, y hace parte de los papeles de trabajo.

Una vez realizada la prueba de accesibilidad para la página Inicio por medio de la herramienta "TAWDIS", y se obtienen los siguientes resultados.

Tabla 1. Resultado análisis accesibilidad – Página inicio

Grupo	Cumple	No cumple	Total de lineamientos	Porcentaje de cumplimiento
Nivel A	6	11	17	35%
Nivel AA	3	3	6	50%
Nivel AAA	7	5	12	58%

Fuente: CINTEL 2019

Evaluando el numeral 4.1 requisitos conformidad, en cuanto a la accesibilidad y cumplimiento de requisitos exigidos por la Norma NTC 5854 para los Niveles A, AA y AAA de la Página Web. Se identificó que no se satisface por completo ninguno de los tres niveles como se observa en el la Tabla 1, dado que ningún nivel alcanza el 100%.

Actualmente la Página Web de la Entidad de acuerdo con los resultados del informe, requiere acciones de mejora frente al cumplimiento de estos requisitos en cuanto a la satisfacción al 100% de los niveles. Se requiere aunar esfuerzos de las áreas involucradas (funcionales, técnicas y soporte) en pro de lograr cumplir con todos los requerimientos necesarios para los servicios centrados en el usuario, y mejorar en el cumplimiento de los criterios aplicables de accesibilidad y usabilidad para el portal Web.



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código :EC-F-003

Fecha: 01 de Junio de
2017

Versión: 011

Número de Página 5 de 11

6.3 NO CONFORMIDAD

DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
<p>1. Gestión de Cambios Ambiente Productivo.</p> <p>En la revisión a la gestión de cambios sobre los componentes tecnológicos y sistemas de información, que se realiza mediante la herramienta Service Manager, el equipo auditor evidenció las siguientes debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• No hay evidencia del registro de solicitud de convocatoria a reunión de Comité de Cambios.• En algunos casos no hay registros dentro de la herramienta, que dé cuenta de la votación de cada uno de los integrantes del comité de Cambios, para cada propuesta. Siendo este un punto de control.• No se está diligenciando el formato GINT-F-006 “Lista de Chequeo de Paso a Producción”, para el paso a producción.• Al momento de cerrar la solicitud de paso a producción, no se están dejando documentadas las lecciones aprendidas ubicadas en la pestaña “Resultados_Cierre de Cambio” del formato “GINT-F-003 Solicitud de Cambio del Ambiente Productivo”.• No existen métricas establecidas que permitan evaluar el proceso de Gestión de Cambios.• El procedimiento de Gestión de Cambios no se encuentra alineado con el de “Entrega y Despliegue de Sistemas de Información GINT-PR-014”, por cuanto en este último, en la actividad “Planeación del Despliegue” menciona que se debe planear el despliegue de los nuevos sistemas o cambios en los sistemas existentes reuniéndose con el área de Datos y Sistemas. Y como evidencia prevé un acta de comité de cambios. (Punto de Control), sin embargo, dicha acta no se encuentra requerida en el procedimiento de Control de Cambios. <p>En consecuencia, incumple lo dispuesto en el Procedimiento GINT-PR-006 Gestión Infraestructura y Tecnologías de Información, versión 004, numeral 7.</p>	<p>Procedimiento GINT-PR-006 Gestión Infraestructura y Tecnologías de Información, versión 004, numeral 7.</p>
<p>2. Plan de Recuperación ante Desastres.</p> <p>En la revisión al Plan de Recuperación ante Desastres – DRP publicado en la caracterización del proceso, el equipo auditor evidenció:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Falta actualizar la guía de acuerdo con arquitectura tecnológica actual (servidores y BD) y arquitectura de aplicaciones.b. No se han realizado pruebas individuales sobre caída de aplicativos.	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Versión 3, numeral 7.2.</p>

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 6 de 11

6.3 NO CONFORMIDAD	
DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
<p>c. Los datos de contacto para los funcionarios que ejercen roles dentro del DRP no se encuentran actualizados, en el Anexo 2.</p> <p>En consecuencia, incumple lo dispuesto el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG numeral 7.2.</p>	
<p>3. Medición Avance de Implementación Política de Gobierno Digital.</p> <p>Según el Reporte de Avance a la Gestión FURAG, la Entidad obtuvo un 96,59% en el índice de desempeño de la Política de Gobierno Digital, resultados que demuestra el avance en la implementación de dicha Política, sin embargo, los indicadores que fueron definidos al interior de la Superintendencia de Sociedades, para evaluar el nivel de cumplimiento y avance de los diferentes aspectos de la Política, a la fecha de la auditoria aún no se ha realizado la primera medición correspondiente al primer trimestre del año 2020, según la frecuencia de medición definida en las hojas de vida de los indicadores. Situación que podría impedir la toma oportuna de decisiones ante una posible desviación que pueda afectar el cumplimiento de las metas definidas.</p> <p>En consecuencia, se incumple lo dispuesto en el Manual de Gobierno Digital, Implementación de la Política de Gobierno Digital, numeral 4.1 Seguimiento y Evaluación por parte de la Entidad.</p>	Manual de Gobierno Digital, Implementación de la Política de Gobierno Digital, numeral 4.1 Seguimiento y Evaluación por parte de la Entidad.
<p>4. Seguimiento y Evaluación de Resultados a las Acciones Programadas dentro del Plan de Mejoramiento 2019.</p> <p>El equipo auditor evidenció en el aplicativo de riesgos y auditorias, que las 21 actividades programadas dentro del plan de mejoramiento 2019 para el Proceso de Gestión de Infraestructura y Tecnología de la Información, no cuentan con seguimiento y evaluación de los resultados de las mismas, por parte de la Oficina Asesora de Planeación, ni del facilitador del proceso. Adicionalmente, 11 de las 21 acciones programadas para subsanar los hallazgos de la auditoría realizada en el periodo anterior contenidas en el plan de mejoramiento 2019, se cumplieron fuera de término.</p> <p>En consecuencia, se incumple lo dispuesto en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Versión 3, 4ta. Dimensión, numeral 4.2.1.</p>	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Versión 3, 4ta. Dimensión, numeral 4.2.1.



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código :EC-F-003

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 01 de Junio de
2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión: 011

FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Número de Página 7 de 11

6.3 NO CONFORMIDAD

DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
<p>5. Indicadores de Gestión del Proceso.</p> <p>En el análisis del diseño, pertinencia y cumplimiento de los indicadores del proceso Infraestructura y Tecnología de la Información, el equipo auditor evidenció lo siguiente:</p> <p><u>Vigencia 2019</u></p> <ul style="list-style-type: none">• En el Indicador “Disponibilidad Servicios Tecnológicos” los valores registrados en la hoja de vida del indicador ítem “análisis de Información” correspondientes a los tres (3) primeros trimestres difieren de lo registrado en el formato: “Datos Indicadores procesos”. Igual situación sucede para el indicador “Atención requerimientos” para el primer trimestre.• El indicador de “Implementación controles técnicos de seguridad de la información” el cual tiene medición cuatrimestral, presenta para los tres (3) cuatrimestres, mediciones del 23%, 46% y 29% respectivamente, generando un resultado total en el año de 29%, encontrándose inadecuado diseño en la medición e incumplimiento de la meta. <p><u>Vigencia 2020</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Los indicadores de gestión propuestos para la vigencia 2020 no se encuentran publicados en la Página Web de la Entidad.• El indicador “Ejecución del Plan de sensibilización de seguridad digital”, tiene medición cuatrimestral y presenta en la hoja “Datos indicadores procesos”, medición hasta diciembre, lo cual no es coherente, adicionalmente, el número de capacitaciones que aparecen registradas en la hoja de vida del indicador, no coincide con lo registrado en la hoja “Datos Indicadores procesos”. Se evidenció inadecuado diseño del indicador en cuanto a medición.• En las vigencias 2019 y 2020 no se está diligenciado la casilla observaciones del formato: “Datos indicadores procesos”, donde se debe detallar y soportar el análisis de información de la hoja de vida del indicador. <p>Lo anterior evidencia inadecuado diseño en la medición de algunos indicadores y representa un incumplimiento a lo establecido en Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) numeral 4.2.1 Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional. En cuanto a la revisión y actualización de los indicadores y a la Guía GCG-001 Indicadores de Gestión Versión 005, numeral 3.4.4 Diseño del Indicador.</p>	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Versión 3, numeral 4.2.1 Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional.</p> <p>Guía GCG-001 Indicadores de Gestión, Versión 005, numeral 3.4.4 Diseño del Indicador.</p>
<p>6. Evidencia Digital Laboratorio Forense.</p>	<p>Procedimiento GINT-PR-012 Extracción de Evidencia Digital, Versión 001, numeral 2.3, en</p>



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código :EC-F-003

Fecha: 01 de Junio de
2017

Versión: 011

Número de Página 8 de 11

6.3 NO CONFORMIDAD

DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
<p>El equipo auditor encontró que las evidencias digitales no se están disponiendo en los elementos de empaque y sellamiento seguro: bolsas de burbujas antiestáticas con cierre adhesivo, igualmente no se está realizando el registro fotográfico de las evidencias antes, durante y al finalizar su embalaje y rotulado, función que cumple el técnico forense y revisa el encargado de la bodega de evidencias de acuerdo con el procedimiento establecido.</p> <p>Lo anterior presenta incumplimiento al Procedimiento GINT-PR-012 - Extracción de Evidencia Digital, Versión 001, numeral 2.3, en cuanto al cumplimiento del debido embalaje de las evidencias digitales.</p>	<p>cuanto al cumplimiento del debido embalaje de las evidencias digitales.</p>
<p>7. Inventario de Evidencia Forense.</p> <p>En la revisión al inventario de evidencia forense se encontró que no se está actualizando oportunamente, lo anterior fue evidenciado en el soporte remitido por el responsable encontrando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• El inventario reportado en el formato GINT-F-018 : Inventario de Evidencias Forenses, consta de 4 hojas de Excel donde se validó que cuarenta y seis (46) registros no cuentan con hora de entrada, salida, firma de recibo y entrega, en la hoja 3, doce (12) registros que no poseen el código de evidencia, dos (2) registros sin fecha de ingreso, en todas las hojas algunos registros de fecha de salida se encuentran con inconsistencia, la anterior información es reportada por los técnicos forenses al laboratorio.• Dentro del alcance de Auditoría, se realizaron once (11) tomas de información solicitadas por los analistas forenses de la entidad a través de las Delegaturas, de acuerdo con la información reportada y estas no se encuentran registradas en el inventario. <p>Lo anterior evidencia falta de control en el inventario de evidencias digitales e incumplimiento al numeral 2.7 del procedimiento GINT-PR-011 Administración de Bodega de Evidencias y Elementos Forenses, versión 002 el cual menciona "El responsable de la bodega de evidencias y elementos forenses debe realizar, administrar y asegurar un inventario detallado de la evidencia digital y de los elementos forenses que recibe, almacena y que entrega, según formatos establecidos en el presente procedimiento, completamente diligenciados."</p>	<p>Procedimiento GINT-PR-011 - Administración de Bodega de Evidencias y Elementos Forenses, Versión 002, numeral 2.7.</p>
<p>8. Actas Plan de Respaldo de Información.</p>	<p>Procedimiento GINT-PR-001- Respaldo y Recuperación de Datos de la Infraestructura</p>

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 9 de 11

6.3 NO CONFORMIDAD	
DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
<p>En la revisión a las actividades descritas en el Procedimiento de Respaldo y Recuperación de Datos de la Infraestructura Tecnológica, el equipo auditor evidenció que no se está dejando constancia de la revisión y aprobación del plan de respaldo y restauración de información estructurada de la Superintendencia de Sociedades mediante acta de aprobación firmada por los responsables, de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento.</p> <p>Lo anterior presenta incumplimiento al Procedimiento de Respaldo y Recuperación de Datos de la Infraestructura Tecnológica, Versión 002, numeral 2.6 Plan de Respaldo de Información.</p>	<p>Tecnológica, Versión 003, numeral 2.6 Plan de Respaldo de Información.</p>
<p>9. Disponibilidad del Servicio Atención al Cliente. IVR (Interactive Response Unit).</p> <p>El equipo auditor, realizó varias llamadas telefónicas al conmutador de la Entidad en horas no laborales, con el fin de obtener respuesta mediante el IVR (Unidad de Respuesta Interactiva) que se emplea para brindar atención automatizada a los usuarios las 24 horas.</p> <p>Se realizaron pruebas los días 25, 27 y 29 de mayo de 2020 haciendo diez (10) llamadas telefónicas al conmutador con el fin de obtener respuestas sobre las siguientes radicaciones 2020-01-174033, 2020-01-174433, 2020-01-173094, 2020-01-177165, 2020-01-177403, 2020-01-178786, 2020-01-170112, 2020-01-172089, 2020-01-170935, 2020-01-173143, una vez digitados los números de las radicaciones, no se obtuvo respuesta por parte del IVR (Unidad de Respuesta Interactiva). Igual situación se presentó al consultar por número de Nit el estado de una sociedad. Lo anterior evidencia, indisponibilidad de la plataforma.</p> <p>Es importante que se realice monitoreo y seguimiento de los servicios que brinda la Entidad al ciudadano, con el fin de gestionarlos oportunamente.</p> <p>En consecuencia, se incumple el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3, numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano.</p>	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3, numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano.</p>

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 10 de 11

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

De la auditoría 05-2020 adelantada al Proceso de “Gestión de Infraestructura y Tecnologías de la Información”, el equipo auditor concluye que:

- Las acciones que se estructuran dentro del plan de mejoramiento deben cumplirse dentro del término establecido para cada una de ellas, y que dichas acciones contribuyan a erradicar la causa de las observaciones y no conformidades, de manera efectiva.
- El seguimiento de las acciones realizadas en el plan de mejoramiento, según las evidencias aportadas y cargadas en la herramienta de “Riesgos y Auditorías”, debe mantenerse actualizadas por los responsables de la ejecución del control, registrando claramente la periodicidad del monitoreo.
- El acuerdo de confidencialidad de los contratos de la DID del año 2020, se suscribió en el formato establecido para el efecto, en el documento de Políticas de la Entidad, en desarrollo de la auditoría.
- Las Actas de Inicio de los contratos suscritos a partir de marzo de 2020, se radicaron en aplicativo Postal mediante la cuenta de correo Webmaster, como documento adjunto.
- Importante priorizar los aplicativos que se han contratado en BPM, por cuanto ya se tienen labores adelantadas y teniendo en cuenta lo contratado para fábrica de software in-house con el fin de contribuir a mejorar la gestión de los procesos que están pendientes de dichos aplicativos.
- En los indicadores de Gestión es importante determinar la disponibilidad y oportuna de la información para que el usuario de los datos pueda tener confiabilidad en los resultados de la medición para la toma de decisiones. Igualmente deben ser actualizados una vez la oficina de planeación efectúe la actualización a la Guía: Indicadores de Gestión acorde con los nuevos lineamientos definidos por el DAFP en la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4 mayo de 2018. Se presentó una (1) no conformidad que debe ser objeto de análisis para asegurar el proceso.
- La Entidad debe continuar con la implementación de la Guía de usabilidad de MinTIC y/o Norma Técnica Colombiana NTC 5854 para la accesibilidad en la Página Web, de acuerdo a los porcentajes de avance en los que se encuentra actualmente.
- En cuanto a la evidencia digital cumplir con todos los elementos para su extracción, disposición con el fin de tener una evidencia bien asegurada con el fin de que dicha evidencia sirva como prueba en caso de investigación o proceso judicial. Se presentó una (1) no conformidad que debe ser objeto de análisis para asegurar el proceso.
- En el inventario de evidencias digitales cumplir con todo lo establecido en el procedimiento y que el responsable valide cada uno de los puntos de control establecidos en el procedimiento. Se presentó una (1) no conformidad que debe ser objeto de análisis para asegurar el proceso.
- Dar cumplimiento al procedimiento de Respaldo y recuperación de datos de la infraestructura tecnológica, en cuanto a dejar consignado el plan de respaldo y restauración de información estructurada de la superintendencia de sociedades, mediante Acta oficializada. Se presentó una (1) no conformidad que debe ser objeto de análisis para asegurar el proceso.
- La Entidad viene cumpliendo con los lineamientos dados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la implementación de Política de Gobierno Digital, es importante la medición de los indicadores definidos internamente por la Entidad.



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código :EC-F-003

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 01 de Junio de
2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión: 011

FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Número de Página 11 de
11

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

- Se deben tomar las medidas necesarias, a fin de asegurar la Gestión del Cambio al Ambiente Productivo.
- La gestión de usuarios sobre el Directorio Activo, se está realizando de manera adecuada.
- Las actividades del grupo de Arquitectura de Datos, se deben articular con el proceso de Infraestructura y Tecnología de la Información, en el marco del Sistema de Gestión Integrado.
- Respecto al autocontrol, se socializaron en la entrevista aspectos de prevención y sugerencias de control en las actividades que se desarrollan dentro del proceso, frente a la gestión que se adelanta, que deben estar encaminados al aseguramiento del proceso y al logro de los objetivos de la Entidad.

En total se identificó **una (1) observación y nueve (9) no conformidades**, que requieren estructuración de acciones preventivas y correctivas que permitan garantizar la mejora continua y por ende la madurez del Sistema de Gestión Integrado, el Sistema de Control Interno y la Gestión Institucional.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 05 días del mes de junio del año 2.020

8. RESPONSABLES INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Arnulfo Suárez Pinzón	Jefe Oficina de Control Interno	
Wilma Rocio Pedrozo Ulloa	Auditor Líder	
Myriam del C. Berdugo Salazar	Auditor	
Angela Consuelo López Vargas	Auditor	
Miguel Darío Quintana Sanchez	Auditor	

9. ANEXOS

Documento de Diagnóstico y Evaluación de la Implementación de los Criterios de Usabilidad y Accesibilidad al Portal Web de la Entidad.