INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA
PROCESO GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN
OFICINA DE CONTROL INTERNO

TIPO DE INFORME	Auditoría	X
	Seguimiento	

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	18	Mes	09	Año	2024

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Proceso Gestión en Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	**Ing. NICOLAS MAURICIO CASTIBLANCO NAVARRETE** Secretario de TIC y CTeI
Objetivo de la Auditoría:	Analizar los procedimientos • Procedimiento de Mesa de Ayuda • Procedimiento Administración de Cuentas de Usuario • Procedimiento Mantenimiento Preventivo a Equipos • Procedimiento de Mantenimiento Correctivo a equipos • Procedimiento Administración y actualización de la Página Web de la Alcaldía • Procedimiento de Administración de red de Datos : Cable o Wifi • Procedimiento de Seguridad Perimetral • Procedimiento de Administración de Servidores • Procedimiento Administración de Copias de Seguridad • Seguimiento Indicadores • Seguimiento Mapa de Riesgos • Revisión del Normograma • Revisión de Gestión Documental • Revisión estado PQRS • Estado de contratación 2023 (liquidación) • Políticas • Comité
Alcance de la Auditoría:	La Auditoria se realizará entre el 10/09/2024 y el 13/09/2024 en la en la Secretaria Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación y se enfocará en las operaciones de los procedimientos antes mencionados, realizados entre el 01/01/2023 y el 31/12/2023 y lo corrido del año 2024, del Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación.
Criterios de la Auditoría:	Constitución Política de Colombia **Ley 87 de 1993**. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones". **Ley 954 de 2000** "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. **Ley 909 de 2004.** Normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones **Acuerdo Municipal 003 de 2020**. Plan de desarrollo vigencia 2020-2023 Cajicá, Tejiendo Futuro unidos con toda seguridad. **Acuerdo Municipal N° 06 de 2022** "Por medio del cual se

	establece la estructura administrativa de la administración municipal de Cajicá nivel central-alcaldía, se señalan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones". **Acuerdo 001 de 2024. (29 de febrero)** "Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones." **Acuerdo Municipal 001 de 2024**. "POR EL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL "CAJICÁ IDEAL 2024 – 2027" **Decreto 1083 De 2015** (mayo 26) Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. **Decreto 648 de 2017 (Abril 19)** Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública **Decreto 465 de 2023. Por el cual se corrige un yerro en el artículo 2.2.11.1.5 del Decreto 1083 de 2015 Único Reglamentario del Sector de Función Pública.** **Resolución 680 de 2022.** Por la cual se adopta el Manual de Funciones y Competencias Laborales para la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Cajicá. **Resolución 681 de 2022.** Por el cual se incorpora a los servidores públicos de la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Cajicá y se dictan otras disposiciones. **Resolución 695 de 2022.** Por la cual se modifica el manual de funciones y competencias laborales para la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Cajicá. **Resolución 249 de 2023** "Por la cual se modifica el manual de funciones y competencias laborales para la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Cajicá" **Resolución 498 de 2023 "**Por la cual se modifica el manual de funciones y competencias laborales para la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Cajicá" **Ley 1712 de 2014**. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." **Ley 1755 de 2015**. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." **Decreto 1494 de 2014** "Por el cual se corrigen yerro en la Ley 1712 de 2014" DAFP. **Decreto 1862 de 2015** "Por el cual se corrigen yerro en la Ley 1712 de 2014" DAFP. **Decreto 103 de 2015** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones." **Resolución 1519 de 2020**. "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. **Ley 1341 de 2009.** Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ?TIC?, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

	Decreto 1078 de 2015: Decreto 1078 de 2015 Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones VERSIÓN INTEGRADA CON SUS MODIFICACIONES . ESTA VERSIÓN INCORPORA LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS AL DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES A PARTIR DE LA FECHA DE SU EXPEDICIÓN. **Decreto 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley **1341** de 2009 y se dictan otras disposiciones. **Decreto 203 de 2023** " Por el cual se crea el Comité Municipal de Ciencia y Tecnología E Invovación del Municipio de Cajicá, Cundinamarca y se dictan otras disposiciones" Plan Anual de Auditorías de Gestión basado en riesgos vigencia 2024.

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	10	Mes	09	Año	2024	Desde	10/09/2024 D / M / A	Hasta	13/09/2024 D / M / A	Día	18	Mes	09	Año	2024

Jefe Oficina de Control Interno	Omar Giovanni Sánchez Nova
Auditor Líder	Omar Giovanni Sánchez Nova– Auditor Líder María Liliana Martínez Bayona – Equipo Auditor Lizeth Paola Mendieta Moreno – Equipo Auditor Gladys Mancera González – Equipo Auditor

METODOLOGÍA:

1. En el marco de las competencias atribuidas a la Oficina de Control Interno del municipio de Cajicá - Cundinamarca y dando respuesta al rol de evaluación y seguimiento, en cumplimiento a lo establecido en el Plan Anual de Auditoría vigencia 2024, se realizó auditoría al cumplimiento de los criterios definidos en el presente informe. Asimismo, se ejecutó el trabajo de auditoría con el fin de contribuir a la gestión, aportando a la identificación de oportunidades de mejora que faciliten la continuidad de los procesos. Por lo anterior, se adelantaron las siguientes actividades tendientes a dar cumplimiento al presente seguimiento.

2. Planificación de la auditoria.

3. Se remitió Notificación de Auditoria Interna No. 012-2024, de fecha 03/09/2024, a la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación, comunicando programación de la auditoria interna al Proceso Gestión en Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación.

4. El día 10 de septiembre de 2024 se dio inicio a la auditoría del Proceso Gestión en Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación, donde se presentó el Plan de Trabajo, detallando objetivo de la auditoría, criterios, alcance, auditores y se coordinó la identificación de las personas que entregarán la información, horarios y cuál será el procedimiento para solicitarla.

5. Durante los días 10 al 13 de septiembre se llevó a cabo la auditoria al Proceso Gestión en Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación, donde se entrevistaron a los siguientes funcionarios: Ing. Nicolás Mauricio Castiblanco

Navarrete, Diana Lucia Bulla Callejas, Javier Enrique Lamprea Casallas, José Nicolás Bohórquez Quintero, Luis Miguel Castro Tenjica, Jessica Daniela Urrego Cuellar, Nubia Marcela Leiton Martinez y Cristian Amezquita.

RESUMEN EJECUTIVO:

La Auditoría Interna es una función clave en la Administración Municipal, ya que se encarga de identificar posibles riesgos y oportunidades de mejora, así como de prevenir errores en los procesos. Su labor es esencial, ya que proporciona una evaluación independiente y objetiva de los controles establecidos.

El principal objetivo de la Auditoría Interna es brindar información confiable sobre el funcionamiento del sistema en su totalidad, lo que permite a la Alta Dirección tomar decisiones para mejorar la eficiencia en la gestión de la Administración y garantizar que los objetivos y obligaciones se cumplan de manera adecuada.

Durante la auditoría al Proceso Gestión en Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación, se siguieron las normas de auditoría generalmente aceptadas para garantizar su validez y confiabilidad. El enfoque principal de la auditoría fue analizar los procedimientos del Proceso Gestión en Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación, incluyendo los procedimientos: Procedimiento de Mesa de Ayuda, Procedimiento Administración de Cuentas de Usuario, Procedimiento Mantenimiento Preventivo a Equipos, Procedimiento de Mantenimiento Correctivo a equipos, Procedimiento Administración y actualización de la Página Web de la Alcaldía, Procedimiento de Administración de red de Datos: Cable o Wifi, Procedimiento de Seguridad Perimetral, Procedimiento de Administración de Servidores, Procedimiento Administración de Copias de Seguridad, Seguimiento Indicadores, Seguimiento Mapa de Riesgos, Revisión del Normograma, Revisión de Gestión Documental, Revisión estado PQRS, Estado de contratación 2023 (liquidación). Políticas, Comité, entre otros.

Durante el proceso de auditoría, la Oficina de Control Interno sigue el ciclo PHVA, el cual incluye las etapas de Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Antes de iniciar la auditoría, se elabora un Plan de Auditorías que establece los objetivos y responsabilidades de cada una. Este plan es aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y se modifica según sea necesario durante su implementación.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA:

- **Procedimiento de Mesa de Ayuda**

El objetivo de este procedimiento es planear, dirigir y controlar las actividades de soporte técnico, con el fin de asegurar el óptimo funcionamiento de la plataforma tecnológica. Esto se logra mediante la implementación de los procedimientos establecidos en el Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Alcaldía Municipal de Cajicá. El proceso se inicia con la solicitud de soporte por parte de los usuarios, abarcando el direccionamiento y seguimiento a la solución del requerimiento y concluye con el cierre de la solicitud.

Al comenzar la auditoría, se observa que el procedimiento está desactualizado, tanto en relación con el marco normativo como en el número de contacto registrado en la primera actividad (8795356). Este número ha sido reemplazado por el PBX 8837077, lo cual se comprobó al realizar llamadas a ambos números.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	CÓDIGO: TIC-PR-001
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 2
	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA	FECHA: 20/Nov/2023

1. OBJETIVO

Planear, direccionar y controlar las actividades de soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica a través de los procedimientos del Proceso Gestión en Tecnologías de la información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e innovación, en la Alcaldía Municipal de Cajicá.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de soporte por cada uno de los usuarios finales, abarca el direccionamiento, planteamiento y seguimiento a la solución del requerimiento y finaliza cierre de la solicitud.

3. MARCO NORMATIVO

NTC ISO/IEC 27001:2013
Ley 1341 de 2009
Decreto 1078 de 2020

4. DEFINICIONES

BACK UP: Se entiende por un backup (del inglés: back up, "respaldo", "refuerzo"), respaldo, copia de seguridad o copia de reserva a una copia de los datos originales de un sistema de información o de un conjunto de software (archivos, documentos, etc.) que se almacena en un lugar seguro o una región segura de la memoria del sistema, con el fin de poder volver a disponer de su información en caso de que alguna eventualidad, accidente o desastre ocurra y ocasione su pérdida del sistema.
CABLEADO ESTRUCTURADO: Sistema de cables, conectores, canalizaciones y dispositivos que permiten establecer una infraestructura de telecomunicaciones en un edificio.
HARDWARE: Hardware, es la parte física de un ordenador o sistema informático, está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y circuitos de luz, placas, utensilios, cadenas y cualquier otro material en estado físico, que sea necesario para hacer que el equipo funcione.
MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Son las actividades que tienen como objetivo corregir las fallas de mediana y alta severidad que presentan las obras (Institución Educativa, Edificio Público, Parque, Zona Verde, Espacio Público etc.) y que por lo tanto requieren intervención inmediata o a corto plazo, con fin de devolvelles las buenas condiciones de servicio. Es el proceso mediante el cual se realizan las correcciones de las averías o fallas, de un equipo de cómputo, cuando éstas se presentan. Un mantenimiento correctivo trata de todas las actividades de mantenimiento orientadas hacia la restitución de las características de funcionamiento de un equipo o sistema después de ocurrida la falla.
MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Es la ejecución de aquellas obras necesarias y cuya implementación mitigará el deterioro prematuro en el lugar (Institución Educativa, Edificio Público, Parque, Zona Verde, Espacio Público etc.). Su objetivo será el de mejorar las características o especificaciones de las obras. Es un mantenimiento basado en inspecciones regulares a las máquinas, de forma planificada, programada y controlada, con el fin de anticipar desgastes y fallas funcionales. Consiste en prevenir o corregir el deterioro sufrido en un equipo, por variables como el uso normal, el clima, o fallas de algún accesorio que no repercuta en la función principal, en tanto las actividades se ejecutan proviendo que el equipo presente fallas mayores.
MESA DE AYUDA: es un conjunto de servicios destinados a la gestión y solución de todas las posibles incidencias relacionadas con las tecnologías de la información y comunicación.
SISTEMA DE INFORMACIÓN: Es un conjunto de procesos, infraestructura, recursos humanos y métodos organizados para la recopilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión, visualización, diseminación y organización de la información. Se califica como Misional, aquellos sistemas de información que van a ayudar a solucionar necesidades propias del negocio de la entidad.
SOFTWARE: Es la parte digital del ordenador, es decir, el conjunto de instrucciones, programas y reglas informáticas que el equipo requiere para funcionar. No tiene, por consiguiente, una existencia física, sino que es intangible e inmaterial, como los programas para el procesamiento de textos o el sistema operativo.

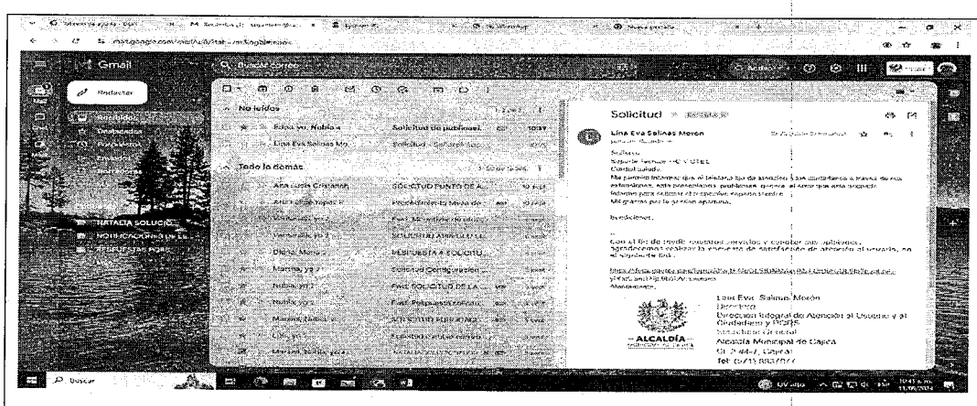
6. DETALLE DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES Y/O REGISTROS RELACIONADOS
1	Recibir y registrar solicitud de servicio. Se recibirán las solicitudes mediante comunicación telefónica 8765235 Ext 2004, al WhatsApp 3132604971 presencial en la Secretaría de TIC y Ctel o por correo electrónico soportetic@cajica.gov.co para lo cual deberá el usuario ingresar al Software de Mesa de Ayuda Soporte Técnico Web - GLPI.	Secretario de TIC y CTel Responsable de la Mesa de Ayuda	- FORMATO SEGUIMIENTO SOPORTE MESA DE AYUDA
	Verificar, Analizar y priorizar requerimiento. Clasificar el servicio de acuerdo a la solicitud.		

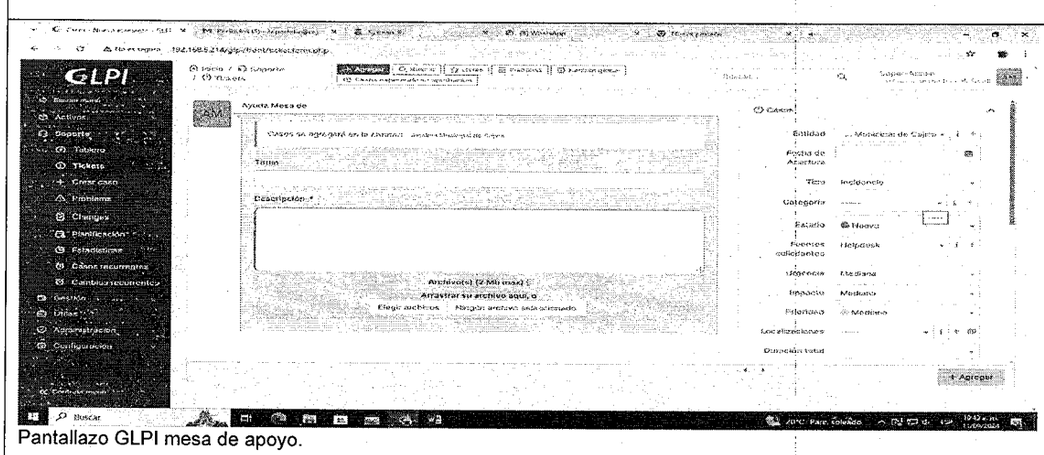
Fuente: Oficina de Control Interno

En atención a lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno recomienda a la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ciencia, Tecnología e Innovación, proceder con la actualización del procedimiento de la Mesa de Ayuda. Esto con el fin de garantizar la veracidad de la información contenida en dicho procedimiento. **(R.1)**

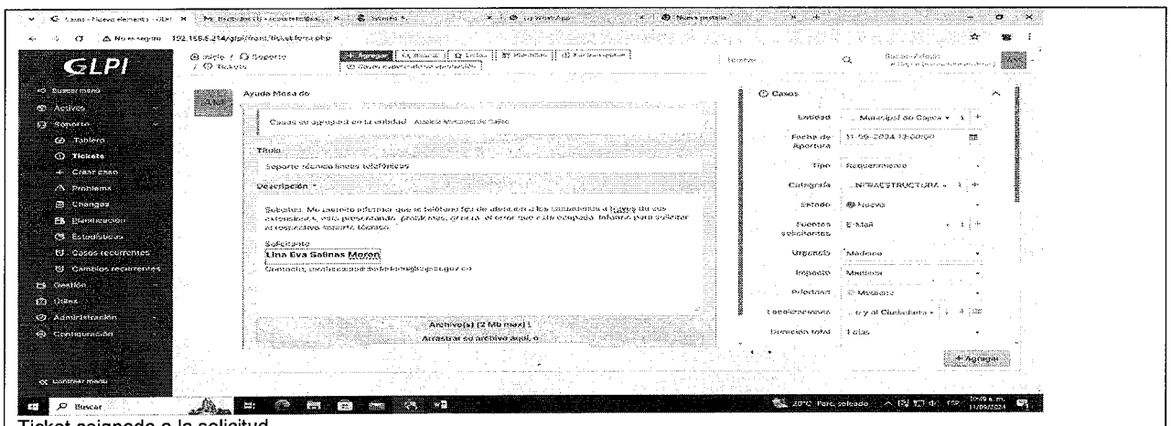
Según lo evidenciado durante la auditoría, La Mesa de ayuda es gestionada por una contratista y se apoya en la plataforma GLPI, donde se reciben todos los tickets y solicitudes de los usuarios de la Administración Municipal. Las solicitudes pueden llegar a través de diferentes canales: telefónico, WhatsApp, de manera presencial o a través del correo electrónico soportetic@cajica.gov.co. Cada solicitud se registra en el software de mesa de ayuda GLPI y luego se asigna a los responsables correspondientes según el tema y las funciones de cada funcionario.



Pantallazo de correo institucional



Pantallazo GLPI mesa de apoyo.



Ticket asignado a la solicitud.

Fuente: Oficina de Control Interno

Al consultar a los auditados sobre el proceso de priorización de tickets y solicitudes provenientes de los usuarios de la Administración Municipal, indicaron que la clasificación de las solicitudes se realiza según su naturaleza. Se busca responder en el menor tiempo posible, considerando los tickets pendientes y esforzándose por ofrecer un apoyo ágil que evite generar malestar o demoras en las actividades de los funcionarios.

Según el procedimiento auditado, algunos requerimientos allegados pueden ser de esta índole:
Ofimática
Revisión y/ o configuración de:
Impresora, Plotter, Escáner, Fotocopiadora o Duplicadora
Back UP (Herramienta software de Back Up)
Back Up Manual
Sistemas de Información
Mantenimiento Correctivo
WI-FI y/o Red de Datos
Cableado Estructurado
Página Web o Pantallas Interactivas
Mantenimiento Preventivo
Creación, Actualización o Eliminación de usuarios: Consola de Administración
Creación, Actualización o Eliminación de usuarios (puesto de trabajo)
Concepto Técnico
Antivirus
Habilitación de Permisos (Navegación, instalación de programas y aplicaciones, etc.)
Asesoría Tecnológica.

De acuerdo a lo anterior, se determina si se da solución según los niveles 1, 2 o 3. Según la información suministrada por los auditados, el nivel 1 es aquel en el que se puede ofrecer solución de manera telefónica o cuando es necesario crear, actualizar o eliminar usuarios. También se aplica a situaciones que requieren la publicación de contenidos en la página web y en pantallas, la realización de backups de herramientas de software, o el uso de privilegios de navegación (firewall) en sistemas de información.

Se direcciona solución cuando se trata de nivel 2, en los siguientes casos. Ofimática, revisión y/o configuración de: Impresora, Plotter, Escáner, Fotocopiadora o Duplicadora, Back Up Manual, Sistemas de información, WI-FI y/o Red de Datos, Cableado Estructurado, Creación, Actualización o Eliminación de usuarios (puesto de trabajo), o mantenimiento Preventivo.
Y se direcciona la solución cuando se trata de nivel 3, en el evento de un mantenimiento correctivo.

