



**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES**

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	1 de 26

**INFORME DE AUDITORÍA
MODALIDAD ESPECIAL**

**AUDITORÍA ESPECIAL AL MANEJO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN DE LA EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA S.A. ESP.**

EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA

VIGENCIA 2017

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

Pereira, Julio de 2018



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	2 de 26

EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA

ALBERTO DE JESÚS ÁRIAS DÁVILA

Contralor Municipal

Equipo Directivo

JUAN DAVID HURTADO BEDOYA
CARLOS ANDRES DE LA PAVA ISAZA
ESPERANZA LONDOÑO OCAMPO
DORA ANGELA TORRES QUICENO

Equipo Auditor

Dora Luz González González
Coordinadora de Auditoría

Nancy María Escobar Restrepo
Profesional Universitario

Héctor Jaime Ramírez Giraldo
Profesional Universitario



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	3 de 26

TABLA DE CONTENIDO

1. CARTA DE CONCLUSIONES	4
2. RESULTADO DE AUDITORIA	7
3. RELACION DE HALLAZGOS	11



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	4 de 26

1. CARTA DE CONCLUSIONES

Doctor
MANUEL JOSÉ GÓMEZ ROBLEDO
Representante legal
Empresa de Aseo de Pereira
Ciudad

Asunto: Carta de Conclusiones

La Contraloría Territorial, con fundamento en las facultades otorgadas por el Artículo 267 de la Constitución Política, practicó Auditoría Especial al manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la Empresa de Aseo de Pereira vigencia 2017, a través de la evaluación de la seguridad, efectividad y eficiencia en el manejo de las mismas, así el cumplimiento de la normatividad aplicable al proceso.

Es responsabilidad de la administración el contenido de la información suministrada por la entidad y analizada por la Contraloría Territorial. La responsabilidad de la Contraloría Territorial consiste en producir un Informe de Auditoría Especial que contenga el concepto sobre el examen practicado.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, con políticas y procedimientos de auditoría establecidos por la Contraloría Territorial, consecuentes con las de general aceptación; por lo tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar nuestro concepto.

La auditoría incluyó el examen, sobre la base de pruebas selectivas, de las evidencias y documentos que soportan el cumplimiento de las disposiciones legales en cuanto a formulación y ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de Información, gestión del riesgo, existencia y efectividad de controles físicos y lógicos, en dicha área, implementación de la estrategia de Gobierno Digital, cumplimiento de la normatividad en cuanto a la protección de los Derechos de Autor sobre uso de software, así como la implementación del control fiscal interno



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	5 de 26

en el área evaluada; los estudios y análisis se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos de la Contraloría Territorial.

1.1. CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO

La Contraloría Municipal de Pereira como resultado de la auditoría practicada, conceptúa que la gestión en el área las tecnologías de la información y las comunicaciones de la Empresa de Aseo de Pereira, es **DESFAVORABLE**, al obtener una calificación de 69.3, como se muestra en el cuadro 1. Lo anterior como resultado de las falencias evidenciadas desde la estructura organizativa, la falta de instrumentos de planeación documentados e implementados y procesos y procedimientos no contemplados en la gestión de TI.

CUADRO N° 1
RESULTADO CALIFICACIÓN GESTIÓN DE TI EAP

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	
Nota: El resultado de la calificación de legalidad TICS se refleja en la hoja Componente Legalidad Gestión	
ASPECTO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	69.3
CRITERIOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Puntaje Atribuido Calculado
Integridad de la Información.	75.0
Disponibilidad de la Información	48.9
Efectividad de la Información	88.3
Eficiencia de la Información	53.8
Seguridad y Confidencialidad de la Información.	80.4
Estabilidad y Confiabilidad de la Información.	68.8
Estructura y Organización área de sistemas.	69.8

Fuente: matriz de gestión fiscal, factor de TI aplicada a la EAP



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	6 de 26

1.2. CONTROL FISCAL INTERNO

A través del ejercicio de control fiscal adelantado, se conceptúa que el control fiscal interno en el proceso evaluado es ineficiente, debido a las debilidades identificadas y consignadas en la relación de hallazgos de este informe.

En cuanto al control fiscal interno aplicado, durante la vigencia fiscal 2017 se realizó auditoría interna a los procesos de gestión administrativa de la Empresa de Aseo de Pereira, de la cual los hallazgos N° 10, 11 y 21 corresponden a los procesos de TI (cabe recalcar que como tal, la empresa no cuenta con un manual de procesos de TI, ya que esta área depende de la subdirección administrativa y financiera y no se encuentra contemplada en la actual planta de cargos), los cuales hacen parte de un plan de mejoramiento de fecha 15 de diciembre de 2017 que se encuentra en implementación a fin de evaluar posteriormente la efectividad de los controles y las respectivas acciones de mejora planteadas.

1.3. PLAN DE MEJORAMIENTO

La Entidad debe suscribir un plan de mejoramiento, con acciones y metas que permitan solucionar las deficiencias comunicadas durante el proceso auditor y que se describen en el informe. El Plan de Mejoramiento ajustado debe ser entregado dentro de los términos establecidos por esta Territorial.

Dicho plan de mejoramiento debe contener las acciones y metas que se implementarán por parte de la Entidad, las cuales deberán responder a cada una de las debilidades detectadas y comunicadas por el equipo auditor, el cronograma para su implementación y los responsables de su desarrollo.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	7 de 26

2. RESULTADO DE AUDITORIA

2.1. ALCANCE

La Contraloría Municipal de Pereira en el marco del Plan General de Auditorías de la vigencia 2018, aprobada mediante Resolución No. 014 del 15 de enero de 2018, emanada del despacho del señor Contralor Municipal, contempla la realización de “Auditoría Especial al Manejo de las Tecnologías de la Información de la Empresa de Aseo de Pereira S.A. ESP”, la cual fue asignada por parte de la Dirección Técnica de Auditorías mediante Memorando de Asignación N° 028 del 5 de marzo de 2018 en el cual se contemplan los siguientes objetivos específicos:

- Evaluar la eficiencia en la formulación y ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de Información – PETI.
- Evaluar la eficiencia en la gestión del riesgo en el área de Tecnologías de la información. (planes de manejo, planes de seguridad y respaldo de la información).
- Evaluar la existencia y efectividad de controles físicos y lógicos.
- Determinar el grado de cumplimiento de la entidad en cuanto a la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad establecida en cuanto a la protección de los Derechos de Autor sobre uso de software.
- Establecer el inventario de la entidad en cuanto a software aplicativo en uso, generando la ficha técnica de cada aplicación.
- Establecer el inventario de activos informáticos (hardware y software)



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	8 de 26

2.2. HECHOS RELEVANTES

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.

En la actualidad, se reconoce el impacto de estas tecnologías en la competitividad, su potencial para apoyar su inserción en la economía globalizada e impulsar el desarrollo económico y social de los países. Estos beneficios solo pueden convertirse en resultados concretos a medida que la sociedad se apropie de estas tecnologías y las haga parte de su desempeño cotidiano. Es decir, con usuarios preparados que utilicen las TIC, se puede lograr una verdadera transformación económica y social. Un dominio amplio de estas tecnologías en el sector público y privado, es una condición necesaria para reducir la pobreza, elevar la competitividad y alcanzar el tan ansiado desarrollo sostenido de los países.

En las empresas, la implementación de estas tecnologías ha llevado a una nueva configuración de los procesos y a aumentar la movilidad y la rapidez con que se realizan. Al mismo tiempo, las TIC han contribuido a disminuir los costos de transacción: los procedimientos son menos pesados, más interconectados y más descentralizados. También han facilitado la inserción en la economía global de las empresas mediante el aprovechamiento y generación de mayores economías de escala, para hacerlas más eficientes. En muchos negocios, empresas y sectores de la economía, estas tecnologías han acelerado el crecimiento en los últimos años. Han generado también, una revolución en el proceso de innovación porque potencian y retan la capacidad de investigar, desarrollar, innovar y emprender en todos los países.

Resulta entonces indispensable para lograr los fines requeridos por las empresas privadas y las públicas, el apalancamiento sobre el uso y apropiación de las nuevas tecnologías a fin de alcanzar los objetivos de negocio, que para el caso del estado, son objetivos sociales; se requiere entonces que los planes y fines de las áreas encargadas de tecnologías de cada una de las empresas, se encuentren en total consonancia con los objetivos y visiones de cada entidad.

La gestión a las tecnologías de información y comunicaciones, describe procedimientos que deben utilizarse para verificar el uso de los recursos



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	9 de 26

tecnológicos garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información procesada por las entidades y apoyada en la automatización de los procesos operativos y administrativos de las mismas, para llegar a medir los indicadores de gestión de eficiencia, efectividad y economía de las tecnologías de información y comunicaciones implementadas por las instituciones y presentar conclusiones y observaciones oportunas y acertadas, que sirvan de base para corregir las deficiencias que pueden llegar a existir.

La evaluación de la gestión a las tecnologías de información y comunicaciones a la Empresa de Aseo de Pereira tuvo en cuenta el tamaño de la organización, la estructura organizacional y la estructura del área de TI de la misma, que dicho sea de paso no es un área de primer nivel dentro de la entidad, ya que se encuentra dependiente de la subdirección administrativa y financiera, siendo coordinada por un profesional vinculado mediante contrato de prestación de servicios. También se tuvieron en cuenta sus procesos sistematizados, normativa técnica utilizada por la entidad, adopción e implementación de estándares internacionales relacionados con seguridad de la información, control interno y servicios tecnológicos, organización y equipo físico y lógico.

