

Responsable del Proceso: Oficina de Tecnologías de la Información
Fecha de Visita: 8 de abril al 10 de mayo

Año: 2019

DESCRIPCION OBSERVACIÓN	DESCRIPCION RECOMENDACIÓN	AREA RESPONSABLE	ACCION DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	FECHAS DE CUMPLIMIENTO		SEGUIMIENTO			SEGUIMIENTO OCI		
					FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	DESCRIPCION DEL AVANCE	EVIDENCIA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ESTADO	OBSERVACIÓN
Observación 1: Se presenta debilidad en la operación del SISLAB, debido a que no se dispone de suficientes recursos para cubrir en determinado momento los gastos que demanda su mantenimiento, situación que no permite tener un sistema más eficiente.	1. Gestionar ante las directivas del Instituto, argumentando la necesidad de asignación de nuevos recursos, para permitir la contratación de personal que se encargue del desarrollo y paso a producción de nuevas funcionalidades en el aplicativo, con la finalidad de cubrir en su totalidad los análisis requeridos por los laboratorios.	Subgerencia de Análisis y Diagnóstico – Oficina de Tecnologías de la Información	Se expondrá ante el comité de gerencia las necesidades de diagnóstico de los laboratorios para el Instituto y se gestionará la solicitud de recursos	Oficina de Tecnología de la Información	18/11/2019	22/11/2019						
Observación 2: No se encuentran publicados en SISLAB los manuales de usuario, según su rol, dejando de ofrecer un soporte inmediato de sus funcionalidades.	1. Diseñar una herramienta para el SISLAB, que permita la visualización del manual de usuario, respecto al rol con que éste ingresa al sistema, donde se detalle paso a paso la ejecución de cada una de las tareas asociadas al rol, generando valor agregado al usuario para el desarrollo de sus labores en el aplicativo y disminuyendo las solicitudes de soporte técnico realizadas vía telefónica.	Oficina de Tecnologías de la Información	Evaluar la secuencia de variables o parámetros que conforman el módulo o funcionalidad de consulta de manuales de usuarios desde el aplicativo los cuales se encuentran en la instancia de desarrollo	Oficina de Tecnología de la Información / Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	13/11/2019	29/11/2019						
	2. Realizar las pruebas que se requieran para validar la efectividad de la herramienta y posteriormente ejecutar su paso a producción dentro del aplicativo		Realizar los diferentes tipos de pruebas (unitarias y funcionales) con el fin de observar y analizar la interacción con la aplicación		02/12/2019	06/12/2019						
			Realizar el levantamiento de hallazgos, configuración y pruebas, si las pruebas iniciales no son satisfactorias		09/12/2019	13/12/2019						
			Realizar el paso a producción		16/12/2019	20/12/2019						
	3. Efectuar campañas de socialización de la nueva mejora, entre los usuarios del sistema, su forma de uso y la importancia de la misma.		Realizar la transferencia de conocimiento de la funcionalidad a los usuarios		23/12/2019	26/12/2019						
Observación 3: No se encuentran debidamente parametrizados, de acuerdo a su tipo, algunos campos dentro de algunos formularios del SISLAB, permitiendo ingresar caracteres inválidos.	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.	Oficina de Tecnologías de la Información	Validar cada uno de los campos correspondientes a las plantillas para su parametrización correcta	Oficina de Tecnología de la Información / Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	02/09/2019	13/09/2019						
	2. Parametrizar correctamente todos los campos de los formularios del sistema, controlando que solo reciban caracteres en relación a su tipo.		Realizar el ajuste en parametrización de los campos detectados en la validación		16/09/2019	15/10/2019						
			Realizar los diferentes tipos de pruebas (unitarias y funcionales) con el fin de observar y analizar la interacción con la aplicación		16/10/2019	21/10/2019						
			Realizar el paso a producción		22/10/2019	24/10/2019						
			Realizar la transferencia de conocimiento de la funcionalidad a los usuarios		25/10/2019	30/10/2019						
