

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 <u>X</u> Seccional _____ Oficina Local _____	
	Otros _____	
Tipo de Informe:	Preliminar _____ Definitivo <u>X</u>	Fecha: Del 24 de agosto al 25 de septiembre de 2020

OBJETIVO

De conformidad con el Programa Anual de Auditoría, formulado por la Oficina de Control Interno para la vigencia 2020 y aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, verificar el cumplimiento del proceso GESTIÓN DEL SERVICIO TIC, 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 DEL SERVICIO TIC, de la Oficina de Tecnologías de la Información, con un enfoque al Sistema de Información EMBALAJES, incluyendo a la Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria, área encargada de su administración funcional, para lo cual se tuvo en cuenta lo relacionado a los controles, seguridad de la información, planes de contingencia, gestión de cambios, gestión del servicio, cumplimiento de procedimientos y demás aspectos asociados al aplicativo, respecto a las vigencias 2019 y 2020.

LIMITACIONES AL ALCANCE

Durante la auditoría interna practicada al proceso GESTIÓN DEL SERVICIO TIC, con enfoque al Sistema de Información EMBALAJES, 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

En la presente verificación se utilizaron diferentes técnicas de auditoría 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.

Se tomó como criterio 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) y sus requerimientos, aplicable a los Sistemas de Información, el cual, de acuerdo a su modelo de referencia de procesos, se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Figura 16—Modelo de Referencia de Procesos de COBIT 5



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

Teniendo en cuenta esta metodología se realizó una serie de entrevistas, con la finalidad de recopilar la información necesaria relacionada al aplicativo, practicando al mismo tiempo una serie de pruebas sobre el sistema, verificando su diseño, controles, parametrización y el correcto desempeño de sus funcionalidades.

Así mismo, se solicitó a la Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria, área encargada de la administración funcional, información relacionada con el aplicativo, a través de capacitaciones recibidas y de una serie de entrevistas y requerimientos de soportes.

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 que el aplicativo Embalajes no dispone de un repositorio con el contenido de los documentos soportes de las pruebas de calor aplicadas a los embalajes, lo que no permite visualizar una completa trazabilidad del proceso en el sistema y la totalidad de soportes de los trámites efectuados.

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

Recomendaciones:

1. Diseñar e implementar un repositorio en la aplicación, que permita la organización y resguardo de todos los documentos asociados a los trámites gestionados, con el objetivo de mantener una completa trazabilidad, facilitando su consulta y visualización en cualquier momento.

2. Actualizar los manuales de usuario que se requieran como producto de la mejora realizada.
3. Socializar a las partes interesadas los ajustes que se lleven a cabo sobre el aplicativo, a través del medio que consideren más adecuado y efectivo, guardando los correspondientes soportes de su ejecución.

Observación 2: Se evidenciaron debilidades en el aplicativo Embalajes para el control del “Número de Tratamiento”, toda vez que el mismo se registra manualmente y no de manera automática; adicionalmente, este número debe obedecer a la estructura: mes, consecutivo del mes y 2 últimos dígitos del año, lo cual no es controlado a través del aplicativo, generándose el riesgo de la ocurrencia de errores durante la ejecución del proceso.

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

Recomendaciones:

1. Realizar parametrización al aplicativo para asegurar que el Número de Tratamiento sea asignado de manera automática al trámite, garantizando que este número sea único, irrepetible y que guarde la estructura definida en el procedimiento.
2. Capacitar a las partes interesadas acerca de las mejoras que se lleven a cabo y de ser necesario, actualizar los manuales relacionados con los ajustes implementados.

Observación 3: Se evidenció la ausencia de un procedimiento o un instructivo documentado, para la administración de usuarios del aplicativo Embalajes (creación, modificación, inactivación); así mismo, no se tiene documentado y oficializado un procedimiento para la elaboración de nuevos reportes en el sistema, lo que se constituye en una debilidad para su gestión.

