

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO ICA		
OFICINA DE CONTROL INTERNO		
PROCEDIMIENTO EVALUACION Y SEGUIMIENTO		
INFORME DE AUDITORIA		
Responsable del proceso: OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		
Proceso a auditar en:	Oficinas Nacionales <input checked="" type="checkbox"/> Seccional _____ Oficina Local _____ Otros _____	
Tipo de Informe:	Preliminar _____ Definitivo <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha: Del 29 de julio al 30 de agosto de 2019

OBJETIVO

De conformidad con el Programa Anual de Auditoría, formulado por la Oficina de Control Interno para la vigencia 2019 y aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, verificar el cumplimiento del proceso GESTIÓN DE SERVICIOS TIC's, gestionado por la Oficina de Tecnologías de la Información y en el presente informe se relacionan las debilidades detectadas con sus respectivas recomendaciones, para que se formulen acciones que permitan subsanarlas, propiciando un marco de mejoramiento continuo.

ALCANCE

Verificación al proceso GESTIÓN DE SERVICIOS TIC'S de la Oficina de Tecnologías de la Información, con un enfoque a la aplicación Ventanilla Única de Trámites – VUT, incluyendo de ser necesario, a la Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Veterinarios, Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Agrícolas y Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria, que son las áreas encargadas de la administración funcional del aplicativo, para lo cual se tuvo en cuenta lo relacionado con controles, seguridad de la información, planes de contingencia, gestión de cambios, gestión del servicio, cumplimiento de procedimientos y demás aspectos gestionados durante la vigencia 2018.

Igualmente, este alcance podría verse extendido a otras vigencias o procedimientos, si la Oficina de Control Interno lo considera necesario para sus verificaciones, así como podrá verse limitado cuando no se suministre la información solicitada, o se haga de manera parcial.

LIMITACIONES AL ALCANCE

Durante la auditoría interna practicada al proceso "Gestión de Servicios TIC's", con enfoque a la aplicación Ventanilla Única de Trámites – VUT, que está en cabeza de la Oficina de Tecnologías de la Información, no se presentaron limitaciones que pudieran comprometer el alcance establecido, el acceso a los registros, personal y bienes relevantes, la programación realizada y/o la ejecución de los procedimientos aplicados para la realización de la auditoría.

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

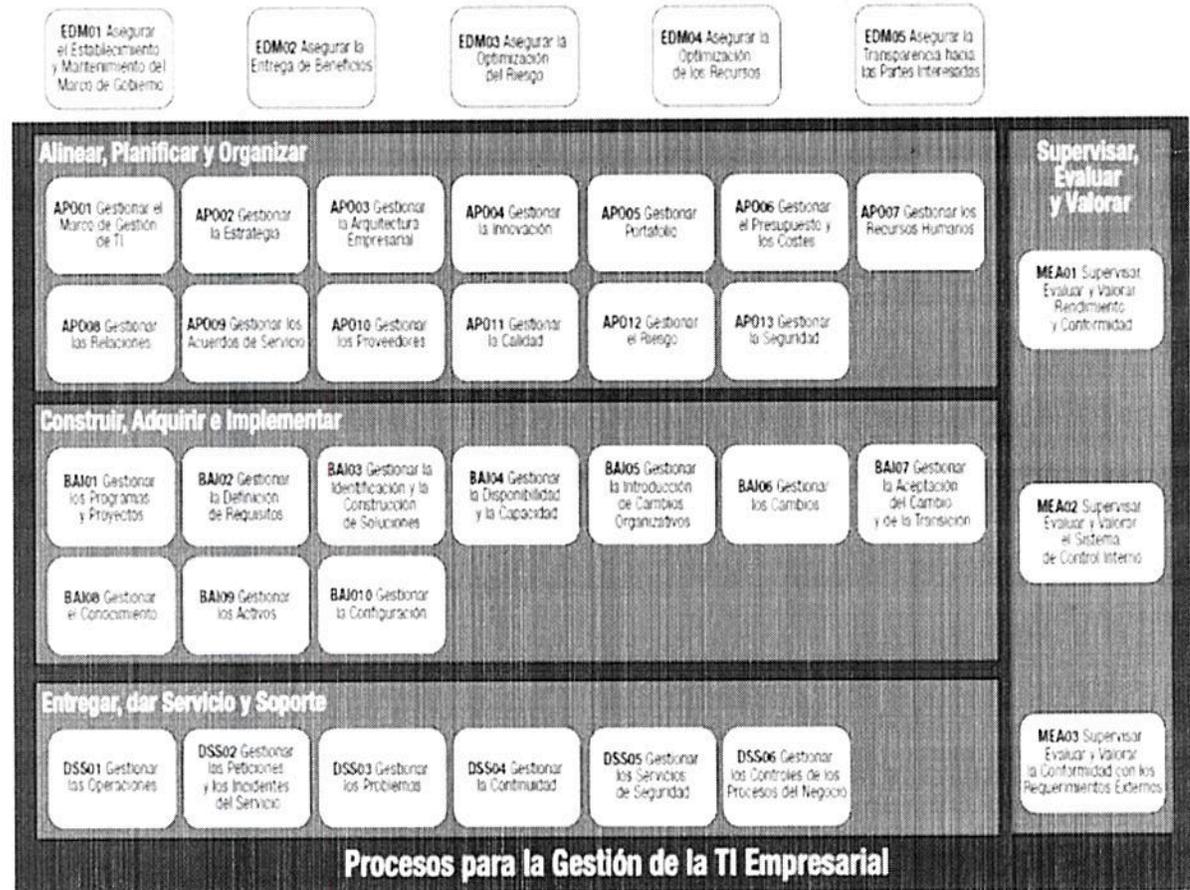
La presente verificación se ha realizado con base en las Normas Internacionales de Auditoría y se utilizaron diferentes técnicas para obtener evidencias suficientes, tales como: indagación mediante entrevista, comparación, comprobación y verificación documental, que permitieron obtener y evaluar la evidencia de auditoría, proporcionando una base razonable para la determinación de las debilidades encontradas.

Así mismo, se tomó como lineamiento el marco de referencia de buenas prácticas para el Gobierno y Gestión de las TI, COBIT (Objetivos de Control para Sistemas de Información y Tecnologías Relacionadas - Versión 5), aplicable a cualquier Sistema de Información, el cual se encuentra conformado como se puede apreciar a continuación:

Figura 16—Modelo de Referencia de Procesos de COBIT 5

Procesos de Gobierno de TI Empresarial

Evaluar, Orientar y Supervisar



Fuente: COBIT® 5, Figura 16. © 2012 ISACA®. Todos los derechos reservados.

Teniendo en cuenta esta metodología, se realizó entrevista a la Oficina de Tecnologías de la Información, área encargada de coordinar la administración técnica del aplicativo “VUT” y se practicó una serie de pruebas sobre el sistema, para verificar el diseño, parametrización y correcto desempeño de sus funcionalidades.

Igualmente se solicitó información relacionada con el aplicativo, a la Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria, área encargada de la administración funcional.

Luego del análisis realizado a la información recopilada y posterior a las pruebas practicadas al aplicativo, se generan las siguientes observaciones, las cuales están acompañadas de sus respectivas recomendaciones:

Observación 1: Se evidenció falencias en la ejecución del VUT, toda vez que no controla las fechas de programación de visitas técnicas de verificación a los predios, permitiendo seleccionar fechas anteriores a la actual y por ende la generación de trámites con errores.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Recomendaciones:

1. Aplicar puntos de control sobre el sistema, para garantizar que las fechas de programación de las visitas sean coherentes y afines a la realidad, impidiendo escoger fechas anteriores a la del sistema.
2. Validar todos los campos de fechas del sistema, en procura de mantener la calidad y veracidad de la información que sea ingresada sobre estos, implementando las parametrizaciones que se requieran.

Observación 2: El VUT presenta debilidades para el control de los términos fijados en las resoluciones 000448 de 2016 y 030021 de 2017, en razón a que no controla los plazos establecidos para la revisión de los requisitos documentales, para la visita técnica de verificación y para la expedición del registro, admitiendo su realización de manera extemporánea.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Recomendaciones:

1. Parametrizar el aplicativo de conformidad con las resoluciones 000448 de 2016 y 030021 de 2017, buscando que se controlen los tiempos definidos para la realización de los diferentes trámites contemplados en las mismas, procurando por la oportunidad en su realización.
2. Realizar campañas de socialización, que apuntalen al cumplimiento de los plazos estipulados en dichas resoluciones.

Observación 3: Se evidenció debilidades en el VUT, debido a que no cuenta con una opción que permita al ciudadano la consulta de su trámite, independiente del estado del mismo, a través del número de su solicitud o radicado.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Recomendaciones:

1. Implementar en el sistema una opción de consulta, que le posibilite al usuario hacer seguimiento a sus trámites, visualizar su estado, sus documentos y toda la trazabilidad, guardando las restricciones de seguridad del caso.
2. Incluir esta nueva funcionalidad en el manual de usuario del aplicativo, realizando la divulgación correspondiente a las partes interesadas.

Observación 4: Se presentan problemas en el VUT con los trámites que son sufragados a través de pagos PSE y de facturas pagadas en el banco, debido a que en algunos casos el pago no se ve reflejado en el sistema o se refleja de manera inoportuna, generando inconformismo entre los usuarios y retrasos en la gestión de sus trámites.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información – Grupo de Gestión Financiera

Recomendación:

1. Realizar las validaciones sobre la pasarela de pagos que tiene el aplicativo VUT, buscando identificar las causas que originan la situación señalada en la observación y aplicar los correctivos que correspondan, asegurando que los pagos sean reflejados en el sistema oportunamente, acorde a los tiempos que le son indicados al usuario.

Observación 5: En la funcionalidad de creación o edición de un usuario en el VUT, no es posible agregar de manera simultánea todos los perfiles, las seccionales o los usos, por lo que se debe hacer de uno en uno, lo que implica el tener que emplear mayor tiempo para su ejecución y el riesgo de cometer errores.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Recomendaciones:

1. Agregar en la funcionalidad de creación y edición de usuarios en el VUT, una opción que permita seleccionar o retirar masivamente los perfiles, seccionales y los usos, buscando agilidad y eficiencia en el proceso.
2. Realizar las pruebas que sean necesarias, para garantizar que la funcionalidad se ejecuta conforme a los ajustes implementados.
3. Realizar las actualizaciones a que haya lugar sobre los manuales de usuario.
4. Comunicar las mejoras implementadas, entre los usuarios del sistema relacionados con la funcionalidad, guardando los soportes de su realización.

Observación 6: El VUT no mantiene una misma estructura de estilos para las listas desplegables, mostrándose algunas opciones en mayúsculas, otras en minúsculas, otras no ordenadas alfabéticamente, lo cual puede ocasionar errores al usuario en la selección y en la ejecución de sus tareas.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información

Recomendación:

1. Definir un mismo estilo para las listas desplegables presentadas en el sistema, reduciendo el riesgo de que el usuario se equivoque al momento de seleccionar alguna opción y visualizando una adecuada concepción de la organización de los parámetros, favoreciendo al usuario en la realización fluida de sus tareas.

Observación 7: Se evidenció debilidades en el VUT al momento de aprobarse o rechazarse un trámite, en razón a que no se carga automáticamente el documento generado en el aplicativo SINAD, como producto del resultado de la gestión de dicho trámite, junto con su numeración y fecha, debiéndose ingresar manualmente esta información y generando el riesgo de ocurrencia de errores.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Recomendaciones:

1. Desarrollar una interfaz con el aplicativo SINAD, que controle el cargue automático del documento relacionado al trámite gestionado, evitando a su vez que el documento, su fecha de expedición y su número, sean ingresados de forma manual, minimizando con ello la posibilidad de ocurrencia de errores.
2. Permitir la modificación del documento, su número y su fecha de expedición, a través de los roles avalados para dicho fin, guardando las restricciones de seguridad necesarias, con la finalidad de tener un punto de control adicional, sin tener que recurrir a solicitar modificaciones por la base de datos del aplicativo.
3. Ejecutar la fase de pruebas del caso, para validar su correcta ejecución y pasar a producción la mejora desarrollada.
4. Actualizar el manual de usuario del sistema, incluyendo el nuevo desarrollo y realizar la concerniente socialización, guardando las respectivas evidencias.