Observación 4: Se evidenció que el SISLAB cuenta con un menú "Ayuda" que no tiene funcionalidad alguna, demostrando falencias en su desarrollo.	1. Verificar todos los menús y funcionalidades del sistema, para obtener una relación de aquellos/aquellas que no se encuentren en funcionamiento.	Oficina de Tecnologías de la Información	Verificar en los roles del aplicativo los menús y funcionalidades del sistema que son propias del producto y no aplican para el ICA	Oficina de Tecnología de la Información	20/02/2020	24/02/2020						
	2. Aplicar los ajustes que sean requeridos, para que todas las funcionalidades y enlaces que se encuentran en el aplicativo, sean utilizables y generen los resultados esperados; en su defecto, retirar del aplicativo las que no se ejecuten correctamente y/o que no sean requeridas.		Realizar el ajuste, inhabilitar u ocultar los campos detectados en la verificación		25/02/2020	11/03/2020						
Observación 5: Se evidenció error en la opción "Especificar Motivo de auditoría", debido a que al ejecutarse se despliega la ventana modal "Pantalla Auditoría", la cual no permite cerrarse sin antes realizar una	1. Ajustar la opción "Especificar Motivo de auditoría", con la finalidad de subsanar la debilidad señalada dentro de la observación.	Oficina de Tecnologías de la Información	Verificar en los roles del aplicativo los menús y funcionalidades del sistema que son propias del producto y no aplican para el ICA	Oficina de Tecnología de la Información	03/02/2020	14/02/2020						
	2. Efectuar las pruebas necesarias, conservando evidencia de ello, con el fin de garantizar la correcta ejecución de esta opción.		Realizar el ajuste, inhabilitar u ocultar los		17/02/2020	28/02/2020						

<p>Observación 15: No se tiene implementado un modelo de medición, para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del SISLAB frente al aplicativo.</p>	<p>1. Diseñar y establecer una herramienta para el sistema, que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios, gestionando sus necesidades y requerimientos y que a su vez permita identificar aspectos de mejora para fortalecer los servicios ofrecidos desde el aplicativo.</p> <p>2. Documentar y oficializar el modelo de evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos.</p> <p>3. Realizar campañas de socialización entre los usuarios de la aplicación, dando a conocer la importancia de esta nueva herramienta y el deber de diligenciarla, guardando evidencias de su realización.</p> <p>4. Establecer políticas, directrices o actividades de mejora a partir de los resultados obtenidos, encaminadas hacia el perfeccionamiento del sistema y sus componentes.</p>	<p>Subgerencia de Análisis y Diagnóstico – Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Realizar sesión de trabajo con los usuarios con el fin de identificar las fortalezas y debilidades de SISLAB</p>	<p>Oficina de Tecnología de la Información / Subgerencia de Análisis y Diagnóstico</p>	<p>16/09/2019</p>	<p>16/10/2019</p>						
<p>Observación 16: Se presentan varias falencias al momento de la creación de usuarios en SISLAB, debido a que no se realiza validación de datos del usuario, no se generan mensajes de alerta al momento de guardar la configuración de un usuario, no se realiza validación sobre los campos "Fecha Ingreso" y "Fecha Salida", entre otras debilidades.</p>	<p>1. Implementar en el formulario de creación de usuarios, la validación sobre el campo "Documento Identidad", controlando que al momento de ser ingresado este dato, el sistema automáticamente visualice en pantalla, de solo lectura, la información personal requerida 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.</p> <p>2. Establecer mensajes de alerta para dar aviso sobre la relación exitosa o no de la funcionalidad.</p> <p>3. Instaurar puntos de control sobre los campos de fechas, guardando la coherencia de las mismas.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Incluir esta mejora dentro del procedimiento para la creación de usuarios en el sistema y publicar su contenido.</p> <p>6. Socializar esta mejora entre los usuarios y administradores del aplicativo, dejando registro de evidencia.</p>	<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Validar si en el producto se puede realizar la configuración del formulario</p> <p>Realizar la configuración, de ser viable que al producto se le pueda realizar la configuración</p> <p>Realizar la validación y correlación de los campos (Fecha Ingreso - Fecha Salida) en el formulario</p> <p>Realizar las pruebas con el fin de observar y analizar la interacción con la aplicación</p> <p>Realizar el paso a producción</p> <p>Socializar la funcionalidad a los usuarios administradores</p>	<p>Oficina de Tecnología de la Información</p>	<p>16/07/2020</p>	<p>27/07/2020</p>						