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

Recomendaciones:

1. Definir e implementar un procedimiento a través del cual los usuarios finales del sistema, tengan la posibilidad de ensayar y validar los desarrollos efectuados al aplicativo, garantizando que, al momento de realizar el paso a producción de estos ajustes, se tenga el consentimiento y aprobación de todos los actores del proceso.
2. Estimar la opción de aplicar este procedimiento para todos los desarrollos que se realicen sobre los aplicativos con que cuenta la Entidad.
3. Diseñar y oficializar un procedimiento a través del cual se identifiquen las tareas y actividades que se deben ejecutar para la creación de nuevos reportes en el sistema, así como también los roles y responsables en la gestión del proceso.

Observación 4: Se evidenció que no se tienen actualizados los manuales de usuario para todas las funcionalidades del aplicativo Embalajes, dejándose de ofrecer un medio de ayuda inmediato al usuario.

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

Recomendación:

1. Efectuar las correspondientes actualizaciones que se requieran sobre los manuales de las funcionalidades del aplicativo y socializarlos entre los actores del proceso.

Observación 5: Se evidenció debilidad para el ingreso al aplicativo Embalajes, teniendo en cuenta que el mismo no se realiza a través del directorio activo del ICA, sino a través de cuentas de usuario creadas, distintas a la cuenta de correo institucional, lo que hace imperioso que los funcionarios guarden estos usuarios y las contraseñas, dejándose de contar con una administración y gestión centralizada de los usuarios.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información

Recomendaciones:

1. Crear una infraestructura para la gestión de cuentas de usuario, a través de la autenticación mediante el directorio activo de la entidad, con el fin de administrar de manera centralizada los usuarios del aplicativo, los recursos disponibles y las respectivas restricciones.
2. Comunicar a las partes interesadas los cambios que se implementen y de ser necesario, actualizar los manuales relacionados con los ajustes implementados.

Observación 6: Se evidenció la ausencia de la documentación de las actividades que ejecuta el rol de soporte a usuarios en el aplicativo Embalajes, así como también de los manuales de usuario, lo que podría generar el riesgo de interrupciones en la operación.

Área Responsable: Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Esta observación se genera, teniendo en cuenta que el soporte funcional a los usuarios del sistema lo viene realizando un solo funcionario de la Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria.

Recomendaciones:

1. Documentar las actividades relacionadas con el soporte funcional a los usuarios del aplicativo, con el fin de conservar una memoria de aquellas tareas, pasos y aspectos a realizar y a tener en cuenta al momento de la atención al usuario, buscando siempre la continuidad de la operación.
2. Efectuar capacitaciones al interior de la Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria, con el objetivo de disponer de personal capacitado en brindar soporte a los usuarios del aplicativo en caso de cualquier contingencia, garantizando de paso la continuidad del servicio.

Observación 7: Se identificó que el servidor web que aloja al aplicativo Embalajes, no se encuentra ubicado sobre un sitio seguro (HTTPS), dejando de ofrecer los niveles de confianza y seguridad requeridos y la debida protección de la información de los usuarios que interactúan con el sistema.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información

Esta observación se plantea teniendo en cuenta que el link de ingreso al aplicativo es <http://misional.ica.gov.co/Embalajes/Security/SignIn.aspx>

Recomendaciones:

1. Implementar certificados de seguridad, con el fin de permitir la transferencia de datos cifrados entre el navegador utilizado por el usuario y el servidor web que aloja el aplicativo, con el fin de asegurar la protección y privacidad de la información.
2. Fortalecer los controles que se tienen definidos para el acceso de los usuarios al aplicativo.
3. Realizar campañas enfocadas en la seguridad de la información gestionada a través del aplicativo.

Observación 8: Se evidenció que no se cuenta con un manual técnico actualizado del aplicativo Embalajes, lo que puede llegar a impactar seriamente en el funcionamiento y en las tareas de soporte técnico.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información

Esta debilidad se sustenta en las solicitudes de soportes técnicos evidenciados, los cuales están relacionados con la lentitud del sistema para el procesamiento de la información; así mismo en las respuestas entregadas por la Oficina de Tecnologías de la Información durante el desarrollo de la auditoría.

Recomendaciones:

1. Solicitar a los desarrolladores de los aplicativos requeridos por la Entidad, la entrega de los manuales técnicos respectivos, los cuales contengan la información necesaria para poder realizar la instalación y configuración, así como también la especificación de los requerimientos de Hardware y Software necesarios para la operación.
2. Efectuar la socialización del manual técnico entre los profesionales de la Oficina de Tecnologías de la Información con competencia en el tema, con el fin de contar con personal capacitado en la configuración del sistema.

Observación 9: Se evidenció la ausencia de un plan de contingencia técnico y operativo para la aplicación EMBALAJES, documentado y oficializado en el sistema de gestión de calidad de la entidad, lo que no permite disponer de un documento de soporte, generándose el riesgo de interrupción del servicio.

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

Recomendación:

1. Documentar y oficializar un plan de contingencia técnico y operativo para el aplicativo Embalajes, que permita implementar medidas de tipo preventivas que aminoren o eviten la ocurrencia de incidentes, o en su defecto medidas de tipo correctivas que se enfoquen en acciones o estrategias para buscar la continuidad del servicio, evitando causar estragos en la operación del aplicativo.

Observación 10: Se evidenciaron debilidades en la gestión técnica del aplicativo Embalajes, teniendo en cuenta que no han sido diseñados y aplicados simulacros para evaluar los planes de contingencia durante la ocurrencia de siniestros de sistemas, por lo cual no se tiene certeza y garantía que las acciones definidas al interior de la Oficina de Tecnologías de la Información, blinden al sistema y la información gestionada a través del mismo.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información

Recomendaciones:

1. Evaluar y fortalecer los planes de contingencia establecidos por la Oficina de Tecnologías de la Información para el aplicativo Embalajes, asegurando que se cuente con los recursos tecnológicos y humanos para garantizar la continuidad de los servicios y la atención oportuna de todos los requerimientos técnicos que demanda el aplicativo.
2. Documentar estrategias de contingencia e implementarlas de manera oportuna, con el fin de prevenir los desastres que puedan llegar a provocar el colapso de los sistemas informáticos.

3. Efectuar pruebas para validar la efectividad de las estrategias de contingencia que se definan y ajustar las que se requieran de acuerdo a los resultados.

Observación 11: No se evidenciaron soportes de realización de copias de respaldo o Backups al aplicativo Embalajes durante la actual vigencia, generándose el riesgo de indisponibilidad o pérdida de la información gestionada en el aplicativo.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información

Recomendaciones:

1. Validar los Backups realizados al aplicativo Embalajes, certificando su efectividad y asegurando la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información gestionada a través del sistema.
2. Mantener un repositorio externo a las instalaciones de la entidad, que contenga los soportes de los backups realizados, permitiendo en cualquier momento hacer la recuperación de la información y asegurando de paso la seguridad e integridad de la misma.

Observación 12: Se evidenció que no se tiene definido y documentado un procedimiento en la Entidad, para gestionar y asegurar la continuidad y recuperación del servicio de TI, impidiendo tener un adecuado control de los riesgos que podrían impactar los servicios relacionados a los sistemas de información, entre ellos el aplicativo Embalajes.

Área Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información

Recomendaciones:

1. Definir, documentar y oficializar una herramienta que asegure la pronta recuperación de 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 continuidad de los servicios y la seguridad de la información.
2. Ejecutar de forma planificada las acciones que sean determinadas, analizando los resultados obtenidos y validando su efectividad.
3. Comunicar las estrategias implementadas, entre los actores relacionados con el aplicativo, guardando evidencia de su realización.

<p>Aprobado por:</p>  <p>Juan Fernando Palacio Ortiz Jefe Oficina Control Interno</p>	<p>Elaborado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO (Emergencia sanitaria COVID-19)</p> <hr/> <p>Jorge Armando Marimón Acosta Profesional OCI</p>	<p>Fecha de Aprobación:</p> <p>20 de noviembre de 2020</p>
		<p>FORMA 4-935 Versión 2</p>