Observación 8: Se evidenció falencias en el botón "Notificación", presente en la funcionalidad "Envío Documentos Ciudadano" del VUT, toda vez que aparece siempre activo, pero no es funcional, por lo que no está siendo utilizado por las áreas que gestionan los trámites en el aplicativo.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Esta observación se genera, producto de lo informado por la Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria, quien manifestó que esta funcionalidad no se viene ejecutando, debido a que su uso no garantiza y no guarda soporte, que al ciudadano se le notificó de manera efectiva el resultado de su trámite.

Recomendaciones:

1. Aplicar los correctivos que sean necesarios sobre esta funcionalidad del aplicativo, con la finalidad de dar garantías, que al ciudadano se le notificó efectivamente el estado de sus trámites, y que sirva además como soporte de la gestión de la entidad.
2. Realizar las socializaciones pertinentes para informar a las partes interesadas, acerca de las acciones que se tomen frente a esta funcionalidad.

Observación 9: Se presentan debilidades en el VUT para editar algunas funcionalidades como "Etapa Proceso", "Administración de requisitos por trámite", "Estado Proceso", "Listado entidades", toda vez que solo permite su agregación, pero no su actualización.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Recomendaciones:

1. Insertar la opción de edición para las funcionalidades en mención, con el propósito de permitir la modificación de datos ingresados con errores, guardando las debidas restricciones de seguridad del caso y conservando los "logs" de auditoría para cada caso, facilitando consultar la trazabilidad de los cambios.
2. Realizar una revisión general de las demás funcionalidades del sistema, analizando en qué otras deben de estar presente la opción de edición de las mismas, ejecutando los ajustes a que haya lugar.
3. De requerirse, socializar y actualizar los manuales de usuario relacionados con las nuevas implementaciones.

Observación 10: Se evidenció falencias en la funcionalidad "Consulta Registros Otorgados ICA" presente en el VUT, en razón a que en algunos casos se asigna letras al Número de registro ICA, pero el campo de búsqueda (Número registro), no admite digitar caracteres alfanuméricos.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

En las pruebas realizadas al aplicativo se logró comprobar, que el campo "Número Registro", es de tipo numérico y aunque no permite digitar caracteres alfanuméricos, sí permite pegarlos para ejecutar la consulta, trayendo el sistema los resultados coincidentes.

Recomendaciones:

1. Ajustar la funcionalidad "Consulta Registros Otorgados ICA", para que los campos presentes en la misma, estén acordes a la estructura de datos del aplicativo.
2. Validar de manera general las consultas del sistema, comprobando su correcta ejecución y aplicando las mejoras que sean necesarias.

Observación 11: Se evidenció mensajes no acordes a algunas funcionalidades del VUT y errores en su ejecución, denotando falencias en su desarrollo.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Algunos ejemplos que sustentan esta observación son:

- En la funcionalidad "Configurar Trámite Servicio", al dar clic sobre el botón "Inactivar", el mensaje que se genera hace relación a eliminar un trámite y no a su inactivación.
- La funcionalidad "Aprobar Concepto" genera un mensaje contrario a la misma, ya que al finalizarla visualiza el mensaje "¿Está seguro de rechazar el trámite?".
- En la funcionalidad "Seccionales", luego de completar los datos del formulario y dar clic en el botón "Agregar", se presenta mensaje "Ocurrió un error".
- Al consultar los datos de un registro otorgado, se presenta mezclado el número de la resolución junto con la fecha de la misma, pudiéndose incurrir en errores de interpretación.
- En la ejecución de la funcionalidad "Listado entidades", al momento de su finalización se genera el mensaje "Ocurrió un error".

Recomendaciones:

1. Realizar una revisión general de las funcionalidades del sistema, comprobando que los mensajes que se generan a partir de su ejecución, son los correctos y a partir de aquellas que presenten debilidades en su ejecución y en sus mensajes de finalización, aplicar los ajustes a que haya lugar.
2. Separar el número y fecha de la resolución, en el formulario de consulta de registros otorgados.
3. Aplicar las correcciones que se requieran sobre la funcionalidad "Listado entidades", con el fin que se ejecute normalmente y produzca los resultados para la cual fue diseñada.

Observación 12: Se presentan falencias en el VUT, debido a que no se inactiva el botón "Aprobar Concepto" cuando se registra el "rechazo" de un trámite, denotando errores de diseño y pudiéndose incurrir en errores.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Recomendaciones:

1. Inactivar el botón "Aprobar Concepto", en el momento en que se registre la decisión de rechazar un trámite.
2. Validar la ejecución de las funcionalidades del aplicativo, para que se visualicen los botones acordes a las decisiones que se registren sobre los trámites.

Observación 13: Se evidenció la existencia de campos dentro de algunos formularios del VUT, que no se encuentran debidamente parametrizados acorde a su tipo, permitiendo ingresar caracteres inválidos, lo que puede generar errores en el guardado de datos y prolongados tiempos de espera al momento de las consultas.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Recomendaciones:

1. Realizar una labor de verificación de todos los campos presentes en los distintos formularios y funcionalidades del sistema, para obtener un inventario de aquellos que estén sujetos a parametrización.

2. Aplicar ajustes a la parametrización sobre los campos de los formularios, para controlar que únicamente reciban los caracteres requeridos, en relación al tipo de campo.

Observación 14: *Se comprobó debilidades al momento de la creación de usuarios en el VUT, debido a que no se realiza validación de datos del usuario, permitiendo su creación con información no real de la persona.*

Área Responsable: *Oficina de Tecnologías de la Información*

A partir de esta debilidad, es posible la creación de un usuario que no guarda ninguna relación con la cédula y la información ingresada.

Recomendaciones:

1. Implementar en el formulario de registro de usuarios, la validación sobre el campo "No. Identificación", controlando que, al momento de ser ingresado este dato, el sistema automáticamente visualice en pantalla, de solo lectura, la información personal del usuario a crear; esta acción podría efectuarse mediante una interfaz con los aplicativos de la entidad, que gestionan la información de los usuarios o mediante un web service con la base de datos de la Registraduría Nacional.
2. Realizar la mejora sobre el aplicativo, avalando que se ejecuten de forma efectiva los controles para la creación de usuarios y efectuar su paso a producción.
3. Socializar esta mejora entre los usuarios y administradores del aplicativo, dejando registro de evidencia.

Observación 15: *El VUT no permite editar la información de un asistente técnico, luego de haber sido agregado a un trámite, impidiendo modificar datos agregados con errores y teniéndose que eliminar y agregar nuevamente, lo cual le resta eficiencia al proceso.*

Área Responsable: *Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria*

Recomendaciones:

1. Ajustar el sistema para que brinde al usuario la posibilidad de modificar los datos erróneos del asistente técnico, antes de darse inicio con la gestión del trámite.
2. Socializar a los actores relacionados con esta funcionalidad, los ajustes que se implementen en el aplicativo.
3. De ser necesario, actualizar los manuales de usuario que guarden relación con las mejoras aplicadas.

Observación 16: *Se evidenció falencias en el VUT, debido a que no permite al usuario la corrección de datos, al momento de avanzar en el proceso de radicación de un trámite, teniendo éste que solicitar la eliminación de dicho trámite y registrar uno nuevo.*

Área Responsable: *Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria*

Recomendaciones:

1. Ajustar el sistema, para que le permita al usuario la modificación de los datos de su trámite, previo a su radicación, con la finalidad de prevenir errores de información antes de su envío para gestión de la entidad.

2. Efectuar pruebas de la efectividad de esta nueva implementación y realizar su paso a producción en el aplicativo.
3. De ser necesario, comunicar a los usuarios los ajustes realizados y la importancia de estos.

Observación 17: El VUT no dispone de una herramienta que permita valorar el grado de satisfacción de los usuarios respecto al aplicativo.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información - Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Recomendaciones:

1. Elaborar e implementar en el sistema, un instrumento para medir el nivel de aceptación de los usuarios, pensado en identificar aspectos de mejora que permita fortalecer los trámites gestionados a través del aplicativo.
2. Documentar y oficializar esta herramienta a través del aplicativo.
3. Establecer políticas, directrices y actividades de mejora, a partir de los resultados obtenidos del uso de esta herramienta, con el fin de buscar la eficiencia del sistema y la optimización de sus trámites.

Observación 18: Se evidenció errores en el listado desplegable de municipios en el VUT, en razón a que se encuentra duplicada la opción BOGOTÁ.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información

Recomendaciones:

1. Inactivar una de las dos opciones relacionadas con el municipio BOGOTÁ, dejando solo la que sea necesaria.
2. Realizar un barrido en el sistema, buscando identificar si se presenta este tipo de error en las demás listas desplegables presentes en el aplicativo, realizando los ajustes que sean necesarios.

Observación 19: Se evidenció desactualización del plan de recuperación ante contingencias técnicas, definido por la Oficina de Tecnologías de la Información, toda vez que data de la vigencia 2008, y no se ha renovado teniendo en cuenta los nuevos procedimientos, estándares y tecnologías.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información

Recomendaciones:

1. Actualizar el documento en mención, teniendo en cuenta las nuevas formas documentales, los nuevos estándares de realización de las actividades, los nuevos medios tecnológicos utilizados y demás aspectos relacionados al tema.
2. De ser pertinente, publicar este documento en el gestor documental de la entidad, para su conocimiento.

Observación 20: No es suficiente la tecnología con que actualmente cuenta la entidad, para atender todos los requerimientos técnicos que demanda el VUT.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información

Recomendaciones:

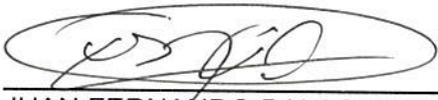
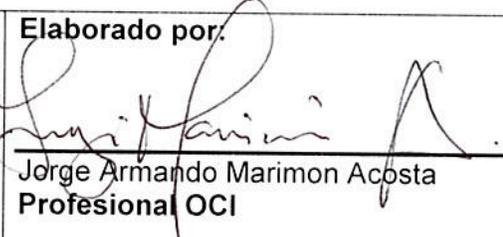
1. Realizar un inventario de aquellos requerimientos tecnológicos que permitan fortalecer y apoyar la gestión realizada a través del aplicativo.
2. Efectuar las gestiones necesarias ante las directivas de la entidad, encaminadas a la consecución de los recursos necesarios, con la finalidad de garantizar que el aplicativo esté soportado tecnológicamente acorde a sus necesidades.

Observación 21: No se tiene documentado un procedimiento de actualización de los servidores de la aplicación (parches de seguridad, nuevos desarrollos y versiones del aplicativo), generándose el riesgo de pérdida de conocimiento o de errores durante la realización de estas actividades.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información

Recomendaciones:

1. Definir un documento donde se registren los pasos que se deben ejecutar, para realizar las actualizaciones que se necesiten sobre los servidores donde se encuentra alojado el sistema, permitiendo con ello que sea de conocimiento del personal competente de la Oficina de Tecnologías de la Información.
2. Socializar este documento entre el personal de la dependencia que guarde relación con las actividades.

<p>Aprobado por:</p>  <p>JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ Jefe Oficina Control Interno</p>	<p>Elaborado por:</p>  <p>Jorge Armando Marimon Acosta Profesional OCI</p>	<p>Fecha de Aprobación:</p> <p>15 de noviembre de 2019</p> <p>FORMA 4-935 Versión 2</p>
---	---	--

