



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y MANEJO DE ÁREAS PROTEGIDAS

GRUPO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y RADIOCOMUNICACIONES

PROCESOS GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS
PROCEDIMIENTOS MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO.

PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD, ASIGNACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS, DEVOLUCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS Y DESARROLLO DE SOFTWARE EN PARQUES NACIONALES.

GRUPO DE CONTROL INTERNO

AUDITORIA POR PROCESOS
25 al 26 de Noviembre de 2014



Informe Aprobado por:
ANGELO STOYANOVICH ROMERO

Ejecución de la Auditoría:
RAYMON GUILLERMO SALES CONTRERAS

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE 22 DE 2014



Métale la ficha al autocontrol



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



OBJETIVO GENERAL

Realizar la evaluación sistemática, objetiva e independiente de las actividades y resultados de los Procesos, Gestión de Recursos Físicos, en los procedimientos Mantenimiento Preventivo y Correctivo, Atención a Solicitudes de Soporte Técnico y Gestión y Administración de la Información, en los procedimientos, Administración de Copias de Seguridad, Asignación de Bienes y Servicios Tecnológicos para Funcionarios y Contratistas, Devolución de Bienes y Servicios Tecnológicos para Funcionarios y Contratistas y Desarrollo de Software en Parques Nacionales, lo que nos permite conceptuar sobre su estado frente al Sistema Integrado de Gestión.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos Mantenimiento Preventivo y Correctivo, Atención a Solicitudes de Soporte Técnico, Administración de Copias de Seguridad, Asignación de Bienes y Servicios Tecnológicos para Funcionarios y Contratistas, Devolución de Bienes y Servicios Tecnológicos para Funcionarios y Contratistas y Desarrollo de Software en Parques Nacionales.

Detectar las debilidades que se presentan en el desarrollo de sus funciones, para que se adopten posibles soluciones de mejoramiento.

Identificar No Conformidades encaminadas al mejoramiento continuo y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Promover el adecuado uso y resguardo de los recursos financieros y físicos suministrados a la Institución.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El alcance de la auditoría fueron los Procesos y Procedimientos Aplicables, las obligaciones contractuales, la ejecución de los recursos asignados, los informes de gestión y la articulación con otras instituciones, con el fin de determinar la eficiencia y la gestión del Grupo.

METODOLOGÍA

De conformidad con el Plan Anual de Auditorías 2014, se informó previamente a la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas, Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, la programación de auditoría.

La Auditoría se ejecutó entre los días 25 y 26 de Noviembre de 2014, se realizó la reunión de apertura donde se dieron a conocer los Objetivos, Alcance y Criterios de la Auditoría, así mismo al finalizar la evaluación se organizó reunión de cierre, donde se socializaron las principales debilidades y fortalezas evidenciadas.



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387-388-389
www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



La metodología utilizada fue la inspección a los documentos de trabajo, entrevistas y evidencias de los procedimientos implementados y aplicados.

ASPECTOS EVIDENCIADOS EN EL PROCESO AUDITOR

EVALUACIÓN A LA GESTIÓN

PROCESOS DE APOYO.

GESTION DE RECURSOS FÍSICOS.

Procedimiento: Atención a Solicitudes de Soporte Técnico.

Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas, Grupo de Sistema de Información y Radio Comunicaciones dan cumplimiento a este procedimiento en el marco de la herramienta Mesa de Ayuda, los soportes generados corresponden a la atención de usuarios de 278 equipos de cómputos en arriendo de los cuales 267 se ubican en el Nivel Central y 11 se encuentran en la Dirección Territorial Caribe y 55 equipos de propiedad de la entidad, a la fecha se han realizado 3941 solicitudes con corte al 25 de noviembre de 2014, es importante precisar que los casos resueltos sin cerrar a la fecha son 210 y resueltos cerrados a nivel nacional 3.703, el contrato vigente por equipos de arriendo (278) asciende a \$44.664.176.00.

Se realiza seguimiento a los casos resueltos por cerrar mediante socialización a los correos electrónicos como se describe a continuación: Nivel Central 193, DTAO 2, DTPA 1, DTAN 9, DTOR 2 y DTAM 3, cabe anotar que la unidad de decisión que más casos tiene por cerrar es el Grupo de Procesos Corporativos con 48, lo que indica que no están cerrados a satisfacción, es necesario precisar que cada usuario debe cerrar sus casos con el fin de alcanzar la eficacia, eficiencia y efectividad en el servicio prestado.

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

En lo relacionado al objetivo “Definir los parámetros de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos tecnológicos de Parques Nacionales Naturales, para asegurar el óptimo funcionamiento de los mismos”, la SGM, Grupo de Sistema de Información y Radio Comunicaciones, no viene dando cumplimiento a lo establecido teniendo en cuenta lo detectado en la auditoría realizada en lo que corresponde al mantenimiento de los equipos de cómputos propios (55) de la entidad, a la fecha no se han realizado los mantenimientos preventivos y correctivos, solo se generaron los correspondientes a los equipos en arriendo; es importante precisar que se tiene contrato de mantenimiento de equipos con la empresa MS Micros por valor de \$12.000.000.00 que inició en noviembre de 2014 lo que demuestra que



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 387-388-389

www.parquesnacionales.gov.co



no se adelantaron actividades de mantenimiento en lo que va de la vigencia 2014.

En lo que compete al alcance del procedimiento definido como “...Inicia con el diagnóstico del equipo, su inclusión en el Plan de Mantenimiento correspondiente y finaliza con la entrega a satisfacción del equipo. El presente procedimiento es aplicable a todos los equipos propiedad de la Parques Nacionales a Nivel Local, Territorial y Central...”, es necesario precisar que no se evidencia al interior del mismo un Plan de Mantenimiento lo que requiere una actualización teniendo en cuenta que lo que se observa a la fecha de la auditoria es un Instructivo de mantenimiento preventivo y correctivo GAINF_IN_01, versión 1, vigente desde el 21 de Septiembre de 2012, para el desarrollo de las actividades.

En lo que corresponde al contrato No 123 de 2014 correspondiente al mantenimiento para las impresoras suscrito con Okidata, se evidencia que las actividades de supervisión realizadas no son suficientes en lo que corresponde al funcionamiento de estas herramientas, se requiere generar mecanismos efectivos, eficaces y eficientes que permitan asegurar un servicio óptimo para los usuarios que requieren de esta actividad, es notable que los mantenimientos generados no satisfacen a la demanda del servicio teniendo en cuenta que permanecen mucho tiempo fuera de servicio.

No Conformidad No 1: No se evidenciaron registros de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputos de propiedad de la entidad para asegurar un funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo.

No Conformidad No 2: No se tiene actualizada la información en lo que corresponde al alcance del procedimiento cuando involucra un plan de mantenimiento y lo que tiene asociado y adoptado es un instructivo para el cumplimiento de las actividades, se requiere definir y precisar la documentación implementada y adoptada al Sistema Integrado de Gestión para la aplicación del procedimiento.

PROCESO GESTION Y ADMINISTRACION DE LA INFORMACION

Procedimiento: Administración Copias de Seguridad.

La Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas, Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones viene desarrollando las actividades propias del procedimiento en donde se evidencia por parte del Grupo de Control Interno las siguientes apreciaciones que no corresponden a lo establecido en la documentación adoptada en el Sistema Integrado de Gestión:

Actividad No 1: Determinar la información y el equipo origen del Backup apoyado en el plan de backups o solicitud del usuario.

Actividad No 3 - Realizar, etiquetar, probar y almacenar el Backup físicamente en el sitio definido según lo estipulado en el plan de backups.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



Es necesario precisar que se requiere actualizar la información correspondiente a estos lineamientos teniendo en cuenta que a la fecha el procedimiento adopta al Sistema Integrado de Gestión, un Manual de Copias de Seguridad GAINF_MN_01, versión 1, vigente desde el 22 de Octubre de 2012 y no un Plan de Backup como actualmente se registra, de igual forma se debe verificar y actualizar la fecha correspondiente a la última revisión generada por la Coordinadora del Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones que registra 23-013-2014, fecha que no corresponde.

En lo que corresponde a la circular 20134020000114 del 12 de Abril de 2013, que determina el Seguimiento al cumplimiento de la Circular SAF 062/2011, Lineamientos para la Realización de Copias de Seguridad, se evidencia que solo reportaron información con corte al cuarto trimestre de la vigencia 2013 (octubre-diciembre) con vencimiento el 15 de enero de 2014 las siguientes Direcciones Territoriales: Pacífico, Orinoquia y Amazonia, no se observó información de Caribe, Andes Occidentales y Andes Nororientales, cabe anotar que no se observó requerimiento del Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones con relación al seguimiento y cumplimiento de esta circular.

Es importante precisar que para el desarrollo de las copias de seguridad para la vigencia 2014, cada usuario debe generar sus propios archivos asociados a las series documentales según el instructivo establecido para este procedimiento, cabe anotar que no se encontraron registros del desarrollo de esta actividad para el Nivel Central y Direcciones Territoriales.

No Conformidad No 3: No se realizó seguimiento al cumplimiento de la Circular 00114 de 2013 en lo que compete al reporte oportuno de la información correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2013 de las Copias de Seguridad (15 de enero de 2014) de las Direcciones Territoriales Caribe, Andes Occidentales y Andes Nororientales.

No Conformidad No 4: No se tiene actualizada la información correspondiente al procedimiento "Administración Copias de Seguridad", en lo que determinan las actividades No 1 y 3 que asocia un plan de backups que a la fecha no se encuentra adoptado e implementado en el Sistema Integrado de Gestión, de igual forma se debe verificar y actualizar la fecha de la última revisión 23-013-2014, la cual no describe una fecha real.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



Procedimiento: Asignación de Bienes y Servicios Tecnológicos para Funcionarios y Contratistas.

En lo que corresponde al objetivo “...Establecer los lineamientos para la asignación de bienes y servicios tecnológicos de los Funcionarios y Contratistas vinculados a la entidad, con el fin de brindar las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades...”, el Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones viene desarrollando las actividades inmersas que determinan el cumplimiento de lo establecido en el alcance y el objetivo, cabe anotar que se implementa el formato de ingreso asignación de bienes y servicios tecnológico diligenciados como punto de control para atender las solicitudes generadas cumpliendo con el procedimiento, cabe anotar que en los documentos de referencia se aprecia la siguiente denominación “...Instructio de uso y asignación de cuentas de correo electrónico...”, que en realidad corresponde a Instructivo como se asocia al Sistema Integrado de Planeación y Gestión, se requiere actualizar esta información.

Procedimiento: Devolución de Bienes y Servicios Tecnológicos para Funcionarios y Contratistas.

Con relación al objetivo “...Establecer los pasos para la devolución de bienes y servicios tecnológicos asignados a los Funcionarios y Contratistas de Parques Nacionales...”, el Grupo GSIR desarrolla las actividades delimitadas que determinan el cumplimiento de lo establecido en el alcance y el objetivo, cabe anotar que se implementa el formato de retiro devolución de bienes y servicios tecnológicos diligenciados como punto de control para atender las solicitudes generadas cumpliendo con el procedimiento.

Procedimiento: Desarrollo de Software en Parques Nacionales.

En lo que compete al objetivo “...Determinar las actividades necesarias que se deben llevar a cabo durante el proceso de software en la entidad...”, se observa que no incluye el termino Desarrollo teniendo en cuenta que el mismo procedimiento lo involucra en su denominación, cabe anotar que en lo que compete al cumplimiento de su alcance, se evidencia que a la fecha de la auditoria no se tiene un inventario de información institucional que permita generar el desarrollo e implementación de este procedimiento como la definición de una necesidad de un aplicativo de software para la entidad, de igual forma no se encontraron registros que determinen el cumplimiento de la primera actividad del procedimiento como se establece “...Generar la necesidad de una iniciativa de un aplicativo de software...”, la entidad no cuenta a la fecha con un plan estratégico de tecnologías que conlleven a diagnosticar las necesidades que se puedan materializar en el Desarrollo de Software.





No Conformidad No 5: No se tiene inventario de información institucional que permita generar el desarrollo e implementación de este procedimiento como la definición de una necesidad de un aplicativo de software para la entidad.

No Conformidad No 6: No se tiene plan estratégico de tecnologías que conlleven a diagnosticar las necesidades que se puedan materializar en el Desarrollo de Software para la entidad y el cumplimiento de este procedimiento.

ESTRUCTURA FUNCIONAL

La Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas, Grupo de Sistema de Información y Radio Comunicaciones, cuenta con el siguiente personal para atender los requerimientos y objetivos propios de los procesos, Gestión de Recursos Físicos, en los procedimientos Mantenimiento Preventivo y Correctivo, Atención a Solicitudes de Soporte Técnico y Gestión y Administración de la Información, en los procedimientos, Administración de Copias de Seguridad, Asignación de Bienes y Servicios Tecnológicos para Funcionarios y Contratistas, Devolución de Bienes y Servicios Tecnológicos para Funcionarios y Contratistas y Desarrollo de Software en Parques Nacionales como se describe a continuación:

No CONTRATO	RESPONSABLE	OBSERVACION
056 de 2014	Luis Alejandro Herrera.	No se cuantifican mensualmente los productos correspondientes a las actividades inmersas en el objeto contractual.
015 de 2014.	Andrés Camilo López Rozo	No se evidenciaron productos en el cumplimiento de las actividades relacionadas con las obligaciones contractuales de Instalar los repuestos que se requieran en caso de falla previa autorización del supervisor, Aplicación de Políticas de Seguridad de la Información y Clasificar y dar de baja trimestralmente todo recurso tecnológico que así lo requiera.
009 de 2014.	Emerson Cruz Aldana	No se evidenciaron productos en el cumplimiento de las actividades relacionadas con las obligaciones contractuales





		de Actualización del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos, Apoyar la actualización de los documentos, procesos y procedimientos de calidad concerniente al tema tecnológico, Instalar los repuestos que se requieran en caso de falla previa autorización del supervisor, Aplicación de Políticas de Seguridad de la Información y Clasificar y dar de baja trimestralmente todo recurso tecnológico que así lo requiera.
016 de 2014.	Luz Ángela Rozo Yopasa	No se evidenciaron productos en el cumplimiento de las actividades relacionadas con las obligaciones contractuales de Generación de procedimientos de calidad, y Formular proyectos en materia tecnológica de acuerdo con los diagnósticos obtenidos y que estén alineados con el Plan Estratégico de la Unidad.
105 de 2014	Karen Andrea Manrique.	No se evidenciaron productos en el cumplimiento de las actividades relacionadas con la obligación contractual de Atender conforme a las obligaciones contractuales o servicios técnicos profesionales, los requerimientos relacionados con la implementación del sistema de gestión de calidad de la entidad y el modelo





		estándar de control interno
079 de 2014.	Yurney Álvarez López	No se evidenciaron productos en el cumplimiento de las actividades relacionadas con la obligación contractual de Divulgar el cronograma de la toma de datos en las áreas de monitoreo y Control y Vigilancia.

Es importante precisar que los productos certificados en las supervisiones realizadas, deben guardar coherencia con las actividades consignadas en los objetos contractuales y deben ser cuantificados de acuerdo a la periodicidad de sus contratos, se observa que en los pagos mensuales realizados que no se registran en su totalidad por cada actividad.

No Conformidad No 7: No se evidencia en las supervisiones realizadas a los contratos suscritos, seguimiento a la cuantificación de los productos que hacen parte de las actividades inmersas en los objetos contractuales.

GOBIERNO EN LINEA

En lo que corresponde al Plan de Acción GEL establecido para la vigencia 2014, la entidad participó en capacitación en temas de seguridad de la información el 19 de septiembre de 2014 en el marco del taller de tecnologías de la información, se evidencian listas de asistencia, de igual forma se asistió a una reunión en el tema de plan de capacitación el 3 de febrero de 2014.

El 13 de marzo de 2014 se realizó capacitación de gobierno en línea desde el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se vinculó a las Direcciones Territoriales virtualmente.

En lo que corresponde a la evaluación con corte a junio de 2014 (información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación) realizada a la implementación y desarrollo de actividades establecidas en el manual, la entidad alcanza un porcentaje del 69,4% como se describe a continuación:





3. Estado de Avance Estrategia de Gobierno en Línea, en Parques Nacionales Naturales con corte al 30 de junio de 2014.

Las metas establecidas por el Decreto 2693/12, determinan que para el año 2014, el avance proyectado en todos los componentes de la Estrategia GEL debe ser del orden del 95%, tal como se precisa en el siguiente cuadro síntesis:

COMPONENTES	Obtenido	AVANCE ESPERADO		
		2013	2014	2015
Elem. Transversales	68,2	75	95	100
Información	65,4	80	95	100
Interacción	88,5	80	95	100
Transacción	54,3	70	95	100
Transformación	57,9	70	95	100
Democracia	81,8	80	95	100
Promedio esperado	69,4	75,8	95	100

Fuente: Decreto 2693/12

De acuerdo con el seguimiento realizado a las actividades contempladas dentro del Plan de Acción de Gobierno en Línea para la entidad, el siguiente es resultado de la autoevaluación realizada con corte al 30 de junio de 2014

Se requiere adelantar por parte de la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas, Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, las acciones necesarias que conlleven a garantizar el cumplimiento de los componentes de Implementar un sistema de gestión TI (15%) en lo que corresponde a el Protocolo de Internet IPv6 (5%) y lo que concierne a Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI (25%), esto con el fin de alcanzar el porcentaje de cumplimiento establecido.

No Conformidad No 8: No se generan en su totalidad las acciones y actividades que permitan dar cumplimiento en su totalidad a los componentes de Implementar un sistema de gestión TI (15%) en lo que compete a el Protocolo de Internet IPv6 (5%) y lo que concierne a Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI (25%).





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



RADIOCOMUNICACIONES

Para el desarrollo de estas actividades, la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas, Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, cuenta con 5 responsables, 4 contratistas y un funcionario de carrera administrativa, no se encontraron evidencias de la evaluación del desempeño parcial con corte al 31 de julio de 2014.

En lo que corresponde al seguimiento a los reportes de radio de las Direcciones Territoriales y sus áreas protegidas, se realiza el almacenamiento de la información en una bitácora digital, cada responsable la actualiza de acuerdo al turno programado y se reporta por correo electrónico a la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas para su conocimiento.

Se desarrollaron encuestas de satisfacción, se iniciaron el 3 de julio de 2014 y se finalizaron el 22 de 2014, se evidencia la tabulación de 47 encuestas, se tiene informe de resultados de la encuesta del 26 de agosto de 2014.

Se evidencia inventario de equipos de radiocomunicaciones a nivel nacional en donde se observa el número de equipos existentes, cuáles están activos y los que presentan inconvenientes para la prestación del servicio y requieren mantenimiento y los que se deben dar de baja.

CONCLUSIONES

Se resalta el interés y la disposición del personal adscrito a la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas, Grupo de Sistema de Información y Radio Comunicaciones, en la realización de sus actividades y compromisos laborales asignados demostrando idoneidad, disposición, compromiso y sentido de pertenencia institucional al momento de asumir sus competencias.

Es importante precisar que los productos certificados en las supervisiones realizadas, deben guardar coherencia con las actividades consignadas en los objetos contractuales y deben ser cuantificados de acuerdo a la periodicidad de sus contratos, se observa que en los pagos mensuales realizados que no se registran en su totalidad por cada actividad.

Es necesario actualizar la información relacionada con los documentos que a la fecha están asociados a los procesos y procedimientos aplicables con el fin de unificar criterio en su implementación y cumplimiento, esto para los procedimientos Mantenimiento Preventivo y Correctivo y Administración de Copias de Seguridad.

Es fundamental generar las acciones y actividades que permitan dar cumplimiento a la estrategia de Gobierno en Línea que conlleven a garantizar el cumplimiento de los componentes de Implementar un sistema de gestión TI (15%) en lo que corresponde a el Protocolo de Internet IPv6 (5%) y lo que concierne a Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI (25%).



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 387-388-389

www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



Es importante precisar que para el desarrollo de las copias de seguridad para la vigencia 2014, cada usuario debe generar sus propios archivos asociados a las series documentales según el instructivo establecido para este procedimiento, de igual forma no se reportó información correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2013 y no se encontraron registros del desarrollo de esta actividad para el Nivel Central y Direcciones Territoriales.

Elaborado por:

RAYMON GUILLERMO SALES CONTRERAS .
Funcionario – Grupo Control Interno

Aprobado por:

ANGELO STOYANOVICH ROMERO
Coordinador Grupo Control Interno.



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387-388-389
www.parquesnacionales.gov.co