Respecto al procedimiento mesa de ayuda, la Oficina de Control Interno recomienda que se establezcan tiempos de respuesta, al igual que programen capacitaciones contínuas a los funcionaros y contratistas, así como la identificación de áreas de mejora en el servicio proporcionado, al igual que evaluación de saisfacción del usuario. Implementando estas recomendaciones, se espera mejorar la efectividad y eficiencia del servicio de mesa de ayuda, así

como aumentar la satisfacción de los usuarios, lo cual garantiza la uniformidad en la atención y mejora la satisfacción del usuario. **(R.2).**

- **Procedimiento Administración de Cuentas de Usuario**

En el marco de la auditoría interna al Proceso Estratégico Gestión en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación, se revisó el procedimiento administración de Cuentas de Usuario, el cual, se encuentra dentro de la caracterización de dicho proceso a cargo de la Secretaria de Tic Ctel, dentro del cual se describen un total de ocho (08) actividades orientadas a planear, desarrollar y controlar las actividades relacionadas con el acceso a los sistemas de comunicación interna mediante correo electrónico, Equipos PC, Carpetas Compartidas y página web de la Alcaldía, para facilitar la comunicación interna de manera oportuna y permanente, con el fin de llevar a cabo los diferentes procesos y trámites de las dependencias de la Administración Municipal, al momento de verificar su cumplimiento se encontraron las siguientes situaciones:

- El marco normativo del procedimiento de Administración de Cuentas de Usuario se encuentra desactualizado, dado que el Decreto 2693 de 20215 esta derogado por el Decreto 2573 de 2014, igualmente, la Norma NTC-GP:1000-2004 cuenta con una última versión correspondiente al año 2009.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	CÓDIGO: TIC-PR-002
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 3
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO	FECHA: 4/Sep/2024

1. OBJETIVO

Planear, desarrollar y controlar las actividades relacionadas con el acceso a los sistemas de comunicación interna mediante correo electrónico, Equipos PC, Carpetas Compartidas y página web de la Alcaldía, para facilitar la comunicación interna de manera oportuna y permanente, con el fin de llevar a cabo los diferentes procesos y trámites de las dependencias de la Administración Municipal.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de las necesidades de creación o modificación de usuarios para acceder a los diferentes sistemas y medios de comunicación de la Alcaldía, realizando actividades de administración de usuarios, mediante consolas de administración de cuentas de usuario y CMS (Content Management System) de la página web, que permitan responder ante los requerimientos de comunicación electrónica de la diferentes Secretarías y Direcciones de la Administración Municipal; finaliza con la creación de cuentas de usuario y su respectiva documentación.

3. MARCO NORMATIVO

Norma ISO 9001 versión 2015

Decreto 2693 2012

NTC-GP:1000-2004.

Ley 1341 de 2009.

ISO/IEC 20000

Decreto 1078 de 2015

Fuente. Plataforma Isolución – Sistema Integrado de Calidad Alcaldía de Cajicá.

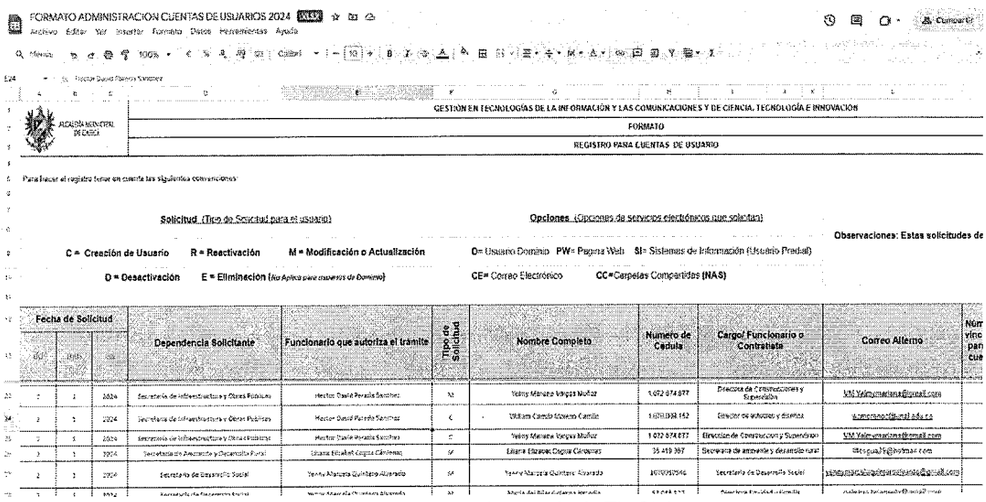
- Que dentro de la descripción de las actividades que componen el Procedimiento de Administración de Cuentas de Usuario se verificó el cumplimiento de cada una de las mismas, no obstante, algunas de estas no cuentan con el descripción de los controles realizados, específicamente en las actividades No.2,6,7,8,9,10,11,12, el auditado manifiesta que cuentan con los registros pertinentes, pues todo se realiza a través de la plataforma GLPI, motivo por el cual desde la Oficina de Control Interno se recomienda mencionar tal plataforma como registro de las actividades efectuadas.
- De igual manera, la actividad número No.13 describe que se realiza el "Registro del Formato Administración de Cuentas de Usuario de acuerdo con la solicitud", se sugiere validar la pertinente de dejar dicha actividad, debido a que en las actividades anteriores se menciona el registro de dicho formato.

3. DETALLE DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES Y/O REGISTROS RELACIONADOS
1	Identificación de necesidades de creación o modificación de usuarios. De acuerdo con las solicitudes enviadas por los responsables y/o directivos de dependencias, se deben dar de baja de usuarios requeridos y la asignación de la creación o modificación, cuando se requiera: + Cuentas de correo institucional + Usuario de correo para acceso a PC + Usuario Consola Computadores NAS + Usuario página WEB NOTA: Entre mayor información, registrada al Mesa de ayuda de Sistemas	Secretaría de TIC y CTel Profesional Responsable de la Consola	Software de Mesa de ayuda Soporte Técnico esta Web - GLPI
2	Diligenciar el Rol de cuenta de usuario a administrar. La solicitud con el Rol de cuenta de Usuario (se pueden realizar las diferentes actividades de administración de Cuentas) NOTA: Los administradores que se pueden desarrollar en administración de usuarios son: Creación, habilitación, suspensión, desactivación, eliminación, modificación o actualización de una cuenta de usuario y de necesidades de conectividad.	Secretaría de TIC y CTel Profesional Responsable de la Consola	
3	¿La solicitud es para creación de cuentas de usuario? Creación y administración de nuevos usuarios: Se dirige al sector de la página web de ingreso a usuario, seguido de añadir nuevo, el cual solicita los correos electrónicos y asignar los usuarios, se selecciona el perfil: Editor, Redactor, administrador, suscriptor. Finalmente envía el usuario vía el envío un correo electrónico, o de confirmación en donde se envía su contraseña. NO: pasa a la actividad No. 4	Secretaría de TIC y CTel Profesional Responsable de la Consola	<EJEMPLO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS>
4	¿La solicitud es para modificación de características de usuario? Se ingresa a la Consola de Administración con usuario Administrador, mediante un clave que conocen, realizan a Mesa de Ayuda Soporte Técnico la creación de usuario y diligenciar el formato. NO: pasa a la siguiente actividad	Secretaría de TIC y CTel Profesional Responsable de la Consola	<EJEMPLO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS>
5	¿La solicitud es para deshabilitar, suspender o eliminar la cuenta? Se ingresa a la Consola de Administración con usuario Administrador, deshabilitar o suspender, eliminar la cuenta, realizar a Mesa de Ayuda Soporte Técnico la solicitud para y registrar en formato. NO: pasa a la siguiente actividad	Secretaría de TIC y CTel Profesional Responsable de la Consola	<EJEMPLO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS>
6	¿La solicitud es para activar cuenta? Se ingresa a la Consola de Administración con usuario Administrador, verificar si el usuario se encuentra activo y realizar actividades para realizar a realizar el usuario mediante a Mesa de Ayuda Soporte Técnico la solicitud para y registrar en formato NO: pasa a la siguiente actividad	Secretaría de TIC y CTel Profesional Responsable de la Consola	
7	¿La solicitud es para restablecer la contraseña? Se ingresa a la Consola de Administración con usuario Administrador, realizar cambio de contraseña, realizar a Mesa de Ayuda Soporte Técnico la solicitud para y registrar en formato. NO: Pasa siguiente actividad	Secretaría de TIC y CTel Profesional Responsable de la Consola	
8	En la solicitud es por el sistema pide el acceso a la cuenta de usuario, debe: Buscar estado de cuenta de usuario, si la cuenta se encuentra activa realizar a Soporte de mesa de ayuda para realizar acceso de forma en la consola. Proceder a hacer la operación	Secretaría de TIC y CTel Profesional Responsable de la Consola	
9	Se inicia un proceso de revisión de fallas y recuperación de servicios Fallas con el Sistema de Seguridad Perimetral En caso de encontrar falla en el operación del servicio debe realizar conexión a consola, bloquear dirección IP, realizar a Mesa de Ayuda Soporte Técnico la verificación de alertas del sistema de seguridad perimetral, con el personal responsable, mediante correo electrónico Pasar a la actividad 13	Secretaría de TIC y CTel Profesional Responsable de la Consola	

Fuente. Plataforma Isolución – Sistema Integrado de Calidad Alcaldía de Cajicá.

De modo similar, se cotejó el uso del formato Administración de Cuentas de Usuarios en el cual se identifica la necesidad de creación o modificación de usuarios, encontrándose compartido en drive solo con el secretario de despacho y la profesional Diana Lucia Bulla debido a la confidencialidad de la información.


FORMATO ADMINISTRACION CUENTAS DE USUARIOS 2024

GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

FORMATO

REGISTRO PARA CUENTAS DE USUARIO

Para hacer el registro tener en cuenta las siguientes consideraciones:

Solicitud (Tipo de Solicitud para el usuario)

C = Creación de Usuario R = Reactivación M = Modificación o Actualización

D = Desactivación E = Eliminación (No Aplica para cuentas de Dominio)

Opciones (Opciones de servicios electrónicos que solicitas)

D= Usuario Dominio PW= Pagina Web SI= Sistemas de Información (Usuario Predal)

CE= Correo Electrónico CC=Carpetas Compartidas (NAS)

Observaciones: Estas solicitudes de

Fecha de Solicitud			Dependencia Solicitante	Funcionario que autoriza el tramite	Tipo de Solicitud	Nombre Completo	Numero de Cedula	Cargo/ Funcionario o Contratista	Correo Alterno	Núm vinc pan cue
2	1	2024	Secretaria de Infraestructura y Obras Publicas	Hector David Parada Sanchez	M	Yeimy Marlene Vargas Muñoz	1.072.674.077	Directora de Construcciones y Supervisión	VM.Yeimymarlene@gmail.com	
2	1	2024	Secretaria de Infraestructura y Obras Publicas	Hector David Parada Sanchez	C	William Camilo Moreno Castillo	1.020.808.142	Director de activos y diseños	a.moreno@predal.adu.co	
2	1	2024	Secretaria de Infraestructura y Obras Publicas	Hector David Parada Sanchez	C	Yeimy Marlene Vargas Muñoz	1.072.674.077	Directora de Construcción y Supervisión	VM.Yeimymarlene@gmail.com	
2	1	2024	Secretaria de Desarrollo Rural	Diana Elizabet Cogua Cárdenas	M	Eliana Eduardo Cogua Cárdenas	35.419.367	Secretaria de activos y desarrollo rural	tdesguat76@hotmail.com	
2	1	2024	Secretaria de Desarrollo Social	Yenny Marcela Quintero Alvarado	M	Yenny Marcela Quintero Alvarado	1070092546	Secretaria de Desarrollo Social	yenny.marcela.quintero.alvarado@gmail.com	

Fuente. Formato Administración Cuentas de Usuario – Secretaria de Tic Ctel

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda actualizar el Procedimiento de Administración de Cuentas de Usuario en lo referente a su marco normativo y detallar los controles y/o registros relacionados con las actividades descritas en el precitado procedimiento. **(R.3)**

- **Procedimiento Mantenimiento Preventivo a Equipos**

El objetivo del procedimiento de mantenimiento preventivo es coordinar y ejecutar los servicios necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Alcaldía Municipal. Este procedimiento busca prolongar la vida útil de los equipos activos, comenzando con la definición de las condiciones iniciales del mantenimiento, donde se establecen el alcance, las actividades y la metodología a seguir. El proceso culmina con la actualización de las hojas de vida de los equipos de cómputo e impresión. Este mantenimiento puede aplicarse tanto a la Alcaldía Municipal como a los equipos otorgados en comodato.

En el marco de las actividades del procedimiento de mantenimiento preventivo, se inicia con una programación fundamentada en los criterios establecidos por la Secretaría de TIC y CTeI. Durante la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno, se consultó a los auditados acerca de la existencia de un cronograma o plan de mantenimiento para el año 2023 y los primeros meses de 2024. En respuesta, los auditados informaron que no cuentan con ninguna programación ni cronograma de mantenimiento para dicho período.

Es fundamental enfatizar que el mantenimiento preventivo de los equipos que están bajo garantía debe llevarse a cabo una vez que dicho período haya concluido. Asimismo, es recomendable que la programación de este mantenimiento se revise mensualmente para incorporar aquellos equipos que lo requieran, de acuerdo con la disponibilidad del Equipo de Soporte Técnico de la Secretaría, este mantenimiento debe efectuarse cada seis meses.

Tan solo se cumple con la instalación del la herramienta backups, la cual según lo informado, se hace semanalmente.

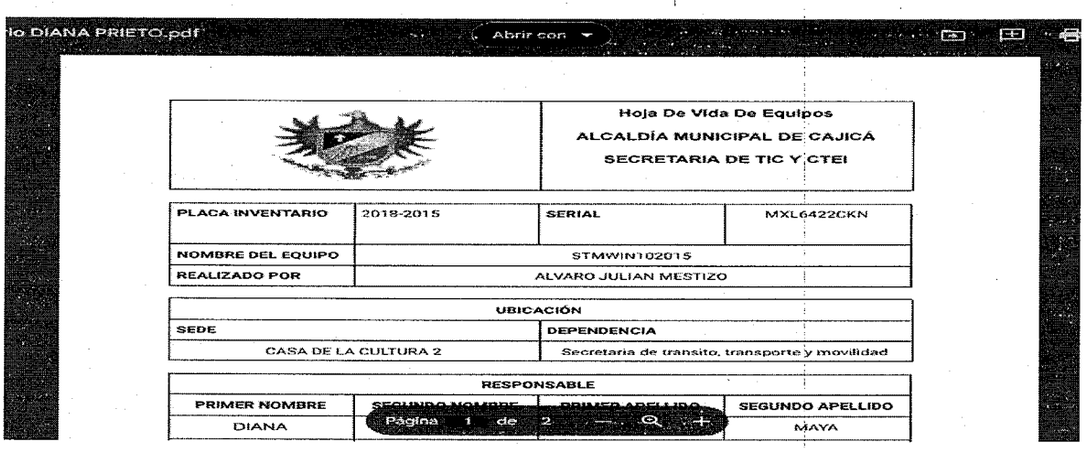
En el marco de las actividades del procedimiento de mantenimiento preventivo, es fundamental completar los formatos de hoja de vida de los equipos, incluyendo el registro del mantenimiento realizado. Sin embargo, según lo indicado por los auditados, esta información tampoco está disponible. Además se evidenció que tampoco existe lista de chequeo diligenciada, manifestaron los auditados que los datos los toman de los tickets es decir que no se está cumpliendo con las actividades establecidas en el procedimiento.

Con base en la visita realizada a la Secretaría de TIC y CTeI, y en el marco del plazo establecido para la auditoría, se recibieron pantallazos que contienen información relevante. A continuación, la Oficina de Control Interno presenta sus observaciones correspondientes:

1) Formato hoja de Vida de Equipos 2023 -2024

Fuente: Secretaría de tic y Ctel

Se allega este pantallazo de formatos hoja de vida equipos 2023 y 2024. Desde la Oficina de Control Interno se evidencia y confirma que este inventario corresponde al año 2023 y no existe evidencia que para lo corrido del año 2024 se diligencien las hojas de vida de los equipos de cómputo, al igual que dentro de la auditoría no se allegaron carpetas en físico de las hojas de vida de los equipos.



Fuente: Secretaría de tic y Ctel

Se adjunta a la auditoría el formato correspondiente a la hoja de vida de los equipos. Este documento debería estar incluido en el expediente de hojas de vida de los equipos correspondiente a los años 2023 o 2024. Sin embargo, no se especifica el año en el formato actual, por lo que es necesario proceder a su actualización.

Abrir con

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	CÓDIGO: TIC-FM-003
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	HOJA DE VIDA DE EQUIPO	FECHA: 20/NOV/2023

1. DATOS DEL USUARIO DEL EQUIPO

Secretaría:	Secretaría de Tránsito, Transporte y Movilidad	**Dependencia:**	Dirección de Tránsito y Transporte	**Fecha:**	9/09/2024
Funcionario Responsable del equipo:	ADRIANA MILENA SEGURA ORGANISTA	**Documento de Identidad:**	ADRIANA MILENA SEGURA ORGANISTA		
Usuario del equipo:	1073502012	**Documento de Identidad:**	1073502012		

2. DATOS DEL EQUIPO

Seleccione el Equipo	Portátil	PC de Escritorio	X	Impresora	Servidor	Otro ?:

Marca	Modelo	Serial	Placa	Nombre del Equipo
HP	TPC-Q028	8CC725145M	8174	SMW108174

3. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL EQUIPO DE CÓMPUTO

Tipo de Equipo cómputo:	PC de Escritorio	X	Portátil

Clase de Dispositivo	Marca	Modelo	Placa	Serial	Estado
Monitor	TODO EN UNO	N/A	N/A	N/A	Regular
CPU	HP	N/A	N/A	N/A	Regular
Teclado	NO TIENE	N/A	N/A	N/A	Malo
Mouse	NO TIENE	N/A	N/A	N/A	Malo
Otros	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

4. CARACTERÍSTICAS INTERNAS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO

Clase de Dispositivo	Capacidad	Espacio Usado	Estado*	Fabricante	Clase	Velocidad

Fuente: Secretaría de tic y Ctel

Se adjunta un nuevo formato de hoja de vida para equipos, diseñado específicamente para cumplir con los requisitos establecidos para este tipo de documentos. Esta versión, fechada el 20 de noviembre de 2023 y diligenciada el 09 septiembre de 2024, presenta un enfoque más práctico y adaptado a las necesidades de la Administración Municipal.

Es importante señalar que esta hoja de vida debe ser archivada en un expediente correspondiente a las hojas de vida de los equipos de la Administración Municipal para la vigencia 2024. Sin embargo, se ha constatado que dicho expediente no se encuentra disponible en la Secretaría de TIC y CTel.

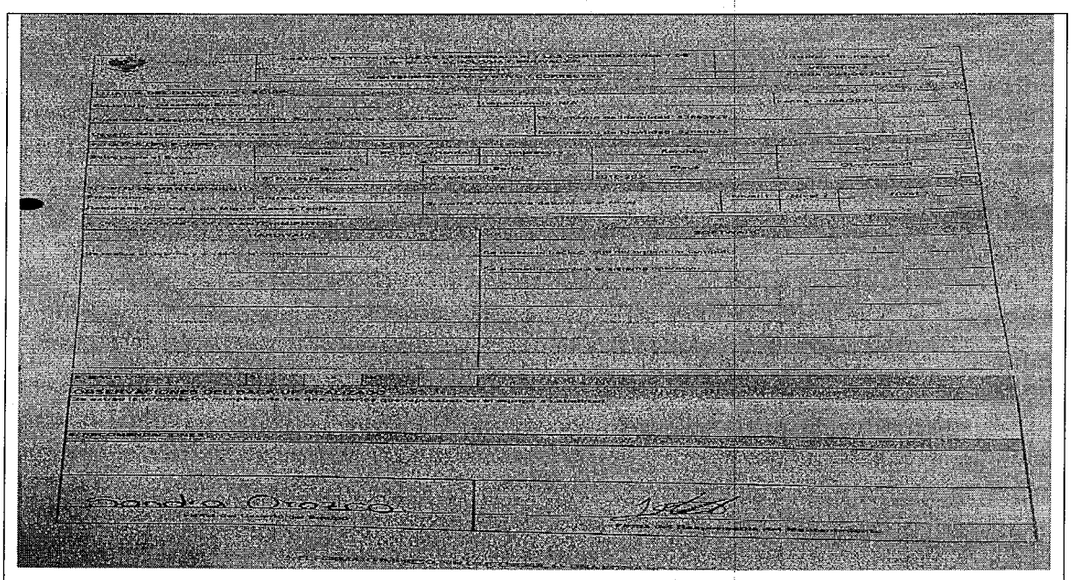
2) Cronograma de Mantenimientos Preventivos: estos se estipulan semestralmente en donde se realizan las visitas mensualmente por secretaria distribuidos en los cuatro funcionarios de TIC y se atienden los requerimientos que soliciten los colaboradores de la dependencia.