<p>Observación 17: Se definió un incorrecto estilo de apertura de ventanas, en el link "Consultar aquí", presente en el formulario de ingreso al SISLAB, en razón a que al dar clic sobre éste, se abre la página de política de tratamiento de datos sobre la misma ventana y no en otra ventana.</p>	<p>1. Configurar de manera adecuada la apertura del enlace "Consultar aquí", asegurando que al ejecutarlo se despliegue la información relacionada en una nueva ventana del explorador.</p>	<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Realizar el ajuste en la instancia de pruebas y producción del aplicativo la consulta de la política de tratamiento de datos del Instituto Colombiano Agropecuario – ICA</p> <p>Validar el correcto funcionamiento en la apertura del enlace de la política de tratamiento de datos del Instituto Colombiano Agropecuario – ICA en una nueva ventana del explorador</p>	<p>Oficina de Tecnología de la Información</p>	<p>09/09/2019</p>	<p>12/09/2019</p>						
<p>Observación 18: No se cuenta en la actualidad con un contrato de soporte y mantenimiento con el proveedor del SISLAB (LabWare), lo que no permite tener las últimas actualizaciones, parches de seguridad, apoyo de incidentes del producto, entre otros servicios relacionados con el aplicativo.</p>	<p>1. Evaluar la necesidad de gestionar la renovación del contrato de soporte con el propietario del aplicativo, lo cual es vital para su funcionamiento y estabilidad.</p> <p>2. Suscribir unos acuerdos de niveles de servicio, que garanticen la disponibilidad del aplicativo y redunden en la consecución de los objetivos trazados.</p>	<p>Subgerencia de Análisis y Diagnóstico – Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Se realizara informes y presentaciones en los cuales se exponga las necesidades y funcionalidad del aplicativo SISLAB</p> <p>Se expondrá ante el comité de gerencia las necesidades de diagnóstico de los laboratorios para el Instituto y se gestionará la solicitud de recursos</p>	<p>Oficina de Tecnología de la Información / Subgerencia de Análisis y Diagnóstico</p>	<p>01/10/2019</p>	<p>31/10/2019</p>						
<p>Observación 19: Los planes de contingencia definidos por la entidad, para proteger en su totalidad la información generada a través del SISLAB, no son suficientes para atender de forma oportuna, eficiente y eficaz, el riesgo de pérdida de este activo.</p>	<p>1. Fortalecer los planes establecidos y formalizar nuevos respecto de la protección de la información, indicando actividades, responsables y su respectivo seguimiento.</p> <p>2. Incluir en el mapa de riesgos de la entidad, lo relacionado con esta observación, teniendo presente su valoración, controles y seguimientos.</p>	<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Actualizar el procedimiento del Backup y recuperación de información</p>	<p>Oficina de Tecnología de la Información</p>	<p>15/09/2019</p>	<p>15/10/2019</p>						

<p>Observación 20: No se tiene definido y documentado un procedimiento en la entidad, para gestionar y asegurar la continuidad del servicio del SISLAB, impidiendo tener un adecuado control de los riesgos que podrían impactar seriamente los servicios de TI.</p>	<p>1. Definir y documentar una herramienta que asegure una pronta recuperación en los servicios críticos de la entidad, contemplando los elementos a controlar a partir del análisis de los riesgos asociados, definiciones, responsables, etapas, fechas de ejecución, recursos y acciones, que a su vez permitan prevenir o reaccionar adecuadamente, ante posibles incidentes que pongan en riesgo la <u>continuidad del servicio</u>.</p> <p>2. Ejecutar de forma planificada las acciones que sean determinadas, analizando los resultados <u>obtenidos y validando su efectividad</u>.</p> <p>3. Comunicar las estrategias implementadas, entre los actores relacionados con el aplicativo, guardando evidencia de su realización.</p>	<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Validar con la SAD la continuidad del aplicativo de SISLAB</p>	<p>Oficina de Tecnología de la Información / Subgerencia de Análisis y Diagnóstico</p>	<p>16/09/2019</p>	<p>20/09/2019</p>						
<p>Observación 21: El SISLAB no permite gestionar de manera simultánea, un análisis que ha sido asignado a diferentes áreas, lo que puede llegar a afectar en la oportunidad para la realización del mismo.</p>	<p>1. Efectuar los ajustes necesarios en el aplicativo, con la finalidad que sea posible tramitar un análisis por varias áreas al mismo tiempo, guardando las debidas restricciones de seguridad del caso.</p> <p>2. Actualizar los manuales y/o instructivos del aplicativo, que se encuentren relacionados con la mejora efectuada y comunicar oportunamente a los interesados.</p> <p>3. Publicar las actualizaciones realizadas sobre los manuales y/o instructivos, en el sistema de gestión documental del Instituto.</p>	<p>Subgerencia de Análisis y Diagnóstico – Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Solicita a los usuarios las pruebas <u>funcionales</u></p> <p>Realizar el levantamiento de hallazgos, configuración y pruebas, si las pruebas no son satisfactoria.</p> <p>Realizar el paso a producción</p> <p>Socializar la funcionalidad a los usuarios</p> <p>Actualizar y socializar o cargar los manual de usuarios</p>	<p>Oficina de Tecnología de la Información / Subgerencia de Análisis y Diagnóstico</p>	<p>01/10/2019</p> <p>08/10/2019</p> <p>30/10/2019</p> <p>05/11/2019</p> <p>30/10/2019</p>	<p>07/10/2019</p> <p>29/10/2019</p> <p>01/11/2019</p> <p>12/11/2019</p> <p>01/11/2019</p>						
<p>Observación 22: El SISLAB no dispone de una opción vía web, para que el usuario tenga acceso a consultar y descargar el resultado de los análisis solicitados a la entidad, lo que redundaría en la calidad del servicio y en la oportunidad para la entrega de resultados.</p>	<p>1. Diseñar una herramienta de consulta en línea, que le permita al usuario la posibilidad de buscar y descargar los resultados de sus solicitudes, desde cualquier sitio y a cualquier hora, apoyando de paso las políticas de cero papel promovidas por la entidad.</p> <p>2. Realizar campañas de sensibilización al usuario, con la finalidad de dar a entender la nueva funcionalidad y promocionar el uso de la misma, dejando evidencias de su ejecución.</p> <p>3. Documentar las mejoras efectuadas y propagarlas a través del sistema de gestión documental de la entidad.</p>	<p>Subgerencia de Análisis y Diagnóstico – Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Realizar por parte de la OTI el proceso para adquisición para firmas digital para los reportes de resultados emitidos por SISLAB</p> <p>Realizar la configuración en un reporte de resultado, de ser viable las firmas electrónicas</p> <p>Realizar las pruebas de la configuración de emisión de reportes de resultados con firma digital</p> <p>Validar la viabilidad por parte de la OTI y SAD de que la consulta de reportes de resultados la pueda realizar un usuario externo y a través de que plataforma</p> <p>Realizar el levantamiento de requerimiento del modulo o funcionalidad de consulta de reportes de resultados</p> <p>Realizar la configuración del modulo o funcionalidad de consulta y descarga de reportes de resultados</p> <p>Realizar los diferentes tipos de pruebas (unitarias y funcionales) con el fin de observar y analizar la interacción con la aplicación</p> <p>Realizar el levantamiento de hallazgos, configuración y pruebas, si las pruebas iniciales no son satisfactoria.</p> <p>Realizar el paso a producción</p> <p>Realizar campañas de sensibilización en el que se informen la funcionalidad construida</p> <p>Socializar a la SAD el objeto y operatividad de la funcionalidad construida</p>	<p>Oficina de Tecnología de la Información / Subgerencia de Análisis y Diagnóstico</p>	<p>03/02/2020</p> <p>02/03/2020</p> <p>24/03/2020</p> <p>01/04/2020</p> <p>04/05/2020</p> <p>26/05/2020</p> <p>30/06/2020</p> <p>27/07/2020</p> <p>25/08/2020</p> <p>26/08/2020</p> <p>14/09/2020</p>	<p>28/02/2020</p> <p>20/03/2020</p> <p>31/03/2020</p> <p>30/04/2020</p> <p>22/05/2020</p> <p>23/06/2020</p> <p>24/07/2020</p> <p>21/08/2020</p> <p>25/08/2020</p> <p>10/09/2020</p> <p>25/09/2020</p>						