El desempeño en los procesos de tecnologías de la información y las comunicaciones es un insumo necesario para calificar la gestión de la entidad como parte de la auditoría regular.

La estrategia general que aplicó el equipo auditor para lograr el cumplimiento de los objetivos específicos contenidos en el presente ejercicio auditor, está definida en el componente de gestión, aplicable al proceso objeto de la auditoría especial y las matrices de calificación de gestiones de TI adoptadas y adaptadas como se dijo antes, al tamaño y realidades de la organización.

Así mismo, de manera transversal al componente de auditoría en mención, se evaluó la legalidad y el control fiscal interno.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	10 de 26

2.3. FACTORES EVALUADOS

CUADRO N° 2 CRITERIOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	
Nota: El resultado de la calificación de legalidad TICS se refleja en la hoja Componente Legalidad Gestión	
ASPECTO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	69.3
CRITERIOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Puntaje Atribuido Calculado
Integridad de la Información.	75.0
Disponibilidad de la Información	48.9
Efectividad de la Información	88.3
Eficiencia de la Información	53.8
Seguridad y Confidencialidad de la Información.	80.4
Estabilidad y Confiabilidad de la Información.	68.8
Estructura y Organización área de sistemas.	69.8

2.3.1. LEGALIDAD Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante la vigencia auditada, la entidad realizó una serie de acciones encaminadas a dar cumplimiento a la estrategia gobierno en línea, hoy gobierno digital, que consistieron en hacer más visible las labores realizadas por la empresa hacia las comunidades, hacer más amigables los contenidos del portal web de la entidad y generar canales de comunicación más efectivos con la ciudadanía. Si bien se pudo constatar el seguimiento y alcance de estos objetivos, aun no se evidencia avance en actividades necesarias para el cumplimiento de la estrategia y más aún, para lograr un verdadero acercamiento y una efectiva participación ciudadana, como el inventario de activos de información, clasificación y publicación de datos abiertos, ejercicios de rendición de cuentas por medios digitales, ejercicios de participación ciudadana en la planeación institucional y la ausencia de instrumentos de planificación de TI como el PETI, planes de contingencia y recuperación, planes de acción del área; que son insumos necesarios para el cumplimiento de la estrategia

La entidad implementó en el portal web institucional el enlace de “transparencia y acceso a la información” para dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014, en cual se



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	11 de 26

encuentra publicada la información citada en dicha norma, cumpliendo con los principios de eficacia, gratuidad, divulgación práctica de la información y calidad de la misma, principios consagrados en la citada norma.

2.3.2. CONTROL FISCAL INTERNO

Durante la vigencia fiscal 2017 se realizó auditoría interna a los procesos de gestión administrativa de la Empresa de Aseo de Pereira, de la cual los hallazgos N° 10, 11 y 21 corresponden a los procesos de TI, los cuales hacen parte de un plan de mejoramiento suscrito el 15 de diciembre de 2017, que se encuentra en implementación a fin de evaluar posteriormente la efectividad de los controles y las respectivas acciones de mejora planteadas.

3. RELACION DE HALLAZGOS

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar enviada por el sujeto de control, fueron desestimadas siete (7) observaciones (3, 18, 26, 27, 28, 31 y 39), al ser satisfactorias las aclaraciones realizadas a las mismas. Las observaciones 18 y 36 se compilaron en un solo hallazgo, por cuanto ambas están relacionadas con el plan estratégico de TI.

En consecuencia, se establecieron treinta y un (31) hallazgos con connotación administrativa, los cuales se relacionan a continuación:

3.1. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°1. CONTROLES EN CENTRO DE DATOS

El centro de datos, aunque permanece organizado, cuenta con un espacio físico mínimo que puede dificultar la realización de algunas operaciones por parte del personal. No se contemplan en las matrices de riesgos la ocurrencia de desastres naturales, o causados por el hombre. Respecto de las seguridades físicas, el acceso depende de una puerta con una única llave que permanece en poder del ingeniero encargado y no se cuenta con dispositivos mecánicos o automáticos que restrinjan el acceso, ni con alarmas que detecten entradas no autorizadas al mismo.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	12 de 26

Una vez analizado lo expuesto por el sujeto de control en el derecho a la contradicción al informe preliminar, esta observación queda en firme, no obstante la realización de reparaciones locativas y espaciales, debido a que en los análisis de riesgos se deben contemplar los asociados a los fallos de seguridad física, lógica, de acceso y de desastres naturales en el CPD y estos riesgos deben ser identificados, analizados y evaluados, a fin de definir si requieren o no, la implementación de controles para su mitigación y realizar seguimiento a los mismos, por cuanto, de no ser identificados estos riesgos, si llegaran a materializarse podrían generar pérdida de operación y/o de información. En consecuencia, la observación se constituye como hallazgo administrativo.

3.2. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N° 2. DOCUMENTACIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

La entidad no ha establecido un procedimiento para documentar y reportar los incidentes de seguridad física que se llegasen a presentar.

Como lo reconoce el sujeto de control, no se cuenta con el procedimiento para documentar y reportar incidentes de seguridad y el mismo debe establecerse a fin de contar con una bitácora que permita identificar fallos a futuro y tener un registro sobre la eficacia de los controles de seguridad física y lógica; por lo tanto, se constituye un hallazgo administrativo.

3.3. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N° 3. BITÁCORA DE RESTAURACIÓN Y PLAN DE RECUPERACIÓN

La entidad no cuenta con documentación sobre la restauración de copias de seguridad (bitácora de restauración), que responda a un plan de recuperación de la información. La verificación se hace a solicitud de los usuarios, pero no se realizan pruebas de restauración de archivos periódicamente.

Como lo confirma el ente auditado, la ausencia de un plan de recuperación de la información que sea efectivo, es causada por falta de gestión de la seguridad de la información. El hecho que las copias de seguridad de los usuarios no se prueben



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	13 de 26

periódicamente puede causar pérdida de la misma y poner en riesgo labores misionales.

Tal como lo refiere la empresa, este plan de recuperación y backup debe hacer parte del MSPI que deba adaptar y aplicar la empresa, por lo que se constituye entonces un hallazgo administrativo.

3.4. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°4. PLAN DE CONTINGENCIA

La entidad no cuenta con un plan de contingencia de TI para soportar la continuidad de negocio, que considere los recursos críticos, principios de respaldo y de recuperación, procesamiento alternativo de datos. Aunque se realizan algunos procedimientos al respecto, estos no se encuentran documentados. Este plan debe ser documentado, socializado y probado.

La ausencia de procedimientos adecuados para llevar a cabo un eficiente y eficaz plan de contingencia puede llegar a generar pérdidas, debido a que en caso de presentarse un evento, la empresa puede verse avocada a la falta de operación en sus labores misionales durante un tiempo que ahora es indeterminado; por ello dicho plan se debe planear, documentar, implementar y debe ser probado. Se ratifica entonces esta observación como un hallazgo administrativo.

3.5. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°5. PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DE ARCHIVOS, PROGRAMAS Y SERVICIOS.

No se tienen documentados procedimientos para el respaldo de programas, de archivos, ni de servicios de información.

Debido a una inadecuada gestión de la seguridad de la información, no se ha documentado el procedimiento para el respaldo de programas, archivos y servicios de información lo cual es vital a la hora de tener en cuenta los factores que pueden afectar dichos elementos, los tiempos de recuperación y los pasos a seguir frente a la materialización de cualquier evento al respecto que garantice los mínimos traumatismos para la entidad. Teniendo en cuenta lo mencionado, se configura entonces un hallazgo administrativo.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	14 de 26

3.6. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°6. ALMACENAMIENTO DE COPIAS DE SEGURIDAD EN SITIO EXTERNO

La entidad no cuenta con copias de seguridad en un sitio externo, a las instalaciones donde tiene su operación, generándose un riesgo de recuperación ante desastres que afecten la infraestructura física de la empresa.

Si bien como lo manifiesta la empresa en la contradicción se vienen adelantando durante este año acciones al respecto, se debe formalizar el procedimiento de copias en sitio externo, e cual debe ser debidamente implementado, documentado y probado, a fin de minimizar el riesgo de pérdida de información, en caso de alguna incidencia que afecte la infraestructura física del sitio donde se opera actualmente. En consecuencia, la observación se configura como hallazgo administrativo.

3.7. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°7. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CAMBIOS.

Respecto al software, no se tiene documentado el control de cambios. Aunque se registran visitas de los proveedores, no se documentan los cambios realizados, cambios de versiones ni actualizaciones de software que permitan hacer trazabilidad sobre las manipulaciones por parte de personal autorizado, al software de la entidad.

Es una necesidad de la gestión de la seguridad informática, garantizar siempre la integridad de los códigos de los programas en ejecución, denotando su ausencia, deficiencias en los procesos de soporte y mantenimiento. No tener un control efectivo sobre las últimas versiones y/o ajustes realizados por los fabricantes a los programas, puede poner en riesgo la estabilidad de los mismos y generar traumatismos para la entidad. Como lo ratifica la empresa de Aseo de Pereira es importante que se establezca el procedimiento en mención mediante las acciones de mejora pertinentes.

Se configura entonces la presente observación como un hallazgo administrativo.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	15 de 26

3.8. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°8. EVALUACIÓN DE SISTEMAS EXISTENTES COMO INSUMO DEL PETI.

Para la vigencia auditada, no se evidenció una evaluación previa sobre los sistemas existentes, a fin de servir como insumo determinando el nivel de soporte que estos prestan a la operación de la organización. En dicho plan debe participar cada área de la empresa, los usuarios, la asesoría de control interno y los consultores externos, previo a la formulación del plan estratégico de tecnologías PETI.

La entidad se encuentra en la presente vigencia en el diagnóstico y construcción del Plan Estratégico de TI (PETI), siendo uno de sus insumos básicos, la evaluación de los sistemas de información y su nivel de soporte para la organización, a fin de establecer cuáles son los recursos más críticos, priorizando su crecimiento, en pro de alcanzar los objetivos estratégicos.

En consideración a lo anteriormente expuesto y constatando que la empresa se encuentra realizando el mencionado diagnóstico durante el presente año, esta observación se configura como un hallazgo administrativo.

3.9. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°9. COMITÉ DE GUÍA, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ADQUISICIONES DE TI

No existe al interior de la entidad un comité responsable de la guía, revisión y aprobación de las etapas en los procesos de adquisición de tecnologías, siendo esta tarea responsabilidad del coordinador de TI.

Los procesos de planeación, revisión y aprobación sobre las inversiones en tecnología deben estar a cargo de un comité que cuente con los perfiles idóneos para tal fin, a fin de que las inversiones en TI, sean el producto de análisis rigurosos, alineados con los objetivos estratégicos de la empresa. Así pues, como lo manifiesta la entidad en el derecho a la contradicción estas funciones serán adjudicadas al comité institucional de gestión y desempeño el cual fue creado en la entidad el 31 de enero de 2018 mediante Resolución 017 de 2018. Se confirma entonces lo observado y se configura como hallazgo administrativo a fin de ser incluido en el respectivo plan de mejoramiento, donde se pueda verificar el cumplimiento de las responsabilidades al respecto por parte del citado comité.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	16 de 26

3.10. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°10. INVENTARIO DE RECURSOS Y NECESIDADES DE TI

La empresa de Aseo de Pereira no cuenta con un plan anual que relacione los recursos asignados al área de TI, con las prioridades y adquisiciones más importantes del área, a fin de focalizar la inversión en tecnología de manera efectiva.

La planeación sobre las inversiones anuales en TI al interior de las organizaciones, debe obedecer a planes anuales donde se prioricen las necesidades a cubrir con los recursos disponibles, denotando la ausencia de estos ejercicios, falencias en la planeación que pueden provocar que los esfuerzos presupuestales en materia de inversión en tecnología, no se vean reflejados en un mejor desempeño empresarial.

Como es mencionado por el auditado en la contradicción, en la construcción del PETI durante la presente vigencia se debe contar con el instrumento de planificación mencionado.

En consideración a lo anteriormente expuesto, la observación se constituye como un hallazgo administrativo.

3.11. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°11. CONSTRUCCIÓN, ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PETI

Durante la vigencia auditada, la entidad no contó con un plan estratégico de tecnologías de la información a mediano plazo (3 a 5 años), que incluyera las necesidades de servicios, equipos, programas y otros elementos de TI. Dicho plan debe ser adoptado mediante acto administrativo por el sujeto de control, debe contar con la debida socialización al interior de la entidad y tener definidas las responsabilidades de su desarrollo, implementación y seguimiento.

La falta de construcción, adopción e implementación del plan estratégico de TI (PETI) denota deficiencias en la planeación y gestión sobre los componentes de TI, ya que esta debe ser la herramienta que guie las acciones llevadas a cabo desde el área, manteniendo consonancia con los objetivos estratégicos de la



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	17 de 26

entidad. Si bien como se manifestó en la contradicción en la actualidad dicho plan se encuentra en construcción, su terminación, adopción, implementación y seguimiento debe ser parte de acciones de mejora al respecto, por lo que se constituye esta observación en un hallazgo administrativo.

3.12. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°12. IDENTIFICACIÓN DE BIENES DE TI.

Respecto del control que se debe ejercer sobre los activos físicos, se pudo evidenciar que la entidad no cuenta con la totalidad de los bienes de TI, debidamente rotulados e identificados con un número único de activo fijo interno. Esta situación causada por falencias en los procedimientos, dificulta el control sobre los activos de la entidad, impidiendo tener un inventario fiable que permita focalizar las necesidades de inversión.

Como lo informa la entidad, el proceso de identificación y rotulado de los activos fijos de TI ha sufrido contratiempos debido a la carencia de stickers adhesivos, siendo esta una acción susceptible de mejora por lo que se configura como un hallazgo administrativo.

3.13. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°13. ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La administración de seguridad de TI de la entidad no es gestionada en el nivel más alto de la organización, ya que, por la estructura organizacional, el área de TI es coordinada por un profesional contratista y depende de una subdirección dentro de la organización, por lo tanto, no se considera que las acciones tomadas por la administración de la seguridad de la información se encuentren en consonancia con los objetivos de negocio.

Siendo la información el activo más importante de la organización, es inminente la necesidad de contar con sistemas de gestión de la seguridad que partan desde el compromiso de la alta dirección, a fin de garantizar que el mismo cubra a todas las áreas organizativas, evitando así que se generen deficiencias y riesgos sobre los activos de información.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	18 de 26

La entidad confirma la falencia evidenciada; si bien por estructura orgánica y por dificultades presupuestales no es posible realizar el cambio a nivel estructural, se debe establecer el compromiso de la alta dirección con la gestión de seguridad de la información y la importancia de la misma para el alcance de los objetivos del negocio. Por lo anterior se confirma la observación y se constituye como hallazgo administrativo.

3.14. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°14. PLAN DE SEGURIDAD DE TI.

No se encuentra documentado un plan de seguridad de TI que contemple los requerimientos de la organización, la infraestructura a proteger, la infraestructura requerida para ello y una cultura de seguridad al interior de la organización. Dicho plan debe hacer parte del MSPI según la estrategia de gobierno digital y las buenas prácticas en seguridad de la información.

La falta de formulación de dicho plan a causa de deficiencias en la valoración del riesgo y planeación de la seguridad de la información, podría conllevar a que no se consideren todos los escenarios, las vulnerabilidades y prioridades al momento de implementar el modelo de seguridad y privacidad de la información. La entidad plantea en el ejercicio de contradicción la construcción del plan de seguridad de TI para la presente vigencia, por lo que debe ser parte entonces de un plan de mejora. En consecuencia, la observación queda en firme y se constituye en hallazgo administrativo.

3.15. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°15. CLAÚSULAS DE CONFIDENCIALIDAD EN LOS PROCESOS CONTRACTUALES DE TI.

En los contratos de adquisición de recursos de TI, no se evidenció la inclusión de cláusulas o acuerdos de no revelación de información confidencial de la entidad. Esta práctica favorecería los intereses de la empresa y brinda protección jurídica frente a posibles casos de revelación de información confidencial.

Como lo enuncia la entidad, dichas cláusulas resultan útiles cuando los contratistas requieran información de la empresa en el desarrollo de su objeto contractual, por lo que se debe realizar una evaluación en conjunto con la asesoría



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	19 de 26

jurídica al respecto en cada actuación contractual. Se ratifica entonces la observación configurándose un hallazgo administrativo.

3.16. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°16. ANÁLISIS COSTO/BENEFICIO IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES

Durante la vigencia auditada, en la entidad no se realizaron análisis de costo/beneficio sobre las medidas de seguridad lógica/física que se deben adoptar y los costos que pudiese acarrear la pérdida de información.

El análisis de costo/beneficio en materia de seguridad es una herramienta vital para sustentar la importancia de un SGSI al interior de la entidad y que debe contar con el compromiso de la alta dirección.

La entidad no desvirtúa lo expuesto por el ente de control, constituyéndose lo observado en hallazgo con connotación administrativa.

3.17. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°17. ACUERDOS PARA CONSERVACIÓN DE DATOS.

No se evidenció la existencia de acuerdos para el almacenamiento y conservación de los datos, efectivos, eficientes y alineados con la política de TI. La entidad confirma que durante la vigencia auditada no se contaba con la herramienta en mención.

Los acuerdos de conservación de los datos deben ser parte de las políticas del área de TI y deben contemplar desde la entrada de los datos, su tratamiento, almacenamiento hasta su destrucción y/o archivo histórico.

La entidad manifiesta que en la construcción de las políticas de TI se definirán dichos acuerdos. La observación queda en firme y se constituye como un hallazgo administrativo.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	20 de 26

3.18. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°18. PLAN ESTRATÉGICO DE TI

La empresa de Aseo de Pereira, no contó durante la vigencia auditada con un Plan Estratégico de TI, debidamente documentado, adoptado y socializado. El PETI es la herramienta de planeación integral más importante para la gestión de TI, debe ser construido para un periodo entre 3 y 5 años, estar alineado con los objetivos de la organización y contar con el compromiso de la alta dirección para su implementación y seguimiento.

Según lo manifestado por la entidad en el derecho a la contradicción, en el presente año adelantan el diagnóstico y construcción de dicho plan, su construcción debe ser entonces objeto de acciones de mejora y seguimiento por lo que se constituye un hallazgo de tipo administrativo.

3.19. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°19. FORMULACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN DE TI.

Aunque la entidad cuenta con un plan de acción para el área de TI debidamente oficializado, al cual se le realiza seguimiento periódico, este obedece a un plan netamente operativo, que no contempla aspectos como el crecimiento y actualización tecnológica, entre otros.

La aplicación de controles organizativos y documentales busca la articulación de todos los elementos en el cumplimiento de los objetivos, por ello el plan de acción anual de TI debe responder a las tareas puntuales para garantizar la implementación anual del PETI; la ausencia de esta articulación denota falencias en la planeación y no permite la correcta articulación del área de TI en la búsqueda de cumplir con los objetivos estratégicos.

La entidad manifiesta que, al no obedecer en plan de acción a un plan estratégico de TI (el cual se encuentra en etapa de construcción), dicho plan no contempla todas las tareas que deberían ser planeadas, aseveración que confirma la observación y ratifica la necesidad de acciones de mejora, por lo que se constituye un hallazgo administrativo.



**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES**

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	21 de 26

3.20. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°20. ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE TI.

Sobre los soportes de los procesos de adquisición de recursos de TI, no se encuentra un comparativo de costo/beneficio que corrobore lo proyectado en el estudio de factibilidad de cada proceso.

Las inversiones correspondientes a TI deben contar con estudios posteriores en los que se evalúe la verdadera efectividad del fortalecimiento tecnológico y la medida en que este contribuye al mejor desempeño organizacional, permitiendo medir la eficacia y efectividad de las inversiones en TI. En el documento de contradicción el auditado confirma lo observado, constituyéndose un hallazgo administrativo.

3.21. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°21. FUNCIONES DEL ÁREA DE TI

La entidad carece de un manual de funciones del área de TI, toda vez que estas labores las realiza personal contratista, por tanto, no se tienen formalizadas las descripciones de los cargos del área de TI.

Debido a la estructura organizacional de la Empresa de Aseo de Pereira, no se cuenta dentro de la planta de cargos con los perfiles y las funciones del personal de área de TI. Si bien estas labores son desempeñadas por personal bajo la modalidad de prestación de servicios, no se cuenta con descripción clara y completa de las responsabilidades y acciones que llevar a cabo tanto el coordinador, como el personal de apoyo. Por tanto, se configura un hallazgo administrativo.

3.22. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°22. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En el organigrama empresarial, la dependencia de TI no se encuentra ubicada en un nivel jerárquico que permita ejercer autoridad, actitud crítica e independencia para garantizar efectivamente la gestión de soluciones y apalancamiento de los objetivos estratégicos de la entidad.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	22 de 26

Si bien, como lo manifiesta la empresa en el documento de contradicción, no cuenta con los recursos para realizar modificaciones a la estructura orgánica y por ende a la planta de personal, se debe garantizar la participación de los responsables de TI en la toma de decisiones estratégicas a fin de evaluar riesgos, priorizar recursos y apalancar la consecución de los objetivos estratégicos. Por tanto, se configura un hallazgo administrativo.

3.23. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°23. PUBLICACIÓN PARCIAL DE PRESUPUESTO ANUAL EJECUTADO

El portal web www.aseopereira.gov.co en el link de “transparencia y acceso a la información”, la publicación del presupuesto anual ejecutado es parcial, por cuanto de la vigencia revisada, solo se encontró publicada la ejecución correspondiente al primer semestre, contraviniendo lo establecido en los artículos 9,10 y 11 de la ley 1712 de 2014. Lo anterior se presenta debido a insuficientes controles en la publicación de contenidos y acarrea incumplimiento a la citada norma.

A pesar de lo mencionado en la contradicción sobre la solución a dicha debilidad, se corroboró que la misma persistía por tanto se deja en firme la observación y se constituye un hallazgo administrativo.

3.24. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°24. PUBLICACIÓN INFORMES DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Una vez revisados los contenidos de la web institucional no se encuentran publicados los informes de rendición de cuentas.

Para dar cumplimiento a las directrices de la estrategia Gobierno Digital, todas las entidades deben publicar los informes de rendición de cuentas, los cuales deben cumplir también con los lineamientos impartidos por el DAFP. La no publicación de los mismos además de ser un incumplimiento legal, obstaculiza de alguna manera el control social al no tener en el portal público información de interés ciudadano.

La contradicción ejercida por la entidad, no desvirtúa lo expuesto por el ente de control, quedando la observación en firme y configurándose como hallazgo administrativo.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	23 de 26

3.25. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°25. PRESENCIA EN LA WEB DE VÍNCULOS “ROTOS”

Algunos vínculos de la web institucional, no conducen a ningún contenido dentro de la misma, por lo que se consideran como enlaces “rotos”; ejemplos de ello: “Indicadores de desempeño”, “Manual de operaciones” y “políticas”.

Según lineamientos de usabilidad de la estrategia Gobierno Digital, ninguna página web de entidades públicas deben contener vínculos “rotos” (hipervínculos que no conduzcan a transmitir información útil). La aparición de este tipo de enlaces obedece a deficiente implementación del código y falta de controles a los contenidos publicados. Se constituye entonces la observación en hallazgo administrativo.

3.26. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°26. DISTINCIÓN DE SITIOS VISITADOS

El sitio web institucional no tiene implementado un mecanismo que permita hacer distinción de sitios internos visitados con anterioridad, lo que dificulta la experiencia de usuario y contraviene las directrices de la estrategia Gobierno Digital. La carencia de esta funcionalidad obedece a fallos en el diseño del sitio.

La empresa en el derecho de contradicción manifiesta que revisará el código de la página web para habilitar la distinción requerida, lo que confirma la observación, estableciéndose un hallazgo administrativo.

3.27. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°27. RENDICIÓN DE CUENTAS EN LÍNEA

Durante la vigencia auditada, el sujeto de control no publicó en su sitio web ningún ejercicio de rendición de cuentas en línea. Aunque se publica un informe anual de gestión, no se evidenció ningún ejercicio de participación con herramientas electrónicas o de redes sociales para socializar este fin, incumpliendo los lineamientos de la estrategia Gobierno Digital en su componente “tics para gobierno abierto”.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	24 de 26

Independientemente de los recursos técnicos con que se cuente, el objetivo de esta directriz es establecer contacto directo y masivo con la ciudadanía, facilitado hoy en día con herramientas como las redes sociales y las prestaciones de los dispositivos móviles actuales, por lo que realizar y publicar estos ejercicios además de sencillo, resulta efectivo a la hora de empoderar a la ciudadanía de los resultados de las empresas del sector público. La entidad no desvirtúa lo expuesto por el ente de control, por lo tanto, se ratifica la observación y se constituye un hallazgo administrativo.

3.28. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°28. DATOS ABIERTOS

Se pudo evidenciar que durante la vigencia auditada la Empresa de Aseo de Pereira no adelantó acciones para la construcción, publicación, apropiación ni uso de datos abiertos, ni en su sitio web ni en el catálogo de datos abiertos del estado. En consecuencia, tampoco se pudo evidenciar ningún ejercicio de colaboración con otras entidades o particulares en relación con los datos abiertos.

La identificación, construcción y publicación de datos abiertos es un lineamiento de la estrategia Gobierno Digital que busca la generación de valor agregado a partir de la información producida por las entidades del estado y la facilidad para realizar ejercicios de interoperabilidad entre entidades. La no identificación y publicación de datos abiertos evidencia falta de gestión en cumplimiento de la estrategia nacional, dificultando la articulación estado-sociedad y a la cooperación entre entidades.

La entidad manifiesta que durante la vigencia 2018 se están realizando tareas tendientes al inventario y posterior publicación de datos abiertos, por lo tanto se ratifica la observación ya que durante la vigencia auditada (2017) no se evidenciaron avances al respecto por lo que se constituye un hallazgo administrativo.

3.29. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°29. ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Durante la vigencia auditada no se evidenciaron ejercicios por medios electrónicos publicados en el sitio web sobre planeación, formulación de políticas y/o



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	25 de 26

programas ni de promoción del control social. Esta es una directriz del componente “Tics para gestión” que busca involucrar a la ciudadanía aprovechando la facilidad de los medios digitales para generar la participación activa en la toma de decisiones y en el ejercicio de control social.

En el documento de contradicción la entidad propone realizar con el acompañamiento de la dirección de planeación estrategia al respecto, las cuales deben obedecer a acciones de mejoramiento. La observación se mantiene y se constituye como un hallazgo administrativo.

3.30. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°30. AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

No se evidencia en la vigencia auditada que la Empresa de Aseo de Pereira haya logrado la automatización de alguno de sus procesos o procedimientos.

En la respuesta al informe preliminar, la entidad acepta lo expuesto por la auditoría, manifestando que si bien en la vigencia 2017 realizaron la adquisición de un software que automatiza el proceso de interventoría de barrido, recolección y transporte de residuos, los resultados son verificables a partir de 2018 ya que el proceso contractual se realizó en el mes de diciembre. La búsqueda de automatización de procesos y/o procedimientos debe ser constante y obedecer a la planeación y seguimiento permanente de las necesidades, en procura de la mejora continua. En consecuencia, se ratifica la observación y se establece un hallazgo con connotación administrativa.

3.31. HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°31. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Respecto de la política de privacidad y seguridad de la información, este documento se esboza de manera general dentro del cuerpo de las políticas operativas de TI, más no se ha desarrollado en su totalidad.

La política de privacidad y seguridad de la información es un documento normativo que enmarca las acciones y procedimientos para mantener la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información que produce, procesa y transmite la entidad, la misma debe estar alineada al MSPI (modelo de seguridad



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME FINAL DE AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL EXPRES

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2 -1.3	10-07-2018	2.0	26 de 26

y privacidad de la información) y hace parte de la estrategia Gobierno digital; su ausencia, falta de seguimiento y falta de mantenimiento obedece a una inadecuada gestión de la seguridad de la información por parte de la entidad y pone en riesgo el activo más importante, los activos de información.

La construcción, adopción y seguimiento de esta política debe corresponder entonces a acciones de mejora al respecto, por lo que se constituye la observación en un hallazgo administrativo.