Dependencia	Tipo de mantenimiento: PREVENTIVO	Tipo de mantenimiento: CORRECTIVO	Responsable	Diseño (Correo@cajica.gov.co)	ENERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DESPACHO ALCALDE	X		NICOLAS CAPERA	NICOLAS.CAPERA@CAJICA.GOV.CO	10/01/24 - 25/01/2024					01/07/24 - 12/07/2024					
PRENSA Y COMUNICACIONES	X		NICOLAS BONILLA	NICOLAS.BONILLA@CAJICA.GOV.CO	10/01/24 - 31/01/2024					01/07/24 - 12/07/2024					
CONTROL INTERNO	X		NICOLAS CAPERA	NICOLAS.CAPERA@CAJICA.GOV.CO	10/01/24 - 25/01/2024					01/07/24 - 12/07/2024					
SECRETARIA GENERAL	X		DIEGO LARA		12/01/24 - 25/01/2024						01/08/24 - 09/08/2024				
SECRETARIA JURIDICA	X		DIEGO LARA		12/01/24 - 25/01/2024						05/08/24 - 16/08/2024				
SECRETARIA DE DESPACHO	X		NICOLAS BONILLA	NICOLAS.BONILLA@CAJICA.GOV.CO	12/01/24 - 25/01/2024						05/08/24 - 16/08/2024				
SECRETARIA DE HACIENDA	X		DIEGO LARA		12/01/24 - 25/01/2024						05/08/24 - 16/08/2024				
SECRETARIA DE GOBIERNO	X		DIEGO LARA			11/03/24 - 22/03/2024						05/08/24 - 16/08/2024			
SECRETARIA DE SALUD	X		NICOLAS CAPERA			11/03/24 - 22/03/2024						05/08/24 - 16/08/2024			
SECRETARIA DE EDUCACION	X		NICOLAS CAPERA			11/03/24 - 22/03/2024							05/11/24 - 15/11/2024		
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	X		DIEGO LARA				11/04/24 - 22/04/2024						05/11/24 - 15/11/2024		
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	X		NICOLAS CAPERA				11/04/24 - 22/04/2024						05/11/24 - 15/11/2024		
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	X		DIEGO LARA				11/04/24 - 22/04/2024						05/11/24 - 15/11/2024		
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	X		DIEGO LARA				11/04/24 - 22/04/2024						05/11/24 - 15/11/2024		
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	X		NICOLAS CAPERA					10/06/24 - 21/06/2024						05/11/24 - 15/11/2024	
SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL	X		NICOLAS CAPERA					10/06/24 - 21/06/2024						05/11/24 - 15/11/2024	
SECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	X		NICOLAS CAPERA					10/06/24 - 21/06/2024						05/11/24 - 15/11/2024	
SECRETARIA DE VIVIENDA	X		NICOLAS BONILLA	NICOLAS.BONILLA@CAJICA.GOV.CO	10/01/24 - 22/01/2024										
SECRETARIA DE GESTION AMBIENTAL	X		NICOLAS BONILLA	NICOLAS.BONILLA@CAJICA.GOV.CO	10/01/24 - 22/01/2024										
SECRETARIA DE ASUNTOS ETNICOS	X		NICOLAS BONILLA	NICOLAS.BONILLA@CAJICA.GOV.CO	10/01/24 - 22/01/2024										
SECRETARIA DE LA MUJER	X		NICOLAS CAPERA		10/02/24 - 21/02/2024						12/08/24 - 23/08/2024				
SECRETARIA DE SALUD	X		NICOLAS CAPERA		10/02/24 - 21/02/2024						12/08/24 - 23/08/2024				
SECRETARIA DE TALENTO HUMANO	X		NICOLAS CAPERA		10/02/24 - 21/02/2024						12/08/24 - 23/08/2024				
SECRETARIA DE HACIENDA	X		DIEGO LARA		11/02/24 - 22/02/2024						12/08/24 - 23/08/2024				
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	X		NICOLAS CAPERA			10/04/24 - 21/04/2024									
SECRETARIA DE GOBIERNO	X		NICOLAS BONILLA			10/04/24 - 21/04/2024									
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	X		NICOLAS CAPERA			10/04/24 - 21/04/2024									
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	X		DIEGO LARA				11/04/24 - 22/04/2024						11/10/24 - 22/10/2024		
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	X		NICOLAS CAPERA				11/04/24 - 22/04/2024						11/10/24 - 22/10/2024		
SECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	X		NICOLAS CAPERA				11/04/24 - 22/04/2024						11/10/24 - 22/10/2024		
SECRETARIA DE VIVIENDA	X		DIEGO LARA					10/06/24 - 21/06/2024						11/10/24 - 22/10/2024	
SECRETARIA DE GESTION AMBIENTAL	X		DIEGO LARA					10/06/24 - 21/06/2024						11/10/24 - 22/10/2024	
SECRETARIA DE ASUNTOS ETNICOS	X		DIEGO LARA					10/06/24 - 21/06/2024						11/10/24 - 22/10/2024	
SECRETARIA DE LA MUJER	X		NICOLAS CAPERA						10/07/24 - 21/07/2024						11/11/24 - 22/11/2024
SECRETARIA DE SALUD	X		NICOLAS CAPERA						10/07/24 - 21/07/2024						11/11/24 - 22/11/2024
SECRETARIA DE TALENTO HUMANO	X		NICOLAS CAPERA						10/07/24 - 21/07/2024						11/11/24 - 22/11/2024
SECRETARIA DE HACIENDA	X		DIEGO LARA							10/08/24 - 21/08/2024					11/12/24 - 20/12/2024
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	X		DIEGO LARA							10/08/24 - 21/08/2024					11/12/24 - 20/12/2024
SECRETARIA DE GOBIERNO	X		NICOLAS CAPERA							10/08/24 - 21/08/2024					11/12/24 - 20/12/2024

Fuente: Secretaría de tic y Ctel

Desde la Oficina de Control Interno, en relación con el cronograma de mantenimiento preventivo presentado por los auditados, observamos que, al momento de llevar a cabo la auditoría, no se había registrado ningún avance en dicho cronograma. Además, se recibió un cronograma que detalla las actividades programadas desde enero hasta diciembre, durante el periodo de la auditoría. Aunque dicho cronograma puede ser considerado válido, resulta preocupante que, a tan solo 4 meses del cierre de esta vigencia, no se haya elaborado con anterioridad. Esta falta de planificación y ejecución previa es inaceptable y debe ser corregida para garantizar un adecuado control y seguimiento de las actividades programadas.

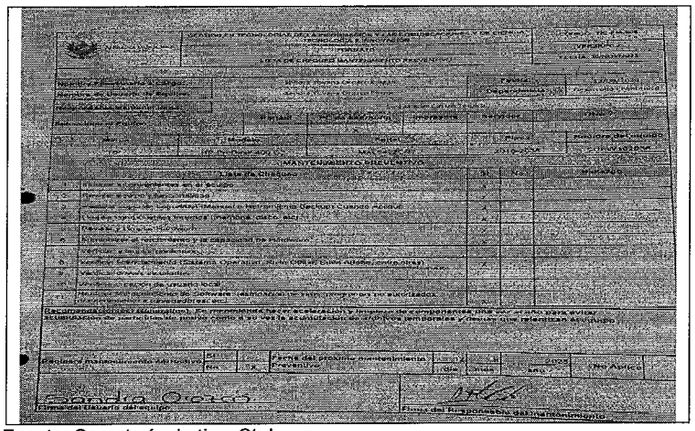
3) Formato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo: es el mismo formato unificado para los dos mantenimientos tanto preventivo como correctivo en donde se entra a emplear según el tipo de mantenimiento que se requiera.



Fuente: Secretaría de tic y Ctel

Con respecto al formato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo que se nos proporcionó, solo hemos recibido un pantallazo de un formato correspondiente al año 2024. Sin embargo, no se ha presentado un expediente que englobe todos los mantenimientos realizados a los equipos durante los años 2023 y 2024. Esta situación evidencia que no se está cumpliendo con esta actividad de manera adecuada.

4) Formato Lista de Chequeo Mantenimiento Preventivo: en este formato se ilustra las actividades que se van a realizar en el mantenimiento preventivo.
Nota: se envia lista de chequeo y formato de mantenimiento del mismo equipo al cual se le realizo mantenimiento para que se pueda ver mejor ejemplificado el uso de estos formatos.



Fuente: Secretaría de tic y Ctel

En relación al formato de lista de chequeo y mantenimiento que se nos facilitó, únicamente contamos con este pantallazo correspondiente al 12 de agosto de 2024. No obstante, no se ha presentado un expediente que compile todos los formatos de lista de chequeo de mantenimiento preventivo de los equipos, correspondientes a los años 2023 y 2024. Esta falta de documentación pone de manifiesto que no se está llevando a cabo esta actividad de manera adecuada.

Se ha identificado que la Secretaría de Tic y Ctel no está cumpliendo con la mayoría de las actividades establecidas en el procedimiento de mantenimiento preventivo de equipos, lo que incluye la ausencia de un cronograma o plan de mantenimiento de actividades, la falta de hojas de vida de los equipos de cómputo, el incumplimiento de las tareas de mantenimiento preventivo y la no utilización de listas de chequeo para dicho mantenimiento, entre otros aspectos. Esta situación evidencia una clara falta de planificación y ejecución en los procesos de mantenimiento, lo cual podría comprometer la operatividad y eficiencia de los equipos, por lo tanto, la Oficina de Control Interno califica esta situación como un hallazgo relevante que requiere atención inmediata. **(H 1).**

- **Procedimiento de Mantenimiento Correctivo a equipos**

Este procedimiento comienza con la planificación y/o solicitud de mantenimiento correctivo, donde se identifican las necesidades de mantenimiento de los equipos de procesamiento y servidores. Abarca todas las actividades relacionadas con el mantenimiento correctivo y concluye con el registro de finalización del soporte o la elaboración del concepto técnico para la desincorporación del equipo de la plataforma tecnológica. Su objetivo principal es planear, monitorear, controlar y llevar a cabo el mantenimiento correctivo, asegurando así la disponibilidad y el correcto funcionamiento de la Plataforma Tecnológica e Informática que respalda los procesos de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

El formato establecido en Isolución para el procedimiento de Mantenimiento Correctivo de equipos está desactualizado, ya que en el marco normativo se encuentra el Decreto 2693 de 2012, el cual ha sido derogado por el artículo 14 del Decreto Nacional 2573 de 2014.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS	CÓDIGO: TIC-PR-004 VERSIÓN: 2 FECHA: 20/Nov/2023

1. OBJETIVO

Planear, monitorear, controlar y realizar el mantenimiento correctivo, con el fin de garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la Plataforma Tecnológica e Informática que soportan los procesos de la Alcaldía Municipal de Cajicá

2. ALCANCE

Inicia con la planeación y/o solicitud de mantenimiento correctivo, identificando las necesidades de mantenimiento de los equipos de procesamiento, servidores, entre las relacionadas con mantenimiento correctivo y finaliza con las actividades de registro de finalización de soporte o concepto técnico para retiro del equipo de la plataforma tecnológica.

3. MARCO NORMATIVO

Decreto 2693/2012.

ISO/IEC 20000.

Ley 1341 de 2009.

Decreto 1078 de 2015.

4. DEFINICIONES

HARDWARE: Hardware, es la parte física de un ordenador o sistema informático, está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y circuitos de luz, placas, utensilios, cadenas y cualquier otro material, en estado físico, que sea necesario para hacer que el equipo funcione.
MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Son las actividades que tienen como objetivo corregir las fallas de mediano y alta severidad que presentan las obras (Institución Educativa, Edificio Público, Parque, Zona Verde, Espacio Público etc) y que por lo tanto requieren intervención inmediata o a corto plazo, con fin de devolverles las buenas condiciones de servicio. Es el proceso mediante el cual se realizan las correcciones de las averías o fallas, de un equipo de cómputo, cuando éstas se presentan. (In mantenimiento correctivo toda de todas las actividades de mantenimiento orientadas hacia la restitución de las características de funcionamiento de un equipo o sistema después de ocurrida la falla
MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Es la ejecución de aquellas obras necesarias y cuya implementación mitigará el deterioro prematuro en el lugar (Institución Educativa, Edificio Público, Parque, Zona Verde, Espacio Público etc) Su objetivo será el de mejorar las características o especificaciones de las obras. Es un mantenimiento basado en inspecciones regulares a las máquinas, de forma planificada, programada y controlada, con el fin de anticipar desgastes y fallas funcionales Consiste en prevenir o corregir el deterioro sufrido en un equipo, por variables como el uso normal: el clima, o fallas de algún accesorio que no repercuta en la función principal, en tanto las actividades se ejecutan previendo que el equipo presente fallas mayores.
MESA DE AYUDA: es un conjunto de servicios destinados a la gestión y solución de todas las posibles incidencias relacionadas con las tecnologías de la información y comunicación.
SOFTWARE: Es la parte digital del ordenador, es decir, el conjunto de instrucciones, programas y reglas informáticas que el equipo requiere para funcionar No tiene, por consiguiente, una existencia física, sino que es intangible o inmaterial, como los programas para el procesamiento de textos o el sistema operativo
TIC8: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009)

5. DETALLE DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES Y/O REGISTROS RELACIONADOS
1	Solicitud del mantenimiento correctivo Nota: El mantenimiento correctivo se puede generar mediante una solicitud por parte de Mesa de Ayuda mediante el correo: soportetic@cajica.gov.co El requerimiento será atendido de acuerdo al reporte de fallas tramitado por el usuario o la identificación de fallas en la plataforma tecnológica que generó suspensión del servicio o por situaciones identificadas en los mantenimientos preventivos.	Secretario de TIC y CTeI Equipo soporte técnico.	Software de Mesa de Ayuda Soporte Técnico Web - GLPI
2	Identificación de necesidades de mantenimiento Correctivo Se debe verificar el estado del equipo, sistema operativo, software u otros dispositivos asociados. Determinar a través de qué componente se va dar solución.	Secretario de TIC y CTeI Equipo soporte técnico	- FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO - FORMATO DE HOJA DE VIDA DE EQUIPO

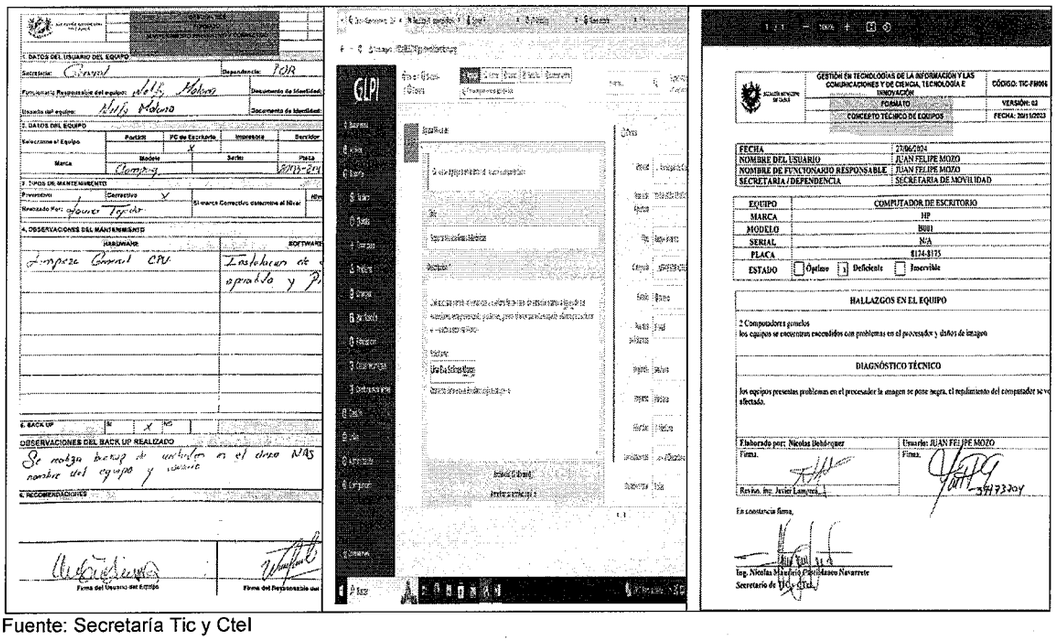
Fuente: Oficina de Control Interno

Considerando que el marco normativo relacionado con el procedimiento de mantenimiento correctivo de equipos está desactualizado, la Oficina de Control Interno sugiere a la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como a Ciencia, Tecnología e Innovación, llevar a cabo la actualización de dicho procedimiento. Esta acción es fundamental para asegurar la veracidad y confiabilidad de la información contenida en el mismo. **(R.4)**

De acuerdo con la información proporcionada por los auditores, el mantenimiento correctivo puede solicitarse a través de diversos canales: mediante la Mesa de Ayuda, a través del correo electrónico soportetic@cajica.gov.co, por WhatsApp o por teléfono fijo. La solicitud se gestiona a través del software de la Mesa de Ayuda, específicamente el sistema de soporte técnico Web – GLPI. Este proceso tiene como objetivo identificar las necesidades de mantenimiento correctivo, así como verificar el estado del equipo, el sistema operativo, el software y otros dispositivos. Una vez examinados, se determina el componente a través del cual se implementará la solución, y se evalúa si la reparación puede realizarse mediante la Administración de Software o la Administración de Seguridad de la Información.

A continuación, se elabora un concepto técnico para el retiro de la plataforma tecnológica. Este documento se entrega al responsable correspondiente, quien se encargará de facilitar el trámite ante el almacén. Así, se podrá proceder con el retiro de la plataforma tecnológica y la actualización del inventario de Tecnología de la Información.

Se menciona también el mantenimiento cubierto por garantía, el cual puede variar según lo establecido en el contrato. Las garantías pueden tener una duración de 2 a 3 años. En este sentido, es necesario realizar la solicitud correspondiente al proveedor y llevar a cabo una supervisión y vigilancia del contrato por parte del supervisor responsable.



Fuente: Secretaría Tic y Ctel

Se allegó por parte de la Secretaría de Tic y Ctel información relacionada con los mantenimientos correctivos realizados, los cuales no requieren de cronograma ya que estos tipos de mantenimiento son simultáneos y cuando se presentan es repentinamente en los equipos de computo en donde se debe cambiar un componente o repuesto.

B	C	D	E	F	G	H
		EQUIPOS DE DONACIÓN				
IP	MAC	SERIAL	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	QUIEN REALIZO LA ACTIVIDAD	
192.168.6.109	4C-CC-6A-A7-17-	MJ04ZNBL	Control Interno	Liliana Martinez	Luis Miguel Castro	
192.168.6.231	4C-CC-6A-78-CE-8	MJ04P4N5	Sec. General	Adriana Párdo	Luis Miguel Castro	
192.168.6.232	D0-27-88-91-01-0	MJ02GYJL	Sec. Gobierno	Sec Miguel Gil	Luis Miguel Castro	
		MJ04P4KT	Archivo	Marcela	Luis Miguel Castro	EQUIPO COMPLETO (CPU, MONITOR Y PERIFERICOS)
		MJ050UN7	Contratación	Camilo	Luis Miguel Castro	EQUIPO COMPLETO (CPU, MONITOR Y PERIFERICOS)
		MJ02RTH5	Contratación		Luis Miguel Castro	EQUIPO COMPLETO (CPU, MONITOR Y PERIFERICOS)
		MJ033JEH	Sisben	Marlen	Fabio Beltran	TORRE
		MJ04EU32	Planeacion	Carlos Diaz	Fabio Beltran	TORRE
		MJ03VTW6	Planeacion	Dora Palacios	Fabio Beltran	TORRE
		MJ05M8KV	Planeacion	Karen Martinez	Fabio Beltran	TORRE
		MJ04L4V8	Planeacion	Francy Galindo	Fabio Beltran	TORRE
		MJ04Y67K	TIC (DISEÑO)	JUAN VAZQUEZ	Fabio Beltran	EQUIPO COMPLETO (CPU, MONITOR Y PERIFERICOS)
		MJ04P4T0	TIC (MESA AYUDA)	NATALIA	Fabio Beltran	TORRE
		MJ049XLH	OBRAS PUBLICAS	RICARDO CUERVO	Fabio Beltran	TORRE
		MJ04NEM9	Control Interno	GLADYS MANCERA	Fabio Beltran	TORRE
		MJ04ZN6C	Inspeccion 2	Marcela Oliveros	Diego Fernando Lara	EQUIPO COMPLETO (CPU, MONITOR Y PERIFERICOS)

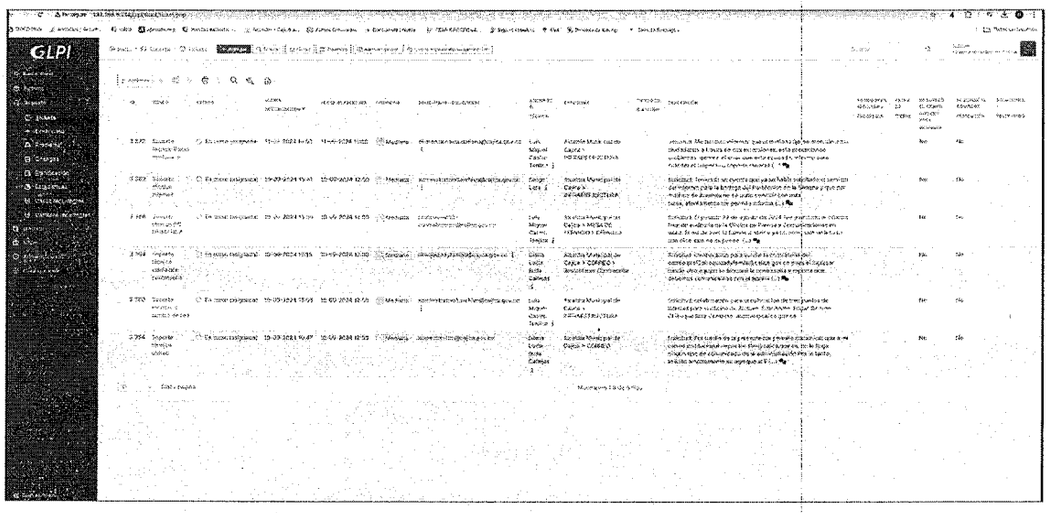
Fuente: Secretaría de tic y Ctel

La Oficina de Control Interno recomienda a la Secretaría de TIC y CTeI que mantenga expedientes completos, que incluyan todos los formatos debidamente diligenciados y actualizados, tanto de mantenimientos como de conceptos técnicos de equipos. Estos documentos constituyen las evidencias físicas que respaldan las actividades realizadas. Durante la reciente visita a la Secretaría de TIC y CTeI, no se presentaron dichos expedientes. **(R.5)**

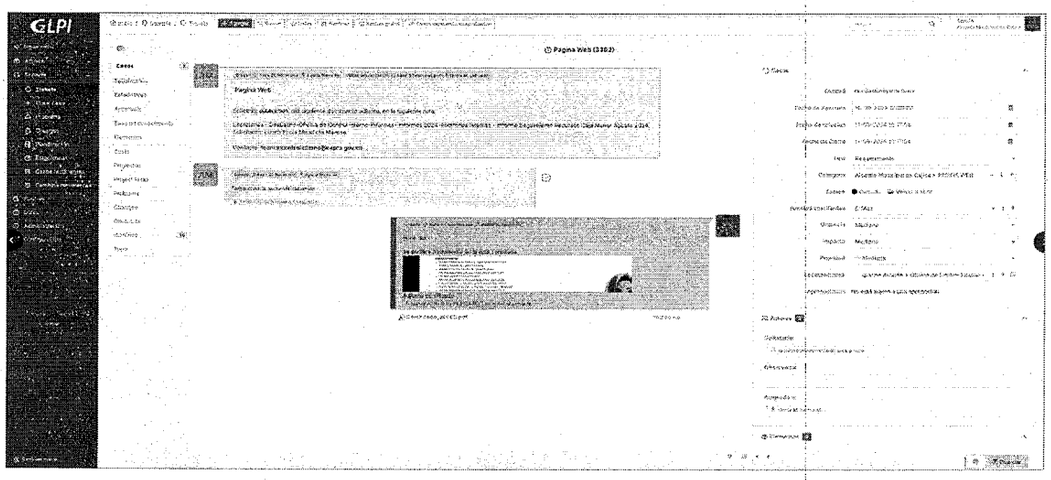
- **Procedimiento Administración y actualización de la Página Web de la Alcaldía**

Lineamiento que en su alcance inicia con la recepción de una solicitud proveniente de las diferentes dependencias de la alcaldía mediante la mesa de ayuda, para luego continuar con la revisión de documentos que cumplan con las normativas de publicación, luego se verifica la ruta solicitada para la publicación, y finalmente se procede ya sea a publicar o a crear lo solicitado.

