

PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO TIC		SUBPROCESO: N/A	
TIPO DE PROCESO			
MISIONAL _____ APOYO ☒ ESTRATÉGICO _____ EVALUACIÓN Y CONTROL _____			
ÁREA AUDITADA: OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
NIVEL: CENTRAL ☒ SECCIONAL _____			
UNIDAD AUDITABLE: GIT-SOP-I-007 GESTION DE REPUESTOS			
TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría Interna ☒ Auditoría de Cumplimiento _____ Auditoría de seguimiento _____ Auditorías específicas: _____ Auditorías de sistemas o de TIC: _____ ¿Cuál? _____			
LUGAR DE DESARROLLO DE LA AUDITORÍA			
Oficinas Nacionales ☒ Gerencia Seccional _____ Oficina Local _____ PAPF _____ Otro _____ ¿Cuál? _____			
FORMA DE DESARROLLO DE LA AUDITORÍA: Presencial _____ Remota _____ Mixta ☒			
VIGENCIA: 1 enero 2022 – 31 julio 2023			
FECHA DE INICIO: 29/08/2023		FECHA DE FINALIZACIÓN: 29/09/2023	
TIPO DE INFORME:	Preliminar _____ Definitivo: ☒	Fecha: 14/11/2023	

1. OBJETIVO

La auditoría de gestión basada en riesgos verificará el cumplimiento de la gestión conforme al instructivo “GIT-SOP-I-007 GESTION DE REPUESTOS” en su versión 1 del 15/06/2018, que se encuentra activo en el aplicativo Diamante, el cual gestiona el reemplazo de repuestos de equipos tecnológicos del Instituto que hayan presentado daños, los cuales son solicitados a través de la Mesa de Ayuda para solucionar la falla en tiempo oportuno y reestablecer el funcionamiento del equipo y los diligenciamientos de la forma adjunta 4-913 V1 y como se articula con la gestión de riesgos y la ejecución de sus controles, esto con el fin de identificar riesgos y oportunidades de mejora para el proceso asociado a la unidad auditable.

2. ALCANCE

La auditoría evaluará la unidad auditable GIT-SOP-I-007-“Gestión de Repuestos” asociado al proceso “Gestión del Servicio TIC”, entre el 1º de enero de 2022 al 31 de julio de 2023, en las Oficinas Nacionales de la Oficina de Tecnología de Información. Los criterios para la auditoría basada en riesgos son:

- Analizar la aplicación de los lineamientos existentes y las medidas de control interno para el manejo de repuestos.
- Determinar los riesgos inherentes al proceso y evaluarlos frente a la Gestión de Repuestos.
- Realizar un análisis de los resultados del control de inventario y forma de solicitar los repuestos por las áreas.
- Evaluar la forma de solicitar los repuestos a los proveedores
- Procedimientos o Instructivos asociados a la Gestión de Repuestos

3. LIMITACIONES AL ALCANCE

Durante el desarrollo de la auditoría no se presentó limitación alguna que no permitiera lograr el alcance establecido en la planeación de la auditoría.

4. CRITERIOS

Los criterios para desarrollar la auditoría a la gestión de repuestos serán los siguientes:

- Ejecución del instructivo conforme al GIT-SOP-I-007 GESTIÓN DE REPUESTOS” en su versión 1 del 15/06/2018
- Utilización de la forma 4-913 en su versión 1 de 25/05/2018.
- Mapa de Riesgos Institucional asociado a la “Gestión de Repuestos”
- Gestión de Residuos Tecnológicos GRFIS-OAP-P-005
- Principios de Seguridad de la Información

5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

En la realización de la auditoría, se tuvieron en cuenta diferentes técnicas de auditoría, con el fin de obtener evidencias suficientes, tales como: comparación, entrevistas, conciliación y comprobación, que permitieron obtener y evaluar la evidencia de auditoría, proporcionando una base razonable para la determinación de las debilidades encontradas.

El desarrollo de reuniones con el área auditada permitió la aclaración de dudas respecto a la implementación real de los lineamientos establecidos en el instructivo evaluado y su coherencia con su gestión actual.

5.1 METODOLOGÍA

Se definen las siguientes fases, para que de una manera ordenada se lleve la auditoría:

Fase 1:

- Realizar el recorrido de actividades del instructivo GIT-SOP-I-007 GESTION DE REPUESTOS, publicado en el Sistema Diamante.
- Análisis de las solicitudes de repuestos
- Compras: Forma de seleccionar proveedores

Fase 2:

- Realizar el muestreo técnico para seleccionar muestra de revisión de las solicitudes de repuestos.
- Analizar problemas de usuarios y debilidades en la gestión de repuestos.
- Periodicidad de conciliación física del inventario
- Realizar un análisis y evaluación de las medidas de control implementadas por el área para el manejo de inventarios de repuestos.

Fase 3:

- Verificar el tiempo sin proveedor de repuestos tecnológicos entre contrato y contrato
- Verificación de las compras realizadas para que se incluyan en el inventario. Quién las incluye en el inventario y quien las verifica.
- Recomendar nuevos riesgos de la Gestión de Repuestos
- Determinar las debilidades y fortalezas del proceso en la Gestión de Repuestos
- Disposición final de desechos tecnológicos

Para que una observación identificada por el auditor tenga un soporte válido, seguiremos los siguientes pasos:

- 1- Solicitud de información generada por el área auditada
- 2- Recopilación mediante un muestreo técnico apropiado
- 3- Ordenamiento de las muestras
- 4- Evaluación frente a criterios de la auditoría
- 5- Identificación de observaciones
- 6- Confirmación mediante documentación para la observación.

Es así como la anterior metodología nos permitió desarrollar la presente auditoría de gestión basada en riesgos.

5.2 MUESTRAS

Se realiza el muestreo técnico conforme a la herramienta diseñada por la Contraloría General de la República y que se encuentra en el conjunto de herramientas avaladas por el DAFP – Departamento Administrativo de la Función Pública.

- Para una población de 540 solicitudes de repuestos entregadas en la vigencia 2022, el muestreo técnico arroja una muestra de 18 solicitudes.

		CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	
		AUDITORÍA:	
		Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Contraloría Delegada / Gerencia Departamental:			
Sujeto ó Punto de Control:			
Cálculo de la muestra para:		Solicitudes entregadas	
Período Terminado:		1o.Enero-31 dic 2022	
Preparado por:		Daniel Toro	
Fecha:		sep-23	
Revisado por:			
Fecha:			
Referencia de P/T			
INGRESO DE PARÁMETROS			
Tamaño de la Población (N)	540	TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 18 Muestra Óptima 18	
Error Muestral (E)	10%		
Proporción de Éxito (P)	5%		
Nivel de Confianza	95%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960		

La muestra seleccionada para la vigencia 2022 se conforma de las siguientes solicitudes de repuestos:

No. de secuencia de la solicitud	No. de caso	Fecha del caso
01	125334	30/11/2022
02	112012	n/d
03	112003	n/d
04	112098	n/d
05	111217	n/d
06	n/d	29/03/2022
07	n/d	01/08/2022
08	n/d	01/08/2022
09	55276	01/08/2022
10	n/d	01/08/2022
11	117784	23/09/2022
12	119598	13/10/2022
13	n/d	22/07/2022
14	120503	18/10/2022
15	118204	28/09/2022
16	112096	n/d
17	99597	01/08/2022
18	n/d	01/08/2022

- Para una población de 552 solicitudes de repuestos entregadas a 31 de agosto de 2023, el muestreo técnico arroja una muestra de 18 solicitudes.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
AUDITORÍA:
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población

Contraloría Delegada / Gerencia Departamental:

Sujeto ó Punto de Control:

Cálculo de la muestra para:

Periodo Terminado:

Preparado por:

Fecha:

Revisado por:

Fecha:

Referencia de P/T

Solicitudes entregadas

1 enero- 31 agos 2023

Daniel Toro

sep-23

INGRESO DE PARÁMETROS

Tamaño de la Población (N)	552
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	5%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Fórmula **18**

Muestra Óptima **18**

La muestra seleccionada para la vigencia 2023 se conforma de las siguientes solicitudes de repuestos:

No. de secuencia de la solicitud	No. de caso	Fecha del caso
01	136476	09/03/2023
02	138530	31/03/2023
03	144192	30/05/2023
04	146169	02/0672023
05	150877	13/07/2023
06	153400	14/08/2023

07	153786	04/08/2023
08	154647	14/08/2023
09	154814	14/08/2023
10	155140	18/08/2023
11	155320	31/01/2023
12	155349	17/08/2023
13	155923	02/08/2023
14	156110	28/08/2023
15	156750	28/08/2023
16	156746	28/08/2023
17	156751	28/08/2023
18	156740	28/08/2023

5.3 FORTALEZAS

Se han podido determinar fortalezas en el proceso en la Gestión de Repuestos:

1. La selección por vigencia de un solo proveedor de repuestos, seleccionado por subasta, esto simplifica la gestión cuando son varios proveedores de repuestos para la entidad.
2. Contar con una bolsa única en pesos por vigencia, la cual se va descontando a medida que se hacen pedidos al proveedor. Esto simplifica la labor administrativa de manejo de facturas y pagos parciales por cada pedido. Es importante resaltar que, si no se gasta la totalidad de la bolsa, no puede pasar el saldo al año de la siguiente vigencia.
3. Gestionar un inventario de repuestos controlado a nivel central, esto permite agilidad para la entrega de partes a los usuarios que presentan fallas en sus equipos, al no tener que esperar por la solicitud al proveedor.

5.4 RESULTADOS

Observación 1: Utilización de forma no activa en el aplicativo Diamante. La utilización de la forma 4-909 no cumple con el instructivo vigente GIT-SOP-I-007, en su tarea No. 1. Se debe utilizar la forma activa 4-913 para la solicitud de repuestos.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de Información

Criterio: Instructivo GIT-SOP-I-007 - GESTION DE REPUESTOS, en su versión 1 del 15/06/2018

- Casos Cereso evidenciados 2022: 125334, 112012, 112003, 112098, 111217, 55276, 117784, 119598, 120503, 118294, 112096, 99597.
- Casos Cereso evidenciados 2023: 144192, 150877, 153400, 154647, 154814, 155320, 155349, 155923, 156110 ,156750, 156746, 156751.

Recomendación: Comunicar formalmente al personal de soporte técnico que realiza las solicitudes de repuestos, que la forma vigente es la 4.913 V1, de acuerdo con el instructivo vigente GIT-SOP-I-007.

Observación 2: Autorizar solicitudes de repuestos sin los campos fecha, No, de caso o nombre del técnico o parte requerida. Los campos con información para solicitud de repuestos, son aprobados sin diligenciar la totalidad de datos del formato. No se cumple con el instructivo vigente GIT-SOP-I-007, en su tarea No. 2.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de Información

Criterio: Instructivo GIT-SOP-I-007 - GESTION DE REPUESTOS, en su versión 1 del 15/06/2018

- Casos Cereso 2022 sin fecha diligenciada: 112012, 112003, 112098, 111217
- Vigencia 2022 sin No. de caso diligenciado: 6 casos
- Vigencia 2022 sin Nombre y No. de caso: 1
- Caso Cereso 2023 sin parte requerida diligenciada: 156110

Recomendación: Verificar que todos los datos de una solicitud estén diligenciados por parte del Coordinador de Repuestos en la forma 4.913 V1, de acuerdo con el instructivo vigente GIT-SOP-I-007.

Observación 3: Instructivo desactualizado conforme a las actividades realizadas actualmente. Tareas que se realizan para la Gestión de Repuestos no se encuentran actualizadas en el instructivo GIT-SOP-I-007 V1.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de Información

Criterio: Instructivo GIT-SOP-I-007 - GESTION DE REPUESTOS, en su versión 1 del 15/06/2018.

Tareas actuales no documentadas que se evidenciaron:

- Utilización del aplicativo CERESO
- Respuestas a solicitudes por correo electrónico para Bogotá y por gestor documental para Gerencias Seccionales
- Forma de comunicar y enviar repuestos en Gerencias Seccionales donde no hay soporte técnico de la Oficina de Tecnologías de Información.
- Establecer en el instructivo como proceder para la disposición final de repuestos.

Recomendación: Actualizar el instructivo GIT-SOP-I-007 V1 y publicarlo en el aplicativo Diamante, puesto que la versión activa tiene fecha de aprobación el 25 de junio de 2018.

Observación 4: Incumplimiento del procedimiento GRFIS-OAP-P-005 GESTIÓN DE RESIDUOS TECNOLÓGICOS, no se evidencia la ejecución de las actividades de disposición final de los residuos tecnológicos, resultantes de la gestión de repuestos.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de Información

Criterio: Procedimiento GRFIS-OAP-P-005 GESTIÓN DE RESIDUOS TECNOLÓGICOS, actividades 6, 7, 8, 9, 10 en lo referente a la disposición final de residuos tecnológicos.

Recomendación 1: Revisar el GRFIS-OAP-P-005 GESTIÓN DE RESIDUOS TECNOLÓGICOS, para la disposición final de residuos tecnológicos y solicitar actualización de ser necesario.

Recomendación 2: Aplicar lo descrito en el procedimiento GRFIS-OAP-P-005 GESTIÓN DE RESIDUOS TECNOLÓGICOS, para la disposición final de residuos tecnológicos.

Observación 5: La base de datos de inventario de repuestos tecnológicos, carece de un encabezado que la identifique, que indique la fecha de actualización, la trazabilidad de pedidos al proveedor que fueron ingresados a la base de datos.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de Información

Criterio: Principios de Seguridad de la Información.

https://icaoti.sharepoint.com/SiteAssets/Paginas/SGI/SGSI/PRINCIPIOS_SGSI-2020.pdf

- **DISPONIBILIDAD:** Propiedad de ser accesible y utilizable a solicitud de una entidad autorizada.

Recomendación: La base de datos de inventario de repuestos debe tener una adecuada identificación, fecha de actualización y pedidos de partes del proveedor incluidos en el inventario. Esto para su consulta interna por personal del área o entes externos que la requieran.

6. RIESGOS DE LA UNIDAD AUDITABLE:

6.1 RIESGOS DEL MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL ACTUAL

Los dos siguientes riesgos del Mapa de Riesgos Institucional, se encuentran asociados a la unidad auditable GIT-SOP-I-007 GESTION DE REPUESTOS

1. **COR Posibilidad de afectación económica por inadecuada emisión de conceptos técnicos para la adquisición de bienes y servicios tecnológicos.**

Controles:

1. El Jefe de la Oficina de Tecnologías, Líder Técnico de proyecto y Gerente de Proyecto dan Vo.Bo a los proyectos de TI frente al cumplimiento de los requisitos técnicos, para dar traslado al Grupo de Gestión Contractual.

Causas:

- Presiones de terceros
- Desconocimiento de los requisitos para adquirir bienes y servicios tecnológicos
- Recepción de dádivas o beneficios por parte de los servidores públicos de la entidad
- Omisión en la ejecución de los procedimientos para la adquisición de bienes y servicios tecnológicos.

2. **SGC Posibilidad de afectación en la prestación de los servicios por incumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio Tecnológicos debido a fallas de operación**

Controles:

1. El proveedor realiza mantenimiento para el elemento de la infraestructura tecnológica que lo requiera, una vez realizado se entrega el informe para que el responsable de la plataforma efectúe la supervisión y avale dicho informe.
2. La Oficina de Tecnologías de la Información verifica la capacidad y disponibilidad de los sistemas incluidos dentro de los Acuerdos de Nivel de Servicio, reportando en el informe de supervisión.

- Causas:
- Fallas en los bienes y servicios adquiridos
 - Incumplimiento de los proveedores prestadores de servicios
 - Falta de herramientas para el monitoreo de los de servicios
 - Falta de personal capacitado para cumplir con los Niveles de Servicio Tecnológico.
 - Eventos ajenos a la operación ocasionado con terceros

6.2 MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO No.2 del MAPA INSTITUCIONAL

El riesgo 2: “SGC Posibilidad de afectación en la prestación de los servicios por incumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio Tecnológicos debido a fallas de operación”, se evidencia que se materializó, al estar la entidad 6 meses aproximadamente sin contrato vigente para solicitud de repuestos a algún proveedor de tecnología.

Esto se evidencia en el en tiempo transcurrido en el contrato con la firma **COTEC** que terminó el 22 de diciembre de 2022, y para la vigencia 2023, se formalizó contrato el 26 de junio de 2023, de acuerdo con el acta de inicio con la firma **T&S COMP**.

Son casi 6 meses sin proveedor tecnológico, que no permite cumplir con la entrega de repuestos que no estuvieron en inventario, ya sean partes de impresoras o equipos de usuarios que se vieron afectados por la demora de entrega para un correcto funcionamiento de los equipos.

6.3 RIESGOS ADICIONALES ASOCIADOS IDENTIFICADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO QUE NO ESTÁN EN EL MAPA INSTITUCIONAL

Estos riesgos identificados, pueden ser evaluados por la Oficina de Tecnologías de Información, para ser incluidos como riesgos de gestión.

RIESGO ADICIONAL NO IDENTIFICADO EN LA GESTIÓN DE REPUESTOS	CAUSAS
1. Compra adicional de repuestos tecnológicos sin necesidad.	No tener integridad en la información del inventario
2. Afectación económica al Instituto por Concepto técnico Inadecuado, para generar cambio de repuesto por parte del personal de la OTI	Fallas en el diagnostico de revisión del funcionamiento de la pieza o repuesto. Interés económico por parte del responsable de la entrega el concepto.
3. Inadecuada gestión de los residuos tecnológicos producto del cambio de piezas o repuestos tecnológicos.	Falta de contrato con gestor externo encargado de la disposición final. Incumplimiento de lo establecido en el procedimiento documentado

7. RECOMENDACIONES GENERALES Y CONCLUSIONES

7.1 RECOMENDACIONES GENERALES

- Propender para que el tiempo de asignación de proveedor de repuestos se realice en el primer trimestre de cada vigencia.
- Articular con la Oficina Asesora de Planeación y Gestión de Recursos Físicos para cumplir con el procedimiento GRFIS-OAP-P-005, y realizar la actualización pertinente del procedimiento.
- Es importante como punto de control, que cuando se alimente la base de datos de inventario con las órdenes de proveedores y cuando se realice la conciliación física, haya una persona que lo verifique, diferente a quien maneja el inventario.
- Revisión y actualización del mapa de riesgos que involucre actividades del instructivo de gestión de repuestos.

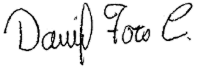
7.2 CONCLUSIONES

Logrado el objetivo de la auditoría basada en riesgos, podemos decir que, partiendo de lo anterior, la Oficina de Tecnologías de la Información, ha sido receptiva para mejorar como se evidenció en la reunión de cierre, con el propósito de actualizar los lineamientos para la Gestión de Repuestos, que permiten planificar de manera oportuna el cumplimiento del suministro de los repuestos y manejar el inventario de mejor manera y controlada.

De otra parte, esta gestión de repuestos es importante para el buen desarrollo del servicio que ofrece la Oficina de Tecnologías de la Información para lograr que la entidad mantenga la operación continua en sus equipos de tecnología.

El ejercicio de auditoría basada en riesgos realizada a la Unidad Auditable permitió concluir lo siguiente:

- La Oficina de Tecnologías de la Información debe propender por realizar los ajustes necesarios al instructivo GIT-SOP-I-007 “GESTIÓN DE REPUESTOS”, con el fin de identificar y documentar los controles para evitar la materialización de los riesgos.
- Establecer plan de mejoramiento para subsanar las observaciones encontradas en la auditoría, según indicaciones que se entregaran por parte de la Oficina de Control Interno.

FIRMA DE APROBACIÓN	NOMBRE Y FIRMA DEL(LOS) AUDITOR(ES)	FECHA DE APROBACIÓN
 JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ Jefe Oficina Control Interno	 DANIEL TORO CASTAÑEDA  JESSYCA ANDREA PACHECO QUIROZ	14/11/2023