En cuanto a la actividad correspondiente al ítem uno, para la recepción por medio de mesa de ayuda de un ticket de solicitud. El auditado refiere que hay un aplicativo GLPI donde se ingresan las peticiones, de esta manera se inicia la recepción y respectivo seguimiento, a continuación, se relaciona en la imagen un pantallazo de dicho programa GLPI.



Posteriormente se realiza el respectivo análisis de la información, y una vez estudiada la solicitud y en cumplimiento con lo requerido, se procede al desarrollo de las actividades solicitadas; dependiendo del requerimiento, entre los cuales estarían la publicación de documentos en el sitio web, administración del sitio web; entre otras.



Por último, el auditado manifiesta que da respuesta a la solicitud por medio de correo electrónico a la dependencia que solicito el trámite, con copia a la mesa de ayuda soportado con la evidencia correspondiente a lo realizado según la solicitud. En el siguiente recuadro se encuentra un ejemplo de la constancia enviada.

SECRETARÍA
TIC Y CTEI

LA SECRETARÍA DE TECNOLÒGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC) Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN (CTEI) DEJA CONSTANCIA DE LA PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

Se deja constancia de la publicación del presente documento en la página WEB del Municipio de Cajicá, los cuales estarán disponibles a partir del día **22 de mayo de 2024**.

Adjunto relación:

Archivo	Peso	Extensión
INFORME FINAL AUDITORÍA CONTRATACIÓN 2024	1780 Kb	pdf

Agradezco su atención prestada.

Cordialmente.

NICOLÁS MAURICIO CASTIBLANCO NAVARRETE
Secretario de Tic y Ctei

Dirección: Calle 2 No. 4-67 CAJICÁ - CUNDINAMARCA - COLOMBIA
Código postal: 250240 Teléfono: PBX (601) 8818707 - Movil PQRs +57 3132554409

Una vez revisado el Procedimiento Administración y Actualización de la Página Web de la Alcaldía en su totalidad desde la Oficina de Control Interno se recomienda que se incluya dentro de los CONTROLES Y/O REGISTROS RELACIONADOS, que cuentan con un aplicativo, GLPI, espacio donde se consolida la información de las solicitudes. **(R.6)**

Sin embargo, considerando que la Secretaría de TIC y CTEI es la dependencia responsable de mantener actualizada la página web, se le pregunta al auditado cuál ha sido el mecanismo utilizado para que las demás dependencias realicen las solicitudes correspondientes y puedan modificar los datos contenidos en la página. El auditado responde que el Secretario de TIC y CTEI, ha enviado solicitudes a las dependencias para buscar un mayor compromiso en estas actualizaciones. Como evidencia de esto, se adjuntan dos memorandos que contienen esta información.

MEMORANDO

AMC-STIC-CTEI-056-2024
Cajicá 02 de septiembre de 2024

PARA: *Dra. Claudia Milena Poveda.*
Dirección de contratación.

DE: *Ing. Nicolas Mauricio Castiblanco Navarrete.*
Secretario de TIC y CTeI

ASUNTO: Solicitud actualización manual de contratación para página web

Cordial saludo.

Deseando éxitos en sus gestiones diarias, Y teniendo en cuenta la función de la secretaría de TIC y CTEI el velar por el cumplimiento de las normas de transparencia y accesibilidad de la información me permito solicitar la actualización del "documento manual de Contratación" actualmente publicado en la página web en la sección Transparencia y acceso a la información, numeral 3. Contratación ítem 3.4.1 manual de contratación. https://cajica.gov.co/transparencia/solicitud-de-la-informacion-publicada. Ya que cuenta con logos y membretes que no corresponden.

Sin otro particular.

Agradeciendo su colaboración.

Cordialmente.

NICOLAS MAURICIO CASTIBLANCO NAVARRETE
Secretario de TIC y CTeI

	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	CARGO Y ÁREA
Elaboró	Ing. Mario Leiton		Profesional Web master-CTI
Revisó	Ing. Javier Cardenas		Profesional Subdirectorio
Aprobó	Ing. Nicolas Mauricio Castiblanco Navarrete		Secretario de TIC y CTEI

Los firmantes, manifestamos expresamente que hemos estudiado y revisado el presente documento, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

Dirección: Calle 2 No. 4 67 Cajicá Cundinamarca Colombia
Código postal: 250240 Teléfono: PBX (601) 8818707
Correo electrónico: contactenos@cajica.gov.co
Página web: www.cajica.gov.co

SECRETARÍA
TIC Y CTEI

MEMORANDO

AMC-STIC-CTEI-042-2024
Cajicá, 24 de junio de 2024

PARA: **SECRETARIOS Y DIRECTORES.**

DE: **Ing. NICOLAS MAURICIO CASTIBLANCO NAVARRETE**
Secretario de Tic Y CTeI

ASUNTO: **Información de actualización micrositios y publicaciones en la Sede Electrónica (Página Web).**

Cordial saludo.

En el marco de la actualización de la información en la Sede Electrónica (Página Web), **se recuerdan los siguientes lineamientos.**

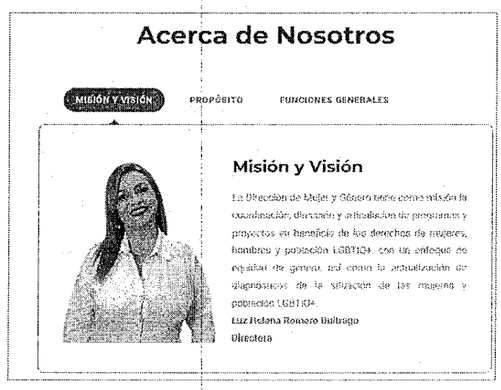
- Cada una de las dependencias de la administración posee un espacio dentro de la Sede Electrónica (Página Web) denominado: "micrositio"; por tanto, cada dependencia es única responsable que la información publicada allí, esté actualizada.
- La Sede Electrónica (Página Web), tiene dos opciones de publicación: una de ellas, es en **DOCDOWN**, el cual es una herramienta de gestión de contenido de la Sede Electrónica (Página Web); el segundo, es la publicación en los micrositios o rutas específicas para la información que se requiera publicar. Dado lo anterior, las dependencias deben especificar el espacio y/o ruta, donde requieran que su publicación sea generada; de lo contrario, se subirá de manera genérica a la pestaña **"Publicaciones"**.
- Para el proceso de publicación se debe enviar un correo a soportetic@cajica.gov.co indicando (textualmente), cómo requieren que se realice la publicación, en qué espacio de la Sede Electrónica (Página Web), y con los adjuntos completos (en caso de ser necesario).
- En cuanto a los micrositios, se mantiene una estructura previamente definida en la Sede Electrónica (Página Web); sin embargo, se puede personalizar para cada dependencia guardando los lineamientos. Conforme a lo anterior, si su dependencia desea realizar una personalización, se debe solicitar mesa de trabajo con el profesional encargado de la Sede Electrónica (Página Web), y así definir el alcance de dicha personalización.
- Los procesos de publicación tienen un tiempo estimado dependiendo de la cantidad y/o complejidad de información entre 2 días hábiles hasta 15 días hábiles, conforme a solicitud.

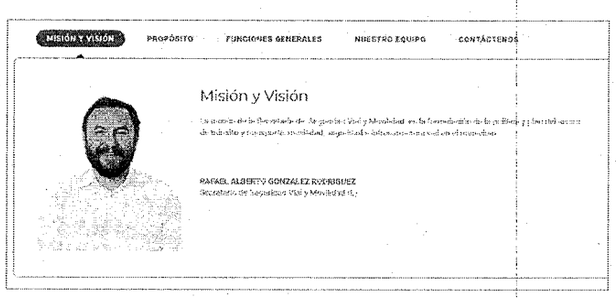
Cordial saludo,

ING. NICOLAS MAURICIO CASTIBLANCO NAVARRETE
Secretario de TIC y CTeI

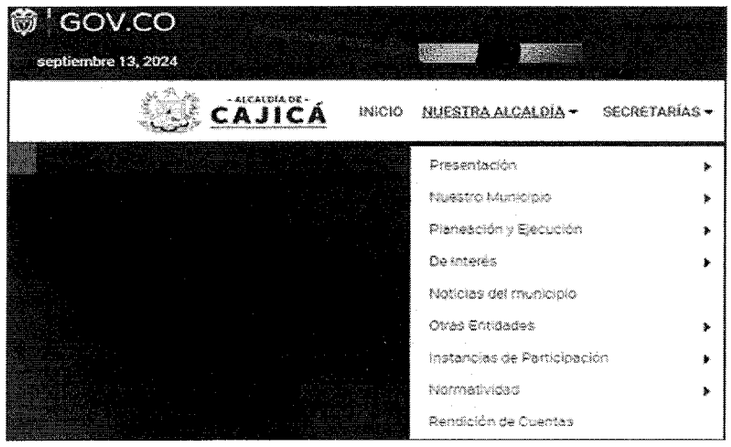
En el proceso de revisión de la página web de la alcaldía, se identificó que existen datos que requieren ser actualizados de manera urgente. Tras un análisis detallado, se encontró que varios datos de la página web contienen información obsoleta y no reflejan los cambios recientes en la estructura organizacional, específicamente en cuanto a los funcionarios que ocupan ciertos cargos. A continuación, se relacionan algunos pantallazos que necesitan ser modificados para reflejar la información actualizada. Es importante destacar que la actualización de esta información es crucial para mantener el fomento de la comunicación asertiva, accesibilidad y credibilidad de los

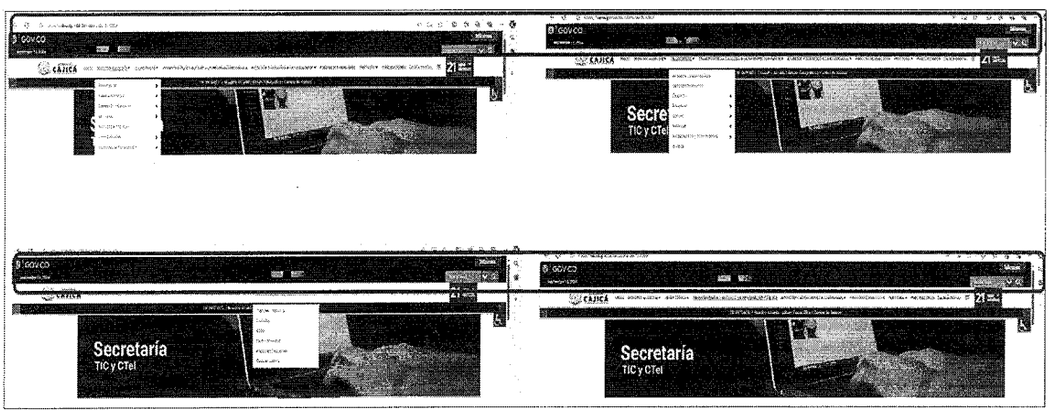
ciudadanos en la institución. Por lo tanto, se recomienda que se tomen las medidas necesarias para actualizar la página web de manera oportuna y efectiva.





Además, se observó que la página web de la alcaldía cuenta con una funcionalidad de lengua de señas en la barra de información (HEADER), lo cual es un avance significativo en términos de accesibilidad. Sin embargo, durante la auditoría se detectó que la imagen correspondiente a la lengua de señas se encuentra cortada, como se muestra en las imágenes adjuntas. Esto limita la utilidad de esta herramienta para las personas que necesitan acceder a la información en lengua de señas. Por lo tanto, se recomienda modificar el espacio correspondiente para asegurar que la imagen de la lengua de señas se muestre en su totalidad, garantizando así un servicio más inclusivo y accesible para todos los usuarios, especialmente para aquellos que dependen de esta funcionalidad para comunicarse efectivamente.





La Resolución 1519 de 2020: "*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*", en busca de establecer los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), que dentro de dicha resolución se encuentra el Anexo 2: Estándares de publicación y divulgación de información, el cual establece en el titulo Estandarización de Contenidos: en el ítem "*1.4 Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias: incluir la información de contacto, ubicación física (Nombre de la sede (si aplica), dirección incluyendo el departamento (si aplica) y municipio o distrito (en caso que aplique se deberá indicar el nombre del corregimiento), horarios y días de atención al público, datos de contacto específicos de las áreas de trabajo o dependencias (en caso que aplique)*".

Y que una vez verificada la página web de la alcaldía, se encontró que se proporciona información sobre las diferentes sedes de la alcaldía. Sin embargo, para cumplir con la Resolución 1519 de 2020 y mejorar la accesibilidad de la información, se considera necesario incluir datos adicionales sobre las siguientes sedes:

- La Secretaría de Salud

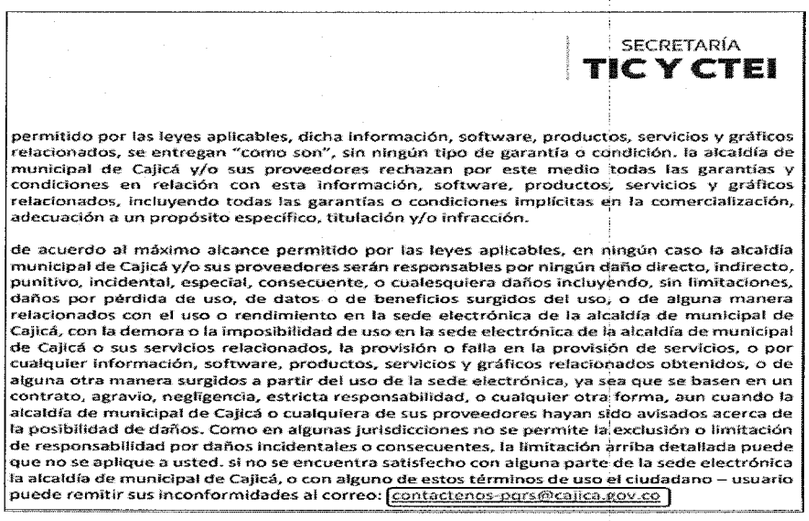
- La Unidad de Atención Integral de Discapacidad (UAI)

- La sede del Adulto Mayor Chuntame

De esta manera, se podrá brindar información completa y actualizada a los ciudadanos, facilitando su búsqueda y acceso a los servicios, programas y sedes ofrecidos por la alcaldía. La inclusión de esta información es esencial para garantizar la accesibilidad, permitiendo que todos los ciudadanos puedan encontrar fácilmente la información que necesitan.

Fuente: Cajicá Alcaldía Municipal – Cajicá Alcaldía Municipal (cajica.gov.co)

Los TÉRMINOS Y CONDICIONES de la página web deben ser actualizados debido a que se encuentra el correo de PQRS desactualizado lo que general información errónea hacia la comunidad y genera retraso en la solución de solicitudes de los usuarios.



SECRETARÍA
TIC Y CTEI

permitido por las leyes aplicables, dicha información, software, productos, servicios y gráficos relacionados, se entregan "como son", sin ningún tipo de garantía o condición. la alcaldía de municipal de Cajicá y/o sus proveedores rechazan por este medio todas las garantías y condiciones en relación con esta información, software, productos, servicios y gráficos relacionados, incluyendo todas las garantías o condiciones implícitas en la comercialización, adecuación a un propósito específico, titulación y/o infracción.

de acuerdo al máximo alcance permitido por las leyes aplicables, en ningún caso la alcaldía municipal de Cajicá y/o sus proveedores serán responsables por ningún daño directo, indirecto, punitivo, incidental, especial, consecuente, o cualesquiera daños incluyendo, sin limitaciones, daños por pérdida de uso, de datos o de beneficios surgidos del uso, o de alguna manera relacionados con el uso o rendimiento en la sede electrónica de la alcaldía de municipal de Cajicá, con la demora o la imposibilidad de uso en la sede electrónica de la alcaldía de municipal de Cajicá o sus servicios relacionados, la provisión o falla en la provisión de servicios, o por cualquier información, software, productos, servicios y gráficos relacionados obtenidos, o de alguna otra manera surgidos a partir del uso de la sede electrónica, ya sea que se basen en un contrato, agravio, negligencia, estricta responsabilidad, o cualquier otra forma, aun cuando la alcaldía de municipal de Cajicá o cualquiera de sus proveedores hayan sido avisados acerca de la posibilidad de daños. Como en algunas jurisdicciones no se permite la exclusión o limitación de responsabilidad por daños incidentales o consecuentes, la limitación arriba detallada puede que no se aplique a usted. si no se encuentra satisfecho con alguna parte de la sede electrónica la alcaldía de municipal de Cajicá, o con alguno de estos términos de uso el ciudadano – usuario puede remitir sus inconformidades al correo: contactenos-pqrs@cajica.gov.co

La Oficina de Control Interno recomienda que se lleve a cabo la actualización de la página web de la alcaldía en los siguientes aspectos: 1. Información de las secretarías y sus integrantes: se debe asegurar que la información sea actualizada y refleje los cambios recientes en la estructura organizacional. 2. Barra de navegación (header) con visualización de lengua de señas, se debe corregir el error que afecta la visualización completa de la imagen de lengua de señas, garantizando su accesibilidad para los usuarios que la necesiten. 3. Información de sedes, se debe actualizar la información de las sedes de la alcaldía, incluyendo la Secretaría de Salud, la Unidad de Atención Integral de Discapacidad (UAI) y la sede del Adulto Mayor, para proporcionar datos confiables, certeros y consolidados. Y términos y condiciones. La actualización de estos aspectos es fundamental para mejorar la transparencia, accesibilidad y eficacia de la página web, permitiendo que los ciudadanos accedan a información precisa y oportuna. **(R.7)**

- **Procedimiento de Administración de red de Datos: Cable o Wifi**

El Procedimiento de Administración de Red de Datos: Cable o Wifi tiene como objetivo planear, desarrollar y hacer seguimiento a las actividades relacionadas con los sistemas de comunicaciones informáticas para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de los sistemas de cómputo, procesamiento y transmisión de datos que apoyan los procesos de las dependencias de la Administración Municipal y el internet Wifi gratis del municipio de Cajicá., verificado su cumplimiento la Oficina de Control Interno evidenció que el marco normativo del procedimiento en mención se encuentra desactualizado, toda vez que, el Decreto Decreto 2693 de 20215 esta derogado por el Decreto 2573 de 2014.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTION EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	CÓDIGO: TIC-PR-006
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 2
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RED DE DATOS: CABLE O WIFI	FECHA: 20/Nov/2023

1. OBJETIVO

Planear, desarrollar y hacer seguimiento a las actividades relacionadas con los sistemas de comunicaciones informáticas para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de los sistemas de cómputo, procesamiento y transmisión de datos que apoyan los procesos de las dependencias de la Administración Municipal y el Internet Wifi gratis del municipio de Cajicá.

2. ALCANCE

Inicia con la programación y asignación de actividades de administración de comunicaciones, definiendo aquellas actividades propias de administración y separándolas de las actividades que permiten responder ante los requerimientos de comunicaciones de las dependencias de la Administración Municipal y las zonas de Internet Wifi gratis; finaliza con la realización de pruebas de diagnóstico y la aplicación de los correctivos necesarios para solucionar los requerimientos. Este procedimiento cubre además análisis, diseño o rediseño de la topología, monitoreo del rendimiento, análisis y localización de fallas, pruebas y diagnósticos de red

3. MARCO NORMATIVO

Decreto 2693 de 2012

4. DEFINICIONES

HARDWARE: Hardware, es la parte física de un ordenador o sistema informático, está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y circuitos de luz, placas, utensilios, cadenas y cualquier otro material, en estado físico, que sea necesario para hacer que el equipo funcione

PETI: Plan Estratégico de Tecnología Información, el cual optimiza los recursos informáticos, disponiendo de una visión a mediano y largo plazo respecto al uso de la tecnología informática como elemento básico para apoyar las estrategias de la organización y orienta en aspectos de sistemas de información y tecnología con los cuales se pueda lograr las metas y objetivos institucionales

RED DE DATOS: Se denomina red de datos a aquellas infraestructuras o redes de comunicación que se ha diseñado específicamente para la Transmisión de información mediante el intercambio de datos. Las redes de datos se diseñan y construyen en Arquitecturas que pretenden servir a sus objetivos de uso. Las redes de datos, generalmente, están basadas en la Comunicación de paquetes y se clasifican de acuerdo a su tamaño, la distancia que cubre y su arquitectura física

SOFTWARE: Es la parte digital del ordenador, es decir el conjunto de instrucciones, programas y reglas informáticas que el equipo requiere para funcionar. No tiene, por consiguiente, una existencia física, sino que es intangible e inmaterial, como los programas para el procesamiento de textos o el sistema operativo

TICS: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009)

TOPOLOGÍA DE RED: La topología de red no es otra cosa que la forma en que se conectan las computadoras para intercambiar datos entre sí. Es como una familia de comunicación, que define cómo se va a diseñar la red tanto de manera física como de manera lógica

Fuente. Plataforma Isolución – Sistema Integrado de Calidad Alcaldía de Cajicá.

Seguidamente con la revisión de las actividades detalladas en el procedimiento se encontró que el formato de LISTA DE CHEQUEO DE RENDIMIENTO Y FALLAS DE RED DE DATOS CÓDIGO: TIC-FM-009, VERSIÓN: 2 y el Formato MONITOREO A LA RED DE DATOS E INTERNET DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL, CÓDIGO: TIC-FM-008 VERSIÓN: 2, no se utilizan, sin embargo, durante la auditoría se manifestó que las actividades de administración se programan y ejecutan diariamente a través de la consola, de igual manera, las actividades No. 2,3,4,5, 6 no cuentan con el registro de los controles de las actividades realizadas, así las cosas se sugiere actualizar dicho procedimiento y validar el uso de los formatos asociados al mismo. **(R.8)**

5. DETALLE DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES Y/O REGISTROS RELACIONADOS
1	Asignar y programar actividades de administración de Comunicaciones. Diariamente se deberá realizar pruebas de funcionamiento de Internet convencional, se deberá verificar el estado de cada una de las zonas y realizar el registro Red de Datos Interna, se deberá realizar pruebas de conectividad y verificar el estado de conexión. ¿Los enlaces están en el servicio? Si continúa con la siguiente actividad NO. Realizar el proceso con el chequeo semanal del rendimiento y fallas de la red de datos o cuando se presenten fallas registrarlo en el formato	Secretaria TIC y GTel Profesional de Soporte Técnico	+ FORMATO DE LISTA DE CHEQUEO DE RENDIMIENTO Y FALLAS DE RED DE DATOS + FORMATO DE REPORTE DE RED DATOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL
2	¿La acción requerida es originada por una necesidad de la Red de Datos Interna? Si continúa con la siguiente actividad NO. Realizar las siguientes verificaciones: Realizar pruebas de conectividad para detectar la falla. Verificar el estado de los equipos activos de red en campo y hacer pruebas de conectividad. Verificar el estado del servicio a través de la consola de administración	Secretaria TIC y GTel Profesional de Soporte Técnico	
3	Red de Datos Interna. - Mantenimiento al rendimiento y posibles fallas en comunicaciones de la Dependencia y realizar las pruebas necesarias para diagnosticar el estado del servicio o conexión - Determinar si el diseño actual satisface las necesidades de comunicaciones de la dependencia - Analizar y rediseñar la topología de Red asociada para la dependencia	Secretaria TIC y GTel Profesional de Soporte Técnico	
4	Dependiendo de la solución de los centros de cableado y de Hardware o de Software y acatar la falla o gestión correspondiente NOTA: Si no del servicio de internet analizar, detectar y resolver rápidamente a la la falla y su posible solución Si no, realizar pruebas hasta del solución de acuerdo con la competencia Si la falla persiste remitir a Mesa de Ayuda la falla	Secretaria TIC y GTel Profesional de Soporte Técnico	
5	¿Está ligada la falla a la Seguridad de la información? Si. Realizar mantenimiento y administración de la seguridad de la plataforma tecnológica y realizar pruebas de diagnóstico. NO. Identificar si es necesario la adquisición de equipos de comunicaciones. Si es viable de tener adquirir las actividades propias para la adquisición de sustituir de elementos. En caso de no ser viable la adquisición de equipos de comunicación, se debe realizar actividades de conectividad y aplicación de correctivos (rediseño).	Secretaria TIC y GTel Profesional de Soporte Técnico	
6	Zimax Internet Wifi Gratis ¿La acción requerida es originada por una necesidad de usuario Zuma(s) de Internet Wifi Gratis? Si. Realizar las siguiente actividades: - Realizar pruebas de conectividad para determinar la falla - Verificar el estado de los equipos activos de red en campo y hacer pruebas de conectividad - Verificar el estado del servicio a través de la consola de administración NO. Archivar el caso y registro de las actividades.	Secretaria TIC y GTel Profesional de Soporte Técnico	
7	Archivar documentación. Garantizar la custodia de los registros y verificaciones que se adelantaron durante el procedimiento	Secretaria TIC y GTel Profesional de Soporte Técnico	+ FORMATO DE REPORTE DE RED DATOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL + FORMATO DE LISTA DE CHEQUEO DE RENDIMIENTO Y FALLAS DE RED DE DATOS
8	Realizar chequeo semanal del rendimiento y fallas de la red de datos o cuando se encuentren fallas registrarlo en el formato	Secretaria TIC y GTel Profesional de Soporte Técnico	+ FORMATO DE LISTA DE CHEQUEO DE RENDIMIENTO Y FALLAS DE RED DE DATOS + FORMATO DE REPORTE DE RED DATOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL

Fuente. Plataforma Isolución – Sistema Integrado de Calidad Alcaldía de Cajicá.

- **Procedimiento de Seguridad Perimetral**

Dentro de la revisión realizada por la Oficina de Control Interno se cotejo el cumplimiento de las actividades del Procedimiento de Seguridad Perimetral, encontrándose que, si bien cumple con la ejecución de cada una de estas, algunas no contienen el registro de los controles o registros relacionados con las mismas, razón por la cual se recomienda su actualización y la revisión de los formatos asociados para su correcta aplicabilidad. **(R.9)**

5. DETALLE DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES Y/O REGISTROS RELACIONADOS
1	Recibir solicitud proveniente de la mesa de ayuda	Secretaria TIC y GTel Profesional de Servicios y Seguridad Perimetral	+ FORMATO DE CONTROL DE ACCESOS PERIMETRALES
2	¿Proviene de la configuración inicial? Se realiza la configuración de las reglas de acceso en el Firewall De acuerdo al ver a. Identidad de acceso de Estado Web Se habilitan o bloquean (dependiendo de la solicitud) las categorías de Estado web de navegación. En donde: - Se crea una política de objeto nuevo b. Control de acceso a aplicaciones Se aplica regla a nivel de política de seguridad habilitando orígenes y puertos de destino para el acceso solicitado. En donde: - Se realiza configuración en puertos orígenes de destinos de acuerdo a la solicitud ¿El estado de la configuración inicial es la optima? Si. Realizar notificación a través del correo electrónico soporttic@cajica.gov.co NO. continua con la siguiente actividad	Secretaria TIC y GTel Profesional de Servicios y Seguridad Perimetral	
3	Se realizan configuraciones de control de acceso. Se crea un nuevo objeto o política de seguridad y acceso a la solicitud realizada	Secretaria TIC y GTel Profesional de Servicios y Seguridad Perimetral	+ FORMATO DE CONTROL DE ACCESOS PERIMETRALES
4	Se realizan pruebas de la configuración realizada La prueba corresponde a que el usuario pueda tener acceso a sus destinos. Ejemplo: ¿El acceso de usuario se completó satisfactoriamente? Si. continúa con la siguiente actividad NO. Volver a realizar configuraciones de control de acceso	Secretaria TIC y GTel Profesional de Servicios y Seguridad Perimetral	+ FORMATO DE CONTROL DE ACCESOS PERIMETRALES
5	Aplicación y validación con el usuario final. Se realizan pruebas de redes y configuración de acceso ¿La prueba fue exitosa? Si. continúa con la siguiente actividad NO. Volver a realizar configuraciones de control de acceso	Secretaria TIC y GTel Profesional de Servicios y Seguridad Perimetral	
6	Documentación y notificación del caso. La notificación se realiza a través del correo electrónico soporttic@cajica.gov.co y realizar el cierre de la solicitud	Secretaria TIC y GTel Profesional de Servicios y Seguridad Perimetral	

Fuente. Plataforma Isolución – Sistema Integrado de Calidad Alcaldía de Cajicá.

- **Procedimiento de Administración de Servidores**

En el mismo sentido, revisado el Procedimiento de Administración de Servidores el cual permite planear, desarrollar y controlar las actividades relacionadas con los recursos lógicos de tecnología e información para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento del software que apoya todos los procesos de las dependencias de la Administración Municipal, se evidenció que las actividades no cuentan con los registros y/o controles, lo cuales son de suma importancia, ya que son las evidencias de lo realizado, por tal motivo, es fundamental su actualización y el uso de los formatos establecidos dentro del procedimiento en mención. **(R.10)**

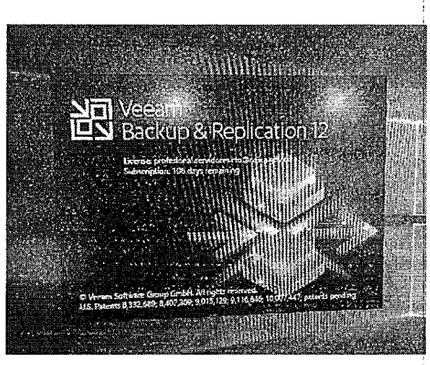
5. DETALLE DE ACTIVIDADES			
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES Y/O REGISTROS RELACIONADOS
1	Diariamente realizar actividades de administración de Servidores. NOTA: Se debe realizar copia de seguridad de la máquina virtual y a cada servidor físico, y a las bases de datos semanalmente. ¿La solución requerida es originada por una necesidad (o por una actividad propia de administración) SI: ¿Servicios y Conexión OK? SI: Reporta la solución dada y las recomendaciones a seguir en formato establecido y mensualmente presenta informe al Director Tics - Ctel. NO: Continuar con la actividad de identificación de fallas NO: Continúa con la siguiente actividad.	Secretario de TIC y CTel Profesional de Servidores y Seguridad Perimetral.	
2	Verificar el correcto funcionamiento de los servidores físicos en el centro de datos. NOTA: Si se presentan fallas en la conexión, se inicia un proceso de revisión de fallas y recuperación de servicios.	Secretario de TIC y CTel Profesional de Servidores y Seguridad Perimetral.	
3	Fallas en la conexión del servidor y no se puede solucionar la falla, se inicia un proceso de recuperación de servidores. NOTA: Se deberá tener en cuenta la última copia de seguridad realizada al servidor que presenta la falla. ¿Problema es de hardware? SI: Notificar a la mesa de ayuda mediante correo para atención por parte del equipo técnico NO: ¿Problema es de Software? SI: Notificar a la mesa de ayuda mediante correo para atención por parte del equipo técnico NO: ¿Problema es de la red de Datos Cable o Wifi? SI: Notificar a la mesa de ayuda mediante correo para atención por parte del equipo técnico NO: Reporta la solución dada y las recomendaciones a seguir en formato establecido y mensualmente presenta informe al Director Tics-Ctel	Secretario de TIC y CTel Profesional de Servidores y Seguridad Perimetral.	
4	Documentar las actividades realizadas para ser presentadas en el informe al Director Tics-Ctel.	Secretario de TIC y CTel Profesional de Servidores y Seguridad Perimetral.	- FORMATO DE REPORTE DE ACTIVIDADES

Fuente. Plataforma Isolución – Sistema Integrado de Calidad Alcaldía de Cajicá.

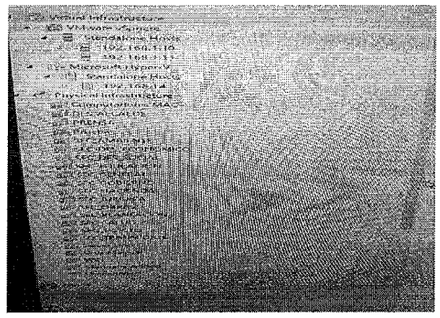
- **Procedimiento Administración de Copias de Seguridad**

Lineamiento que tiene como objetivo planear, desarrollar y controlar las actividades relacionadas con las copias de seguridad de la información de la Administración Municipal en caso requerido, que permitan garantizar la integridad y seguridad de los datos y una alternativa de respaldo eficiente en caso de ser necesario.

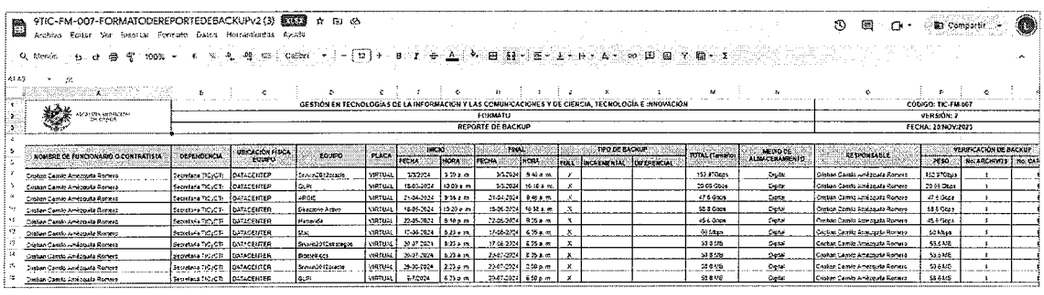
Veeam Backup & Replication 12 es la herramienta utilizada para las copias de seguridad, permitiendo cubrir las necesidades de protección de datos de manera integral. Garantizando las copias de seguridad completas y precisas del sistema y certificando que estén protegidos ante cualquier eventualidad. De esta manera, estar seguros de que los datos están protegidos y disponibles en todo momento.



Durante el proceso de auditoría, el ingeniero encargado proporcionó un listado detallado de las dependencias que cuentan con copias de seguridad de datos. Sin embargo, al analizar dicho listado, se observó que las copias de seguridad no se realizan de manera equivalente en todos los computadores de la administración, sino que se llevan a cabo de manera selectiva, dependiendo de la prioridad y el manejo de información vital de cada dependencia. Esto significa que solo ciertas dependencias consideradas de reserva o que manejan información sensible tienen copias de seguridad, mientras que otras dependencias no tienen este nivel de protección.



En el procedimiento se cuenta con un formato que de acuerdo a la periodicidad con que sean programadas se deberá verificar el estado de cada copia de seguridad, **CÓDIGO: TIC-FM-007 VERSIÓN: 2 FECHA: 20/NOV/2023 REPORTE DE BACKUP** que contiene los siguientes datos NOMBRE DE FUNCIONARIO O CONTRATISTA, DEPENDENCIA, UBICACIÓN FÍSICA EQUIPO, EQUIPO, PLACA, INICIO (fecha y hora), FINAL (fecha y hora),TIPO DE BACKUP (full, incremental, diferencial), TOTAL (Tamaño), MEDIO DE ALMACENAMIENTO, RESPONSABLE, VERIFICACIÓN DE BACKUP (Peso, No. Archivos, No. Carpetas). El auditado presenta el formato diligenciado como referencia de la actividad.



GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

FORMATO

REPORTE DE BACKUP

CÓDIGO: TIC-FM-007

VERSIÓN: 2

FECHA: 20/NOV/2023

NOMBRE DE FUNCIONARIO O CONTRATISTA	DEPENDENCIA	UBICACIÓN FÍSICA EQUIPO	EQUIPO	PLACA	INICIO		FINAL		TIPO DE BACKUP			TOTAL (Tamaño)	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE	VERIFICACIÓN DE BACKUP		
					FECHA	HORA	FECHA	HORA	FULL	INCREMENTAL	DIFERENCIAL				PESO	No. ARCHIVOS	No. CAR
Cristian Camilo Amézquita Romero	Secretaría TIC/CTI	DATACENTER	Servidor2012pacto	VIRTUAL	3/5/2024	3:29 p. m.	3/5/2024	5:41 a. m.	/			153.87Gbps	Digital	Cristian Camilo Amézquita Romero	153.87Gbps	1	
Cristian Camilo Amézquita Romero	Secretaría TIC/CTI	GLPI	VIRTUAL	15-05-2024	10:09 a. m.	5/5/2024	16:16 a. m.	X				29.05 Gbps	Digital	Cristian Camilo Amézquita Romero	29.05 Gbps	1	
Cristian Camilo Amézquita Romero	Secretaría TIC/CTI	ARGIS	VIRTUAL	21-04-2024	9:36 a. m.	21-04-2024	8:49 a. m.	X				47.6 Gbps	Digital	Cristian Camilo Amézquita Romero	47.6 Gbps	1	
Cristian Camilo Amézquita Romero	Secretaría TIC/CTI	DATACENTER	Gestorfirma Activo	VIRTUAL	18-05-2024	10:20 a. m.	19-05-2024	10:18 a. m.	X			58.8 Gbps	Digital	Cristian Camilo Amézquita Romero	58.8 Gbps	1	
Cristian Camilo Amézquita Romero	Secretaría TIC/CTI	DATACENTER	Firmaweb	VIRTUAL	20-05-2024	8:18 p. m.	22-05-2024	8:35 a. m.	X			45.4 Gbps	Digital	Cristian Camilo Amézquita Romero	45.4 Gbps	1	
Cristian Camilo Amézquita Romero	Secretaría TIC/CTI	DATACENTER	Mail	VIRTUAL	17-06-2024	9:23 a. m.	17-06-2024	6:39 a. m.	X			50 Gbps	Digital	Cristian Camilo Amézquita Romero	50 Gbps	1	
Cristian Camilo Amézquita Romero	Secretaría TIC/CTI	DATACENTER	Servidor2012desarrollo	VIRTUAL	30-07-2024	9:20 a. m.	31-08-2024	6:35 a. m.	X			53.8 Gb	Digital	Cristian Camilo Amézquita Romero	53.8 MB	1	
Cristian Camilo Amézquita Romero	Secretaría TIC/CTI	DATACENTER	Bizagi-ecm	VIRTUAL	26-07-2024	9:29 a. m.	27-07-2024	8:35 a. m.	X			34.8 Gbs	Digital	Cristian Camilo Amézquita Romero	34.8 MB	1	
Cristian Camilo Amézquita Romero	Secretaría TIC/CTI	DATACENTER	Servidor2012pacto	VIRTUAL	26-07-2024	2:23 p. m.	27-07-2024	2:58 p. m.	X			55.6 Gb	Digital	Cristian Camilo Amézquita Romero	55.6 MB	1	
Cristian Camilo Amézquita Romero	Secretaría TIC/CTI	DATACENTER	GLPI	VIRTUAL	5-7-2024	4:13 p. m.	29-07-2024	8:59 p. m.	X			58.8 MB	Digital	Cristian Camilo Amézquita Romero	58.8 MB	1	

Tras revisar las 26 actividades y sus descripciones correspondientes, se ha identificado que el Procedimiento Administración de Copias de Seguridad actual es excesivamente extenso y complejo sin justificación aparente. Por esta razón, la Oficina de Control Interno recomienda que se actualice el Procedimiento Administración de Copias de Seguridad para eliminar pasos innecesarios y simplificar los procesos, evitando que se mantenga una estructura excesivamente extensa y complicada. Además, se sugiere verificar las actividades para asegurarse de que sean relevantes y necesarias, y actualizar el marco normativo correspondiente, incluyendo las normas ISO 27001 e ISO 27015. Esta actualización permitirá mejorar la eficiencia y eficacia del procedimiento, reduciendo la complejidad y facilitando su comprensión y aplicación. **(R.11)**

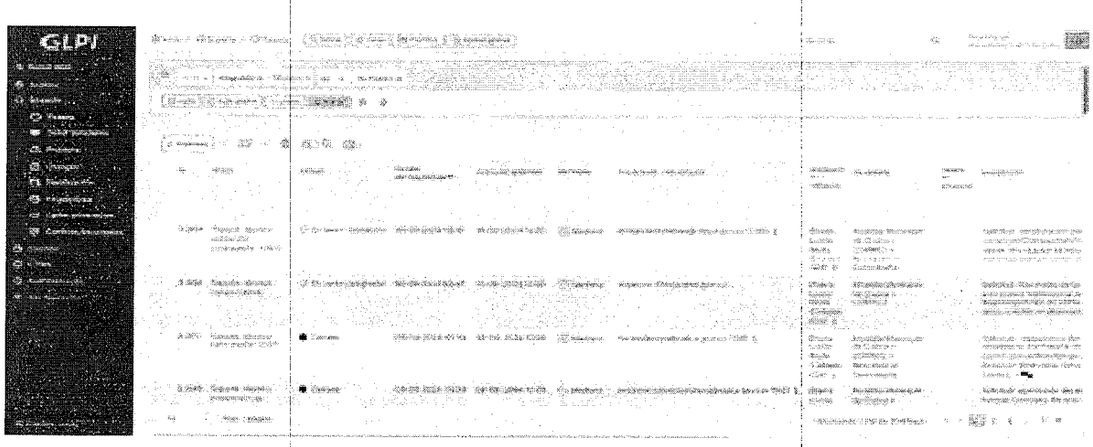
- **Seguimiento Indicadores**

Entiendo que los indicadores de gestión son fundamentales e indispensables para medir el desempeño institucional, validar el cumplimiento de las metas propuestas y demostrar el avance en la gestión pública dentro de las entidades, la Oficina de Control Interno procedió a realizar la revisión de los indicadores del Proceso Estratégico Gestión en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Alcaldía Municipal de Cajicá, encontrando lo siguiente:

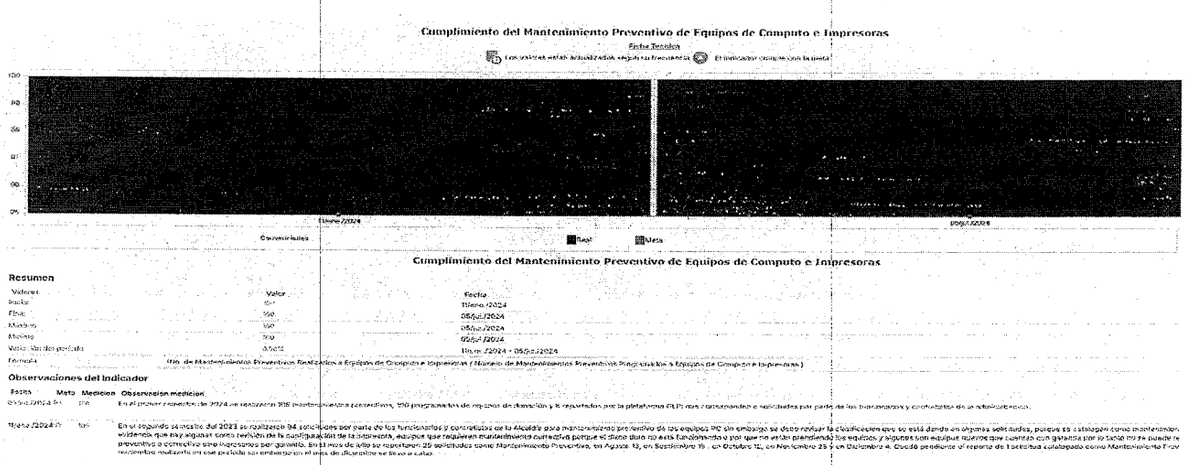
Indicador Cumplimiento del Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo e Impresoras

El presente indicador tiene como objetivo específico prestar servicios oportunos en cada dependencia con el fin de satisfacer a los usuarios, por medio de la programación de

mantenimientos preventivos, cuya frecuencia de medición es semestral, dentro de la revisión realizada por la Oficina de Control Interno se evidenció que de acuerdo con la última medición reportada en la plataforma Isolucion el 05/07/2024 fue de un 100% lo que indica que el indicador cumple con la meta propuesta que es del 90%, que para el primer semestre de 2024 se realizaron 108 mantenimientos preventivos, 100 programados de equipos de donación y 8 reportados por la plataforma GLPI que corresponden a solicitudes por parte de los funcionarios y contratistas de la administración, esta programación se realiza de manera anual teniendo en cuenta las necesidades de cada una de las dependencias y a través de la plataforma GLPI se efectúa la asignación de las tareas y su seguimiento.



Fuente. Plataforma GLPI– Secretaria de Tic Ctel

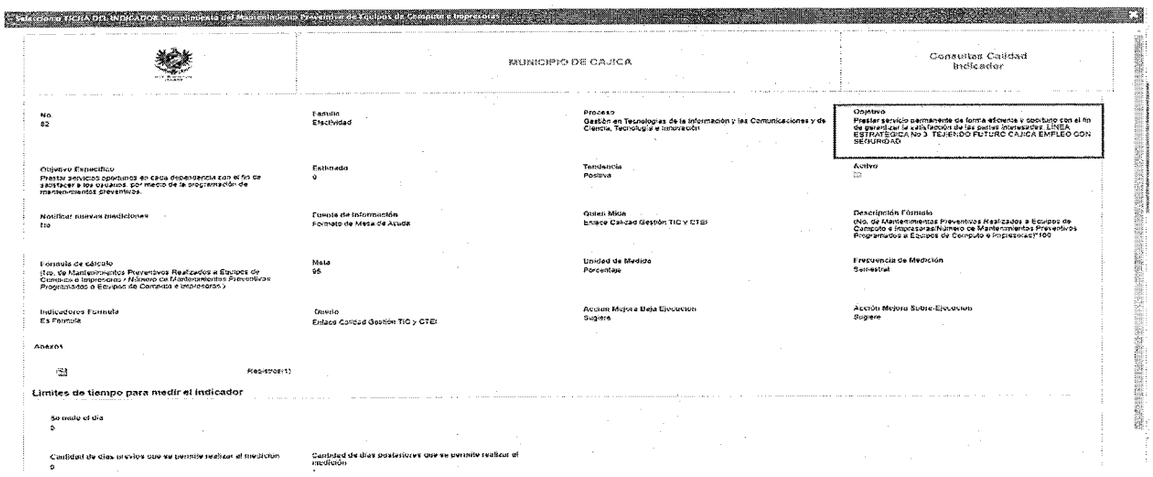


Fuente. Plataforma Isolución – Sistema Integrado de Calidad Alcaldía de Cajicá.

En lo referente con la ficha técnica del precitado indicador se encontró que su objetivo se encuentra desactualizado, ya que en este se nombra el Plan de Desarrollo Municipal anterior "Tejiendo Futuro – Unidos con Todo Seguridad".

Indicador Oportunidad de Atención de Requerimientos de la Mesa de Ayuda

Fuente. Plataforma Isolución – Sistema Integrado de Calidad Alcaldía de Cajicá.



MUNICIPIO DE CAJICA

Consultas Calidad Indicador

No. 82	Familia Efectividad	Proceso Gestión en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación	Objetivo Prestar servicio permanente de forma eficiente y oportuno con el fin de garantizar la satisfacción de las partes interesadas. LINEA ESTRATEGICA No 3 TEJIENDO FUTURO CAJICA EMPLEO CON SEGURIDAD
Objetivo Especifico Prestar servicios oportunos en cada dependencia con el fin de apoyar a los usuarios, por medio de la programación de mantenimientos preventivos.	Estimada 0	Tendencia Positiva	Activo
Notificar nuevas mediciones No	Fuente de Información Formato de Mesa de Ayuda	Gestor Mida Enlace Calidad Gestión TIC y CTEI	Descripción Fórmula (No. de Mantenimientos Preventivos Realizados a Equipos de Computo e Impresoras/Número de Mantenimientos Preventivos Programados a Equipos de Computo e Impresoras)*100
Formula de cálculo (No. de Mantenimientos Preventivos Realizados a Equipos de Computo e Impresoras / Número de Mantenimientos Preventivos Programados a Equipos de Computo e Impresoras)	Meta 95	Unidad de Medida Porcentaje	Frecuencia de Medición Semestral
Indicadores Formula Es Formula	Dueño Enlace Calidad Gestión TIC y CTEI	Accion Mejora Baja Ejecución Sugiere	Acción Mejora Sobre-Ejecución Sugiere

Anexos

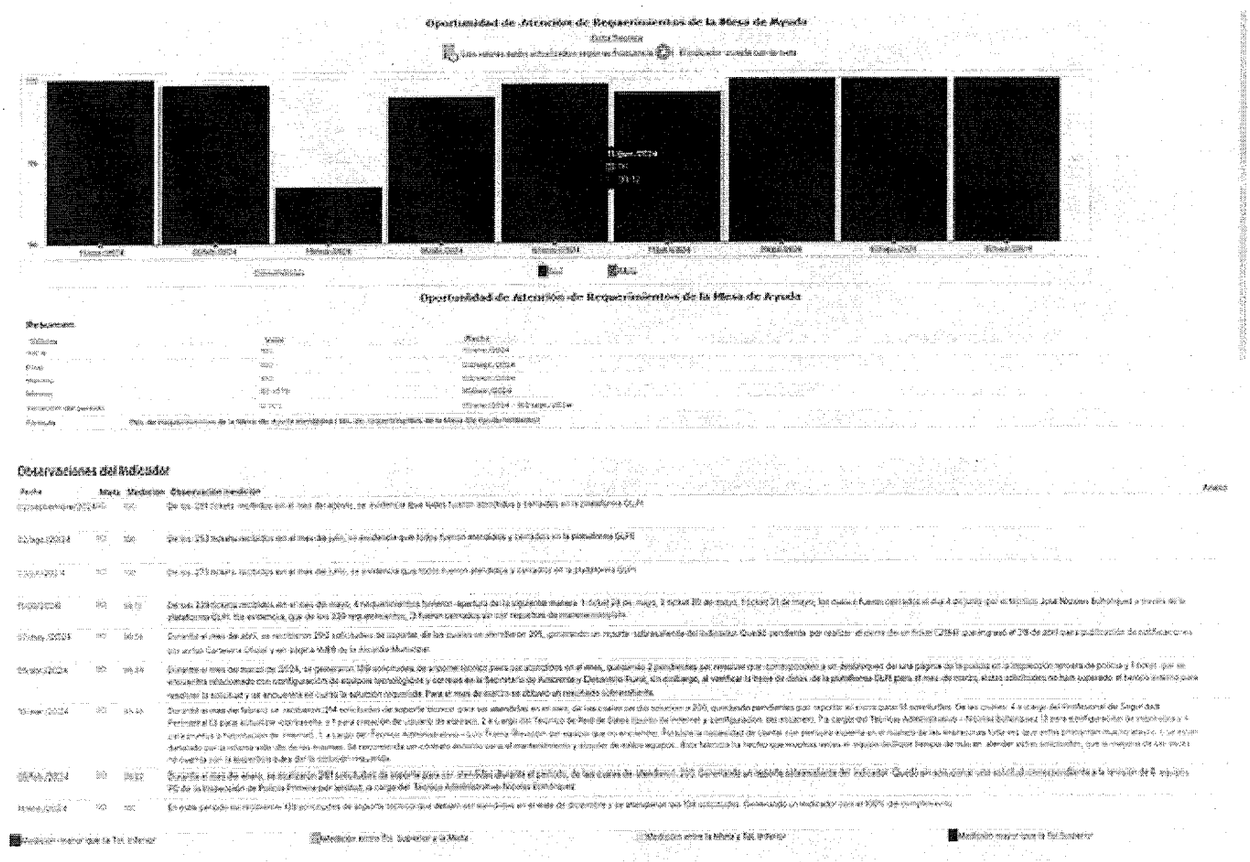
Registrar(1)

Limites de tiempo para medir el indicador

Se mide el día 0	
Cantidad de días previos que se permite realizar el medición 0	Cantidad de días posteriores que se permite realizar el medición

Fuente. Plataforma Isolución – Sistema Integrado de Calidad Alcaldía de Cajicá.

Seguidamente con la verificación del indicador Oportunidad de Requerimientos de la Mesa de Ayuda que son allegados a través de los correos recibidos por soporte Tic, se recibieron durante el mes de agosto 281 tickets, que conforme con la medición reportada el 02/09/2024 todos fueron atendidos y cerrados en la plataforma GLPI, con un cumplimiento del 100%, de igual manera se evidencia que se ha cumplido con el indicador durante los meses transcurridos de la presente anualidad, igualmente se manifestó que de acuerdo a la complejidad del servicio si no se puede atender dentro de las primeras 72 horas, se notifica ampliar el plazo en dicha plataforma en aras de atender el requerimiento por los técnicos o profesionales de la Secretaria de Tic Ctel y proceder con su cierre.



Fuente. Plataforma Isolución – Sistema Integrado de Calidad Alcaldía de Cajicá.

Del mismo modo, respecto a la ficha técnica del indicador en mención se encontró que su objetivo se encuentra desactualizado, ya que en este se nombra el Plan de Desarrollo Municipal anterior "Tejiendo Futuro – Unidos con Todo Seguridad

Seleccionar FICHA DEL INDICADOR Oportunidad de Atención de Requerimientos de la Mesa de Ayuda

MUNICIPIO DE CAJICA

Consultas Calidad
Indicador

No. 01	Familia Efectividad	Proceso Gestión en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación	Objetivo Prestar servicio permanente de forma eficiente y oportuna con el fin de garantizar la satisfacción de las partes interesadas. LÍNEA ESTRATÉGICA No 3. TEJIENDO FUTURO CAJICÁ EMPLEO CON SEGURIDAD.
Objetivo Específico Identificar los requerimientos recibidos en la Mesa de Ayuda presentado por cada dependencia con el fin de satisfacer a los usuarios	Estimado 100	Tendencia Positiva	Activo Si
Notificar nuevas mediciones No	Fuente de información Formato de Mesa de Ayuda	Quien Mide Enlace Calidad Gestión TIC y CTEI	Descripción Fórmula (No. de requerimientos de la Mesa de Ayuda atendidas/No. de requerimientos de la Mesa de Ayuda recibidos)*100
Fórmula de cálculo (No. de requerimientos de la Mesa de Ayuda atendidas / No. de requerimientos de la Mesa de Ayuda recibidos)	Meta 90	Unidad de Medida Porcentaje	Frecuencia de Medición Mensual
Indicadores Formula Es Formula	Dueño Enlace Calidad Gestión TIC y CTEI	Acción Mejora Baja Ejecución Suplere	Acción Mejora Sobre-Ejecución Suplere

Anexos

Registros(1)

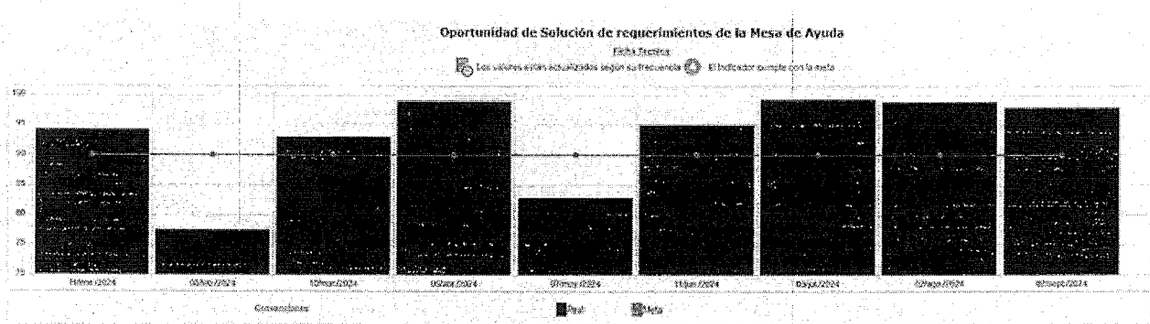
Limites de tiempo para medir el indicador

Se mide el día 0	
Cantidad de días previos que se permite realizar al medición 0	Cantidad de días posteriores que se permite realizar al medición

Fuente. Plataforma Isolución – Sistema Integrado de Calidad Alcaldía de Cajicá.

Indicador Oportunidad de Solución de requerimientos de la Mesa de Ayuda

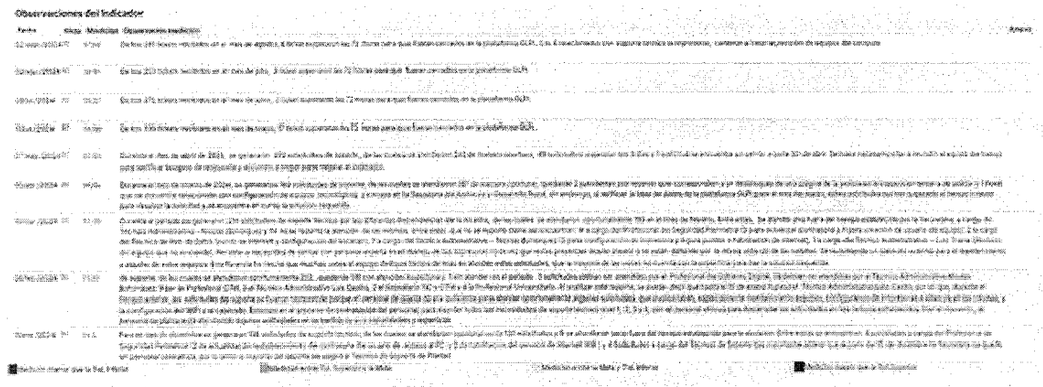
En el transcurso de la auditoría interna al Proceso Estratégico de Gestión en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación, al momento de verificar el cumplimiento de los requerimientos recibidos en la Mesa de Ayuda presentado por cada dependencia con el fin de satisfacer a los usuarios, se constato que el indicador tiene un cumplimiento para el mes de agosto del 100% respecto a la meta estimada del 90%, analógicamente se cumple con el mismo en todos meses reportados en la herramienta Isolucion – Sistema Integrado de Calidad Alcaldía de Cajicá.



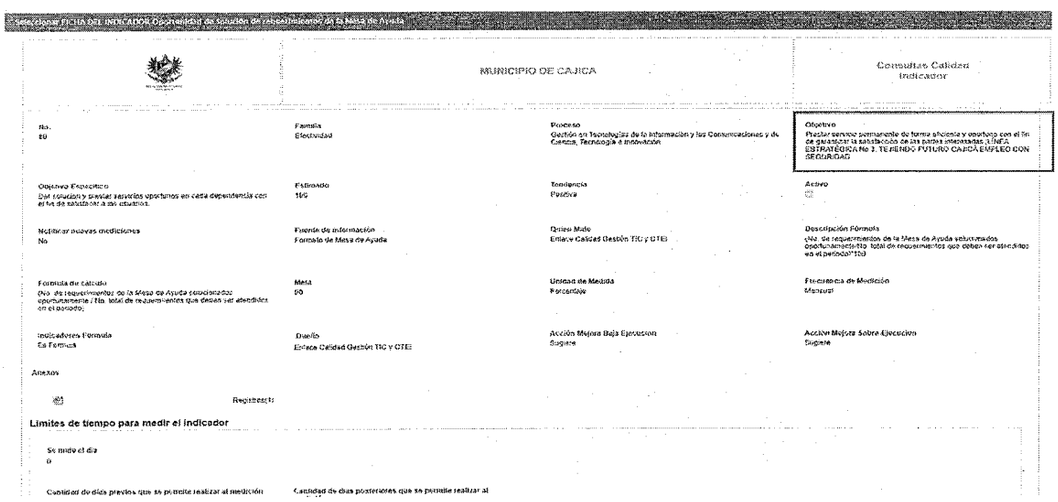
Oportunidad de Solución de requerimientos de la Mesa de Ayuda

Resumen

Valores	Valor	Fecha
Inicial	94.2069	Enero /2024
Final	99.85	02/sept /2024
Máximo	99.27	03/jul /2024
Mínimo	77.1848	08/feb /2024
Variación del periodo	3.64%	Enero /2024 - 02/sept /2024
Formula	(No. de requerimientos de la Mesa de Ayuda solucionadas oportunamente / No. total de requerimientos que deben ser atendidos en el periodo)	


Observaciones del Indicador

Que, respecto a la ficha técnica del presente indicador se evidencío que su objetivo se encuentra desactualizado, ya que en este se nombra el Plan de Desarrollo Municipal anterior "Tejiendo Futuro – Unidos con Todo Seguridad".


MUNICIPIO DE CAJICA

Consultas Calidad Indicador

No. 80	Familia Electividad	Proceso Gestión en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación	Objetivo Prestar servicio permanente de forma eficiente y oportuno con el fin de garantizar la satisfacción de las partes interesadas. ENFOQUE ESTRATÉGICO No 3. TEJIENDO FUTURO CAJICÁ EMPLEO CON SEGURIDAD
Objetivo Específico Dar solución y prestar servicios oportunos en cada dependencia con el fin de satisfacer a los usuarios.	Estimado 100	Tendencia Positiva	Activo SI
Modificar nuevas mediciones No	Fuente de información Formato de Mesa de Ayuda	Origen Dato Enlace Calidad Gestión TIC y CTEI	Descripción Formula ¿No. de requerimientos de la Mesa de Ayuda solucionados oportunamente?/¿No. total de requerimientos que deben ser atendidos en el periodo?
Formula de Calculo ¿No. de requerimientos de la Mesa de Ayuda solucionados oportunamente / ¿No. total de requerimientos que deben ser atendidos en el periodo?	Meta 90	Unidad de Medida Porcentaje	Frecuencia de Medición Mensual
Indicadores Formula Es Formula	Diseño Enlace Calidad Gestión TIC y CTEI	Acción Mejora Baja Ejecución Siguiente	Acción Mejora Sobre Ejecución Siguiente

Anexos

Registro(s)

Limites de tiempo para medir el indicador

Se mide el día 0

Cantidad de días previos que se permite realizar al medición | Cantidad de días posteriores que se permite realizar al

Fuente. Plataforma Isolución – Sistema Integrado de Calidad Alcaldía de Cajicá.

Así las cosas, en cuanto a los indicadores de gestión a cargo de la Secretaria de Tic Ctel se concluye que se debe actualizar la ficha técnica de cada uno de estos, específicamente en el objetivo de los mismos, toda vez que se menciona el Plan de Desarrollo Municipal anterior Tejiendo Futuro – Unidos con Toda Seguridad". **(R.12)**

- **Seguimiento Mapa de Riesgos**

Se evidencia publicación de la actualización realizada al Mapa de Riesgos Institucional, correspondiente al Proceso Gestión TIC y TCEI, de fecha 11/07/2024 con once riesgos identificados en el sitio web www.cajica.gov.co.

Una vez revisada exhaustivamente la matriz de riesgos y analizadas detenidamente las evidencias presentadas, se emiten las siguientes recomendaciones con el objetivo de fortalecer los controles internos y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos, en consonancia con las directrices y estándares de la guía. Estas recomendaciones están diseñadas para mejorar la gestión de riesgos, optimizar los procesos y procedimientos, y garantizar la integridad y eficacia de las operaciones.

		GESTIÓN ESTRATÉGICA																		
		FORMATO																		
		MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL																		
Fecha de Actualización:	01/7/2024																			
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES				DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN FRENTE A LA TOLERANCIA DEL RIESGO				MONITOREO Y REVISIÓN						
N°	Proceso	Objetivo del proceso	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo (riesgo inherente)	Descripción del control	Clase de control	Nivel de riesgo (riesgo residual)	Tipo de opción de manejo	Descripción del Plan de Contingencia	Descripción del Plan de Acción	Responsable	Fecha Inicio	Responsable	Observaciones, Hallazgos o aclaraciones	Estado del Hallazgo					
12	GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	[illegible]	Falta / Mala [illegible] PC, PORTÁTILES, TABLETAS, CELULARES, SERVIDORES, CAMARAS, PANTALLAS, IMPRESORAS Y DEMÁS EQUIPOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	[illegible]	1 Bitácora de equipos de cómputo 2 Correo de bienvenida a los nuevos PDR de los equipos de cómputo asignados 3 Inventario de equipos de cómputo y sus bienes 4 Correo electrónico con la información de siguiente paso en el uso del sistema de la entidad (PDR) con [illegible]	Preventivo Preventivo Preventivo Preventivo Correctivo	[illegible]	Compartir	Realizar de los controles correctivos que se [illegible] en el uso de los dispositivos tecnológicos	Revisar, [illegible] y [illegible] los controles de [illegible]	Secretaría TIC y CTeI	1/7/2024	Nicolás Mauricio Castiblanco Navarrete	[illegible]	No.					
13	GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	[illegible]	Falta / Mala [illegible] CABLES ELECTRICOS, BATERÍAS ETC, APLICATIVOS	[illegible]	1 Bitácora de equipos de cómputo 2 Capacitación de [illegible] en Seguridad informática 3 Cada vez [illegible] en el uso [illegible] del sistema de la entidad	Preventivo Preventivo Preventivo Detectivo Detectivo	[illegible]	Evitar	Realizar de la [illegible] de [illegible], que [illegible] la implementación de los controles de [illegible]	Confirmar con la [illegible] del [illegible] y realizar [illegible] para [illegible]	Secretaría TIC y CTeI	1/7/2024	Nicolás Mauricio Castiblanco Navarrete	[illegible]	No.					
14	GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	[illegible]	Virus / Ciberataques [illegible]	[illegible]	1 Bitácora de equipos de cómputo 2 Capacitación de [illegible] en Seguridad informática 3 Implementación de [illegible]	Preventivo Preventivo Preventivo Detectivo Detectivo Preventivo Detectivo Preventivo	Moderado	Evitar	Realizar de la [illegible] de [illegible], que [illegible] la implementación de los controles de [illegible]	Confirmar con la [illegible] del [illegible] y realizar [illegible] para [illegible]	Secretaría TIC y CTeI	1/7/2024	Nicolás Mauricio Castiblanco Navarrete	[illegible]	No.					
15	GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	[illegible]	Caída de [illegible]	Alto	1 Implementación y mantenimiento de [illegible] 2 Implementación de [illegible]	Preventivo Preventivo Preventivo	Alto	Compartir	Realizar de los controles de [illegible], que [illegible] la implementación de los controles [illegible]	Confirmar con la [illegible] del [illegible] y realizar [illegible] para [illegible]	Secretaría TIC y CTeI	1/7/2024	Nicolás Mauricio Castiblanco Navarrete	[illegible]	No.					
16	GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	[illegible]	Problemas con los equipos de [illegible]	Alto	1 Realizar mantenimiento preventivo a los [illegible] 2 Capacitación de [illegible] en Seguridad informática 3 Realizar [illegible]	Preventivo Preventivo Preventivo Preventivo Correctivo Correctivo	Moderado	Evitar	Realizar de los controles de [illegible], que [illegible] la implementación de los controles [illegible] Solicitar el [illegible] de dispositivos por [illegible]	Confirmar con la [illegible] del [illegible] y realizar [illegible] para [illegible]	Secretaría TIC y CTeI	1/7/2024	Nicolás Mauricio Castiblanco Navarrete	[illegible]	No.					
17	GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	[illegible]	Pérdida de información [illegible]	Alto	1 Implementación de [illegible] 2 Realizar [illegible]	Preventivo Preventivo Preventivo Preventivo Preventivo Preventivo Preventivo Preventivo	Moderado	Evitar	Realizar de los controles de [illegible], que [illegible] la implementación de los controles [illegible]	Confirmar con la [illegible] del [illegible] y realizar [illegible] para [illegible]	Secretaría TIC y CTeI	1/7/2024	Nicolás Mauricio Castiblanco Navarrete	[illegible]	No.					
18	GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	[illegible]	Falla / Mala [illegible]	Alto	1 Implementación de [illegible] 2 Capacitación de [illegible] en Seguridad informática 3 Implementación de [illegible]	Preventivo Preventivo Preventivo Preventivo	Alto	Reducir	Realizar de la [illegible] de [illegible], que [illegible] la implementación de los controles [illegible] Solicitar el [illegible] de dispositivos por [illegible]	Confirmar con la [illegible] del [illegible] y realizar [illegible] para [illegible]	Secretaría TIC y CTeI	1/7/2024	Nicolás Mauricio Castiblanco Navarrete	[illegible]	No.					

En referencia a los riesgos relacionados del año 2023 es importante mencionar que a inicio de año 2024, durante el seguimiento se encontró en el Estado Materializado un Riesgo manifestando lo siguiente: *"Se presentó el robo de 6 equipos portátiles de los nuevos a finales del mes de diciembre de 2023, estos equipos no se encontraban aún con el dispositivo de localización, teniendo en cuenta que se encontraban en proceso de configuración para ser entregados a cada una de las Dependencias que había realizado el requerimiento de los mismos (corresponden a equipos nuevos, comprados en la vigencia 2023, no estaban en uso aún. Se colocó el denuncio del hurto de equipos ante la Fiscalía y estamos en proceso de revisión de cámaras y pólizas. Para esto se requiere el apoyo de la Secretaría General, se envía copia del denuncio y se está colocando un sello de seguridad en la puerta donde se alojan los demás dispositivos debido a que las puertas de la oficina asignada no cuentan con guardas y candados de seguridad funcionales"*. Que durante la auditoria se relacionó la evidencia del plan de acción tomado ante dicha situación y el cumplimiento del plan de mejoramiento.

19/6/24, 2:55 p.m. Correo de Alcaldía de Cajicá - MEMORANDO AMC-STIC-CTEI-022-2024 CIERRE PLAN DE MEJORAMIENTO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

Diana Lucia Bulla Callejas <sistemas@cajica.gov.co>

MEMORANDO AMC-STIC-CTEI-022-2024 CIERRE PLAN DE MEJORAMIENTO

1 mensaje

Diana Lucia Bulla Callejas <sistemas@cajica.gov.co> 22 de abril de 2024, 9:43
Para: Omar Orlando Aguilera Gonzalez <dirplaneacionestrategica@cajica.gov.co>, Calidad Estratégica <ccalidad@cajica.gov.co>
Cc: Nicolas Mauricio Castiblanco Navarrete <secticyctei@cajica.gov.co>

Reciba un cordial saludo,

En atención al asunto en referencia, se remite el memorando AMC-STIC-CTEI-022-2024 con asunto; Cierre al Plan de Mejoramiento por Materialización del Riesgo en la Secretaría de TIC y CTeI.

Se adjunta memorando y formato diligenciado GEM-FM-008 en un solo pdf.

Cordialmente,

Agradecemos realizar la encuesta de satisfacción de atención al usuario, con el fin de medir nuestros servicios y conocer sus opiniones, en el siguiente link:

https://forms.gle/BhyQPT5w83GpppBh7

Diana Lucia Bulla Callejas
Profesional Universitario
Secretaría de TIC y CTeI
Alcaldía Municipal de Cajicá
Cl. 2 #4-7. Cajicá
Tel: (601) 8837077 Ext. 2013

— ALCALDÍA —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

Remitente notificado con Mailtrack

MEMORANDO AMC-STIC-CTEI-022-2024 CIERRE PLAN DE MEJORAMIENTO.PDF
808K

Recomendaciones O.C.I Al Mapa De Riesgos Institucional Auditoria Secretaria De Tic Y Ctei

- Analizar y actualizar la matriz de riesgos y los controles asociados en respuesta a cambios en el entorno y el direccionamiento estratégico.
- Se sugiere una revisión integral buscando coherencia entre los objetivos institucionales y los objetivos de proceso, así mismo evaluar la efectividad de la descripción y gestión de riesgos, y proporcionar controles para optimizar la línea estratégica, reducir vulnerabilidades y fortalecer el control interno.
- Se considera necesario una valoración de riesgos para evaluar la identificación y control de los riesgos, incluyendo corrupción, que puedan afectar el cumplimiento de objetivos de procesos y verificar la implementación de controles adecuados para su mitigación.
- Se recomienda realizar una evaluación de controles para revisar el diseño y ejecución efectiva de los controles establecidos por la primera línea de defensa para mitigar los riesgos identificados, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y emitir recomendaciones para fortalecer los controles y asegurar su eficacia en la gestión de riesgos.
- Se sugiere una revisión de riesgos para evaluar la coherencia del perfil de riesgo inherente y residual de cada proceso con el perfil de riesgo, identificando riesgos que rebasen los umbrales establecidos o presenten inconsistencias en su calificación, y proporcionar recomendaciones para su reevaluación y ajuste.
- Establecer cumplimiento a los planes de acción correctiva para garantizar que las recomendaciones de auditoría se implementen de manera oportuna, se aborden las causas raíz y se evite la repetición de hallazgos. Esto debe incluir la actualización de procedimientos y planes de mejora para mitigar riesgos y asegurar la sostenibilidad de las mejoras.

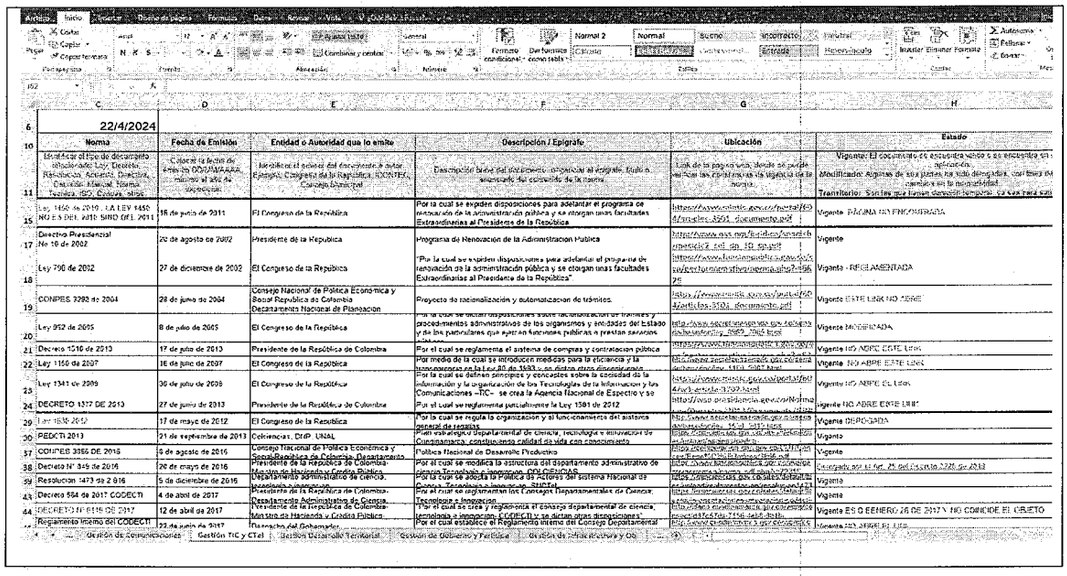
La Oficina de Control Interno recomienda proseguir con la revisión y ajuste de los controles relacionados con el Mapa de Riesgos Institucional, debido a la ambigüedad detectada en su descripción y seguimiento, con el fin de prevenir la materialización de los riesgos identificados. **(R.13)**

- **Normograma**

El Normograma es una guía permanente y herramienta fundamental de las actuaciones administrativas, para garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos, promoviendo la transparencia, el respeto al ordenamiento jurídico y la eficacia en la actuación de los funcionarios públicos, con el fin de facilitar la gestión interna de la entidad, en la toma de decisiones al igual que incluye toda la normativa aplicable a la entidad, tanto a nivel nacional como municipal, así como los procedimientos internos y las responsabilidades de cada Secretaría. De esta manera, se garantiza que las actuaciones administrativas se realicen de forma coherente y conforme a la legalidad vigente.

Gestión de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de ciencia, Tecnología e información

En el sitio web www.cajica.gov.co, de la Alcaldía municipal de Cajicá, está disponible la Matriz de cumplimiento Legal delNormograma de la Alcaldía Municipal de Cajicá – Cundinamarca, con el objetivo de asegurar su acceso y aplicación, en cumplimiento de las normas constitucionales, legales, reglamentarias y de autoregulación que le corresponden.



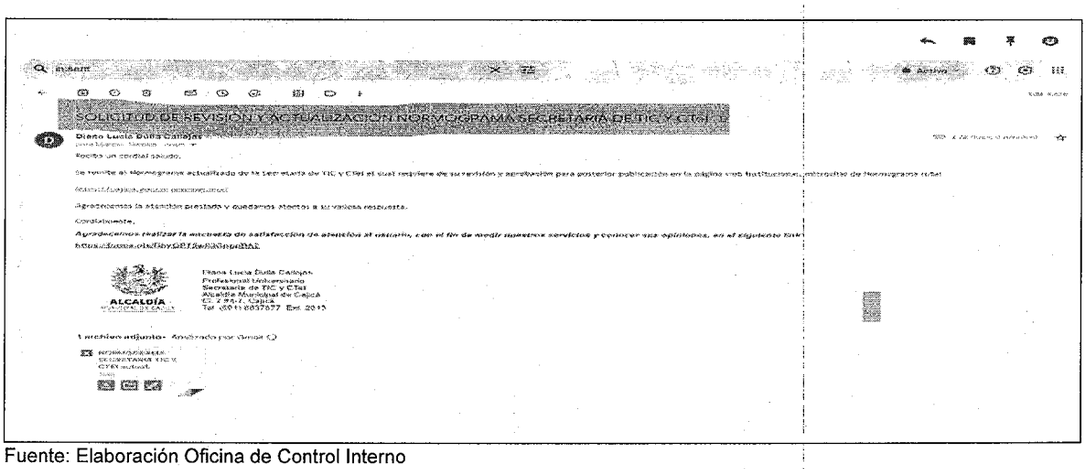
22/4/2024

Norma	Fecha de Emisión	Entidad o Autoridad que lo emite	Descripción / Epígrafe	Ubicación	Estado
Identificar el tipo de documento (decreto, Ley, Decreto, Resolución, Acuerdo, Directiva, Circular, Manual, Norma, Tratado, ISO, Codigo, etc)	Colocar la fecha de emisión DD/MM/AAAA, mínimo el año de expedición	Identificar el actor del documento (Autor, Emisor, Congreso de la República, ICONTEC, Consejo Directivo)	Descripción breve del documento, objetivo, el epígrafe, título o enunciado del contenido de la norma	Link de la página web, donde se puede ver con las características de vigencia de la norma	Vigente: El documento es actualizado hasta la fecha y se encuentra en aplicación. Modificado: Algunas de sus partes ha sido delegada, cambiadas en la modalidad. Transitorio: Sucesos que tienen duración temporal, ya sea para entrada
Ley 1450 de 2010 - LA LEY 1450 NO ES DEL AÑO SINO DEL 2011	16 de junio de 2011	El Congreso de la República	Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al Presidente de la República	https://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-3661_documento.pdf	Vigente PÁGINA NO ENCONTRADA
Decreto Presidencial No 10 de 2002	20 de agosto de 2002	Presidente de la Republica	Programa de Renovación de la Administracion Publica	https://www.ani.gov.co/sites/default/files/2019-02/decreto_0010_de_2002.pdf	Vigente
Ley 790 de 2002	27 de diciembre de 2002	El Congreso de la República	"Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al Presidente de la República"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5196	Vigente - REGLAMENTADA
CONPES 3292 de 2004	23 de junio de 2004	Consejo Nacional de Política Economica y Social República de Colombia Departamento Nacional de Planeación	Proyecto de racionalización y automatización de trámites.	https://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-3501_documento.pdf	Vigente ESTE LINK NO ABRE
Ley 962 de 2005	8 de julio de 2005	El Congreso de la República	Por la cual se racionalizan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos	http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2005/ley_0962_2005.html	Vigente MODIFICADA
Decreto 1510 de 2013	17 de julio de 2013	Presidente de la República de Colombia	Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública	https://www.colombiacompra.gov.co/normatividad/decreto-1510-2013-html	Vigente NO ABRE ESTE LINK
Ley 1150 de 2007	16 de julio de 2007	El Congreso de la República	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones.	http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2007/ley_1150_2007.html	Vigente NO ABRE ESTE LINK
Ley 1341 de 2009	30 de julio de 2009	El Congreso de la República	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC- se crea la Agencia Nacional de Espectro y se	https://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-3707.html	Vigente NO ABRE ESTE LINK
DECRETO 1377 DE 2013	27 de junio de 2013	Presidente de la República de Colombia	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012	http://www.presidencia.gov.co/Normatividad/Decreto-1377-de-2013.aspx	Vigente NO ABRE ESTE LINK
Ley 1530 2012	17 de mayo de 2012	El Congreso de la República	Por la cual se regula la organización y el funcionamiento del sistema general de regalías	http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2012/ley_1530_2012.html	Vigente DEROGADA
PEDCTI 2013	21 de septiembre de 2013	Colciencias, DNP, UNAL	Plan estratégico departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación de Cundinamarca, contribuyendo calidad de vida con conocimiento	https://colciencias.gov.co/de-interes/planes-estrategicos/departamentales	Vigente
CONPES 3866 DE 2016	4 de agosto de 2016	Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia, Departamento	Política Nacional de Desarrollo Productivo	https://colombia productiva.com/sites/default/files/conpes_3866.pdf	Vigente
Decreto N° 345 de 2016	26 de mayo de 2016	Presidente de la República de Colombia Ministro de Hacienda y Crédito Público	Por el cual se modifica la estructura del departamento administrativo de ciencia, Tecnología e Innovación, DNP,DEINAR	http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/2016/decreto_0345_2016.html	Derogado por el Art. 25 del Decreto 1228 de 2018
Resolución 1473 de 2016	5 de diciembre de 2016	Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación	Por la cual se adopta la Política de Activos del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, SNCTeI	http://colciencias.gov.co/sites/default/files/resolucion-1473-2016-politica-activos-sistema-nacional-ciencia-tecnologia-innovacion	Vigente
Decreto 584 de 2017 CODECTI	4 de abril de 2017	Presidente de la República de Colombia, Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación	Por el cual se reglamenta los Consejos Departamentales de Ciencia, Tecnología e Innovación	https://colombiacompra.gov.co/sites/default/files/decreto-584-2017.pdf	Vigente
DECRETO N° 0116 DE 2017	12 de abril de 2017	Presidente de la República de Colombia, Ministro de Hacienda y Crédito Público	"Por el cual se crea y reglamenta el Consejo departamental de ciencia, tecnología e innovación, CODECTI y se dictan otras disposiciones"	http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/2017/decreto_0116_2017.html	Vigente ES O EENERO 26 DE 2017 N NO COINCIDE EL OBJETO
Reglamento Interno del CODECTI	23 de junio de 2017	Secretaria del Gobernador	Por el cual establece el Reglamento interno del Consejo Departamental	http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/2017/decreto_0116_2017.html	Vigente ESTE LINK NO ABRE EL LINK

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno

Durante la auditoría realizada a la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e información, se encontró que el normograma publicado en la página con fecha de abril 22 de 2024 presenta diversas deficiencias. Algunas normas no han sido actualizadas, en otros casos los enlaces no funcionan, y hay normativas que han sido derogadas, lo que genera confusión. Además, se observó que la fecha de emisión de ciertos documentos no concuerda con su realidad; por ejemplo, la Ley 1450 de 2010 aparece con una fecha de emisión de junio de 2011, lo cual no es correcto. Asimismo, en dos resoluciones, los títulos publicados no corresponden a los documentos reales.

Durante el proceso de auditoría, los funcionarios responsables de proporcionar la información presentaron el normograma actualizado, el cual habían estado trabajando previamente. En la fecha correspondiente, dicho normograma fue enviado a la Secretaría Jurídica para su revisión y posterior remisión a la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e información, con el objetivo de su publicación. Este hecho evidencia el compromiso y la proactividad de los funcionarios en la actualización del normograma.



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno

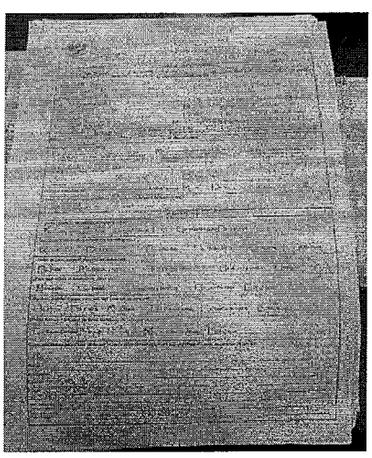
Se sugiere a la Secretaría de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación prestar mayor atención a la normativa que los regula, con el objetivo de garantizar la actualización oportuna del normograma y asegurar su correcta publicación. Esta acción contribuirá a la transparencia y a la divulgación efectiva de la información pertinente **(R.14)**

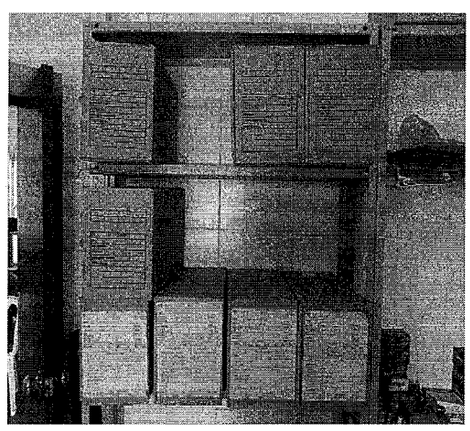
- **Revisión de Gestión Documental**

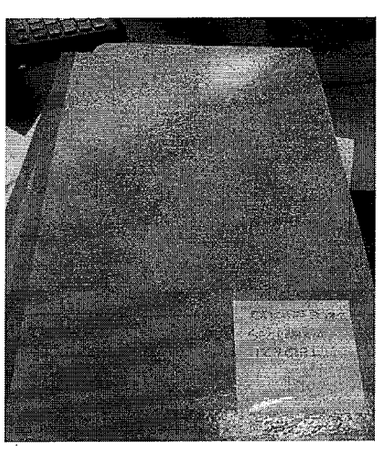
Como parte de los principios generales de la función archivística contemplados en la Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivos" y en Acuerdo 001 de 2024 ""*Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.*", establece la responsabilidad que tiene los servidores públicos frente a la organización, conservación, uso y manejo de los documentos de archivo, aplicando los instrumentos archivísticos, manuales, programas y procedimientos establecidos por las entidades con el objeto de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia, es así, que mediante Resolución Administrativa No. 346-2019 la Alcaldía de Cajicá adopta las Tablas de Retención Documental, con el fin de conformar, clasificar y organización sus archivos, por lo que es de obligatorio cumplimiento su aplicabilidad.

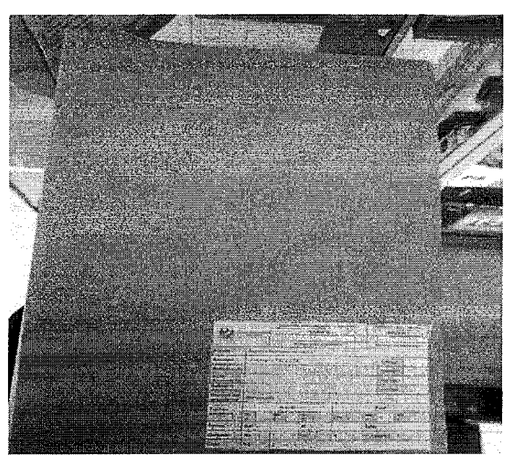
La Oficina de Control Interno durante el desarrollo de la auditoria realizó revisión al archivo de gestión de la Secretaria de Tic Ctel evidenciando que, de acuerdo con lo manifestado por parte del auditado, recibió capacitación de la Oficina de Archivo Central en donde se impartieron los lineamientos para la organización de los documentos de archivo que produce la Secretaria de Tic Ctel.

De otra parte, se encontró que la Secretaria de Tic Ctel conserva documentos de la vigencia 2018, que de acuerdo con la información suministrada la directriz impartida por la Oficina de Archivo Central fue digitalizar y eliminar tal información, a lo que la Oficina de Control Interno sugiere revisar detalladamente la normatividad tanto externa como interna en lo referente a la eliminación documental, en aras de que este procedimiento se realice bajo los lineamientos técnicos y no se incurra en posibles errores administrativos.



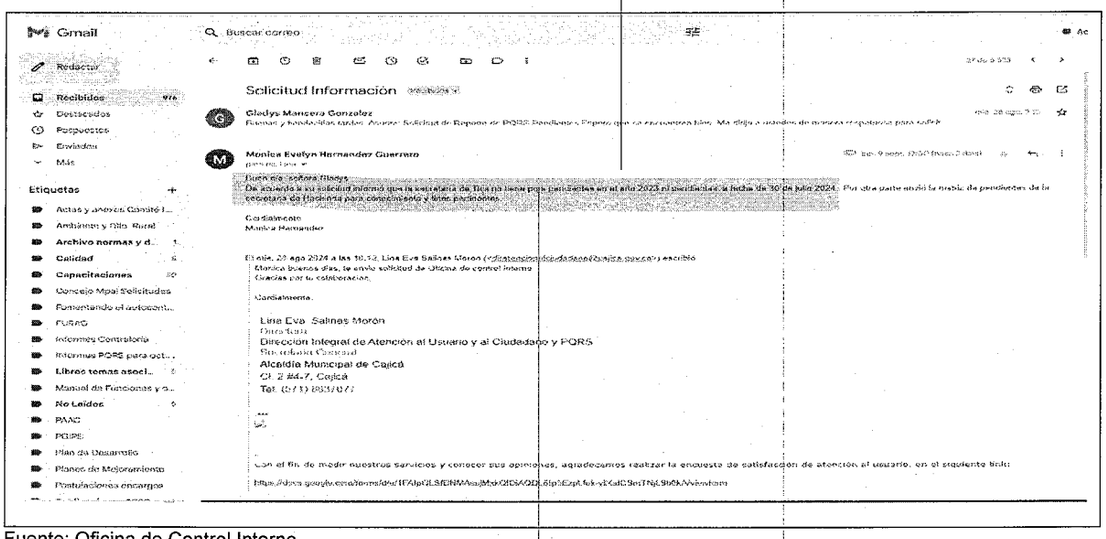






- **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS**

Según el reporte emitido por la Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS, de fecha septiembre 9 de 2024, se ha identificado que la Secretaría de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación no registra ningún pendiente de la vigencia 2023 ni en lo correspondiente hasta el 30 de junio de 2024.



Fuente: Oficina de Control Interno

Se recomienda a la Secretaría de Tic y Ctel seguir trabajando en la mejora continua de sus procesos de atención a las PQRS, con el objetivo de fortalecer la comunicación con los ciudadanos y garantizar su satisfacción con los servicios prestados. **(R.15).**

- **Estado de contratación 2023 (liquidación)**

Durante el año 2023, la Secretaria llevó a cabo diversas modalidades de contratos para garantizar su gestión. Entre las formas de contratación utilizadas se incluyen la contratación directa, compraventa, contrato de arrendamiento; entre otros. Estos con el objetivo de asegurar la continuidad de las operaciones de manera eficiente y efectiva. La relación enviada por la Secretaria refleja 19 contratos en total, el estado de este listado se plasma conforme a lo enviado.

CONTRATACIÓN 2023 SECRETARÍA TIC Y CTEI					
No. DEL CONTRATO	OBJETO	FECHA DE INICIO DE EJECUCIÓN	FECHA TERMINACION	TOTAL	ESTADO
CPS-140-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE SOPORTE PARA MANTENER EN FUNCIONAMIENTO LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y LA RED DE DATOS DE LA ALCALDÍA DE CAJICÁ	6/2/2023	15/12/2023	$ 43.400.000	TERMINADO
CPS-170-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, REDES, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD PERIMETAL (FIREWALL, ANTIVIRUS, DLP Y BACKUP) DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA	7/2/2023	15/12/2023	$ 35.717.733	TERMINADO
CPS-176-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO A LA MÁQUINARIA INFORMÁTICA (IMPRESORAS, ESCANERES, FOTOCOPIADORAS, Y PLOTTERS), SUS PARTES PIEZAS Y ACCESORIOS DE LA ALCALDÍA DE CAJICÁ.	8/2/2023	15/12/2023	$ 25.461.333	TERMINADO
CPS-184-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB (WWW.CAJICA.COM) Y SEGUIMIENTO A LOS TRÁMITES SUIT DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	10/2/2023	15/12/2023	$ 28.764.000	TERMINADO

CPS-308-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA SECRETARÍA DE (TIC) Y DE (CTEI) EN ACTIVIDADES DE GESTIÓN TI PARA LA CORRECTA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES TENDIENTES AL GOBIERNO DIGITAL DEL MUNICIPIO	8/5/2023	20/12/2023	$ 20.276.000	TERMINADO
CPS-312-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES IMPLEMENTADAS POR LA ALCALDIA DE CAJICÁ, PARA EL FOMENTO DE LA CULTURA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL MUNICIPIO DE CAJICÁ	19/5/2023	15/12/2023	$ 27.048.000	TERMINADO
CPS-358-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE UN SOFTWARE (APLICATIVO MOVIL) PARA EL USO Y APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TIC COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN ENTRE LA ALCALDIA MUNCIPAL DE CAJICÁ Y LA COMUNIDAD.	2/8/2023	1/12/2023	$ 27.189.250	TERMINADO
CPS-364-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DURANTE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE CELEBRACIÓN DE LA SEMANA DE LA CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DEL MUNICIPIO DE CAJICÁ.	1/9/2023	20/9/2023	$ 156.114.565	TERMINADO
CPS-373-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO (HOSTING) PARA GARANTIZAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA INTERACTIVA (SITIO WEB) WWW.CAJICA.GOV.CO DE LA ALCALDÍA DE CAJICÁ	24/10/2023	NA	NA	TERMINADO
CCV-002-2023	COMPRA DE EQUIPOS PARA LA ADECUACIÓN DE LAS NUEVAS ZONAS WIFI EN EL MUNICIPIO DE CAJICÁ. INCLUYE SERVICIOSDE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS.	8/2/2023	7/5/2023	$ 804.774.696	LIQUIDADO
CCV-007-2023	COMPRA DE ELEMENTOS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA ALCALDÍA DE CAJICÁ.	17/7/2023	6/10/2023	$ 52.195.200	LIQUIDADO
CCV-014-2023	COMPRA DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS (EQUIPOS, IMPRESORAS Y DEMÁS ELEMENTOS) PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA ALCALDÍA DE CAJICÁ	8/9/2023	17/11/2023	$ 1.333.704.638	LIQUIDADO
CCV-017-2023	COMPRA DE LICENCIAS DE ADOBE Y AUTOCAD PARA LOS EQUIPOS PC DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ"	4/10/2023	NA	NA	LIQUIDADO
CCV-026-2023	COMPRA, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN (BACKUP) PARA LOS SERVIDORES Y EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ INCLUIDO EL SOPORTE TÉCNICO	28/11/2023	NA	NA	LIQUIDADO
CCV-025-2023	COMPRA, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LAS LICENCIAS PARA HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN, SERVIDORES Y EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA ALCALDÍA DE CAJICÁ. INCLUIDO EL SOPORTE TÉCNICO.	23/11/2023	NA	NA	LIQUIDADO
CONTRATO DE ARRENDAMIENTO 001-2023	ARRENDAMIENTO DE LA FRACCIÓN DE UN (1) BIEN INMUEBLE UBICADO EN EL MUNICIPIO DE CAJICÁ, PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ANTENA DE RADIOCOMUNICACIONES Y DEMAS EQUIPOS NECESARIOS PARA LA CONEXIÓN DE RED WIFI DEL MUNICIPIO DE CAJICÁ	14/2/2023	NA	NA	LIQUIDADO
CONTRATO DE ARRENDAMIENTO 004-2023	"ARRENDAMIENTO DE UN APLICATIVO WEB QUE ADMINISTRE LA INFORMACIÓN QUE SE GENERA A TRAVÉS DE LOS OMNICANALES (WHATSAPP Y CHAT BOOTH) DE LA ALCALDÍA DE CAJICÁ, PARA SU DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTA OPORTUNA A LAS SOLICITUDES DE LA COMUNIDAD. INCLUYE INSTALACIÓN, CAPACITACIÓN Y SOPORTE."	1/11/2023	NA	NA	LIQUIDADO
ORDEN-COMPRA-119013	RENOVACIÓN Y ADQUISICIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO PARA LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA ALCALDÍA DE CAJICÁ	2/11/2023	30/11/2023	$ 194.409.380.40	LIQUIDADO

CPS-382-2023	RENOVACIÓN DEL DERECHO AL USO DEL POOL DE DIRECCIONES IPV6 CON EL QUE CUENTA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	11/12/2023	NA	NA	TERMINADO

Se observa que los contratos se ajustan a los preceptos normativos que rigen a la Administración Municipal y los principios de contratación estatal. Se verificaron los 19 contratos en el portal secop II especialmente verificando el acta final y de terminación/liquidación de los contratos, evidenciando tal documento cargado en la plataforma cumpliendo con lo establecido a la norma.

Contratación Año 2024

En la matriz de datos suministrada por la Secretaria con relación a la información de la contratación año 2024 a cargo, refleja la existencia de 13 contratos a la fecha los cuales se verifica su publicación y estado en el Secop II.

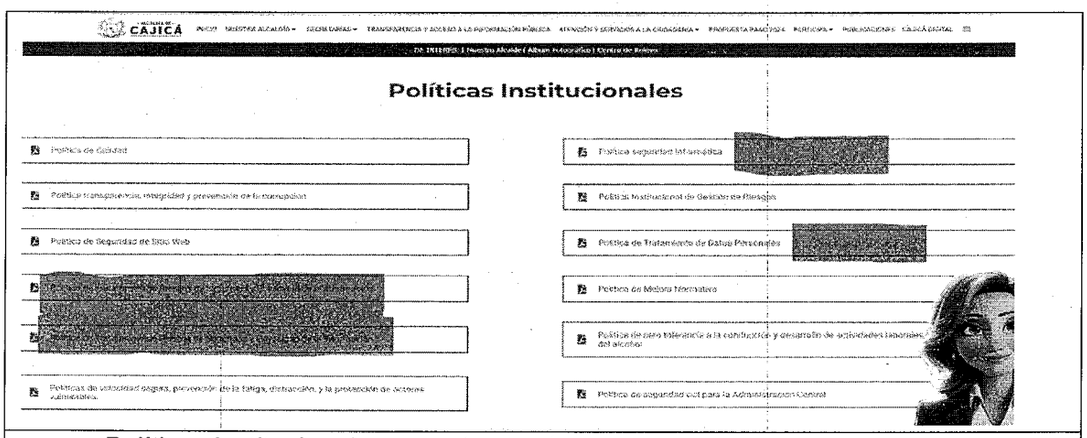
CONTRATACIÓN 2024 SECRETARÍA TIC Y CTEI						
NO. CONTRATO	OBJETO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	VALOR CONTRATO	PLAZO DEL CONTRATO	ESTADO
CTO. ARREN-002-2024	ARRENDAMIENTO DE LA FRACCIÓN DE UN (1) BIEN INMUEBLE UBICADO EN EL MUNICIPIO DE CAJICÁ, PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ANTENA DE RADIOCOMUNICACIONES Y DEMÁS EQUIPOS NECESARIOS PARA LA CONEXIÓN DE RED WIFI DEL MUNICIPIO DE CAJICÁ	15-02-2024	31-12-2024	$ 3,265,400		EN EJECUCION
CPS-031-2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SITIO WEB WWW.CAJICA.GOV.CO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	05-02-2024	04-10-2024	$ 30,160,000	OCHO (08) MESES	EN EJECUCION
CPS-090-2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS PARA BRINDAR ACOMPAÑAMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL A NIVEL ESTRATÉGICO Y DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA ALCALDÍA DE CAJICÁ	14-02-2024	13-09-2024	$ 44,590,000	SIETE (07) MESES	EN EJECUCION
CPS-110-2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA SECRETARÍA DE (TIC) Y DE (CTEI) EN ACTIVIDADES DE GESTIÓN TI PARA LA CORRECTA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES TENDIENTES AL GOBIERNO DIGITAL DEL MUNICIPIO	22-02-2024	21-10-2024	$ 20,800,000	OCHO (08) MESES	EN EJECUCION
CPS-066-2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE SOPORTE PARA MANTENER EN FUNCIONAMIENTO LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y LA RED DE DATOS DE LA ALCALDÍA DE CAJICÁ.	12-02-2024	11-10-2024	$ 33,600,000	OCHO (08) MESES	EN EJECUCION
CPS-109-2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA REALIZAR SOPORTE NIVEL 1 Y 2, Y EL MANTENIMIENTO A LA RED DE DATOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	19-02-2024	18-10-2024	$ 18,928,000	OCHO (08) MESES	EN EJECUCION

CPS-082-2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, REDES, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD PERIMETRAL (FIREWALL, ANTIVIRUS, DLP Y BACKUP) DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ.	14-02-2024	13-10-2024	$ 30,160,000	OCHO (08) MESES	EN EJECUCION
CPS-322-2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES IMPLEMENTADAS POR LA ALCALDÍA DE CAJICÁ, PARA EL FOMENTO DE LA CULTURA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL MUNICIPIO DE CAJICÁ	15-04-2024	14-12-2024	$ 27,832,000	OCHO (08) MESES	EN EJECUCION
CPS-360-2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES TENDIENTES A REALIZAR UNA ADECUADA DIFUSIÓN DE LAS FUNCIONES QUE REALIZA LA SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DEL MUNICIPIO DE CAJICÁ	08-05-2024	22-12-2024	$ 17,745,000	SIETE (07) MESES Y QUINCE (15) DÍAS CALENDARIO	EN EJECUCION
CPS-391-2024	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO DE LAS IMPRESORAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ, DONDE SE INCLUYA LA MANO DE OBRA, PARTES Y REPUESTOS QUE SE REQUIERAN PARA GARANTIZAR SU ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO	18-06-2024	28-12-2024	$ 36,400,000	SEIS (6) MESES Y QUINCE (15) DÍAS CALENDARIO o hasta agotar el presupuesto	EN EJECUCION
ORDEN DE COMPRA 130321	ALQUILER DE IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES QUE GARANTICEN EL NORMAL FUNCIONAMIENTO EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	25/06/2024	26-12-2024	$ 13,024,396	seis (06) meses	EN EJECUCION
CPS-397-2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MODELOS DE INNOVACIÓN EDUCATIVA A TRAVÉS DEL FORTALECIMIENTO DE LAS TIC EN LAS SEIS I.E.D DEL MUNICIPIO DE CAJICÁ - BPIN - 2024251260079	05/08/2024	04-12-2024	$ 11,000,000	CUATRO (4) MESES CALENDARIO	EN EJECUCION
CPS-401-2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÒN PARA LA SECRETARÍA DE (TIC) Y DE (CTEI) PARA LA CORRECTA IMPLEMENTACIÓN ADMINISTRATIVA DE ACCIONES TENDIENTES AL GOBIERNO DIGITAL DEL MUNICIPIO - BPIN 2024251260079	12/08/2024	20-12-2024	$ 11,825,000	CUATRO (04) MESES Y NUEVE (9) DIAS CALENDARIO	EN EJECUCION

Desde la Oficina de Control Interno, se ha llevado a cabo una íntegra revisión de los contratos vigentes, con el fin de verificar su ajuste a los preceptos normativos que rigen la contratación estatal. Se ha podido constatar que los contratos se ajustan a los principios establecidos, garantizando transparencia y legalidad en los procesos de contratación. Sin embargo, las demás observaciones serán entregadas en su momento cuando se examine a fondo en la auditoria de contratación mediante selección aleatoria.

- **Políticas**

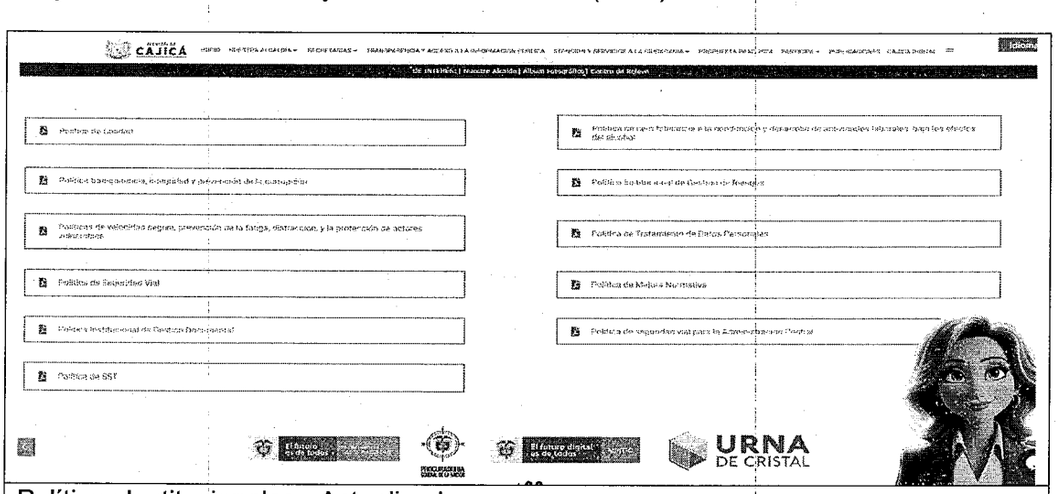
En la sección de Políticas Institucionales de la página web de la Alcaldía Municipal de Cajicá, se ha identificado la publicación reiterada de la Política de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información. Asimismo, se encuentran disponibles la Política de Seguridad Informática y la Política de Tratamiento de Datos Personales. Durante la auditoría, se revisaron detenidamente cada una de estas políticas. Al examinar la Política de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad, se encontró que incluye el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, fechado el 28 de enero de 2020. Según la información proporcionada por el auditado y lo que se ha verificado en el sitio web, este plan se encuentra actualizado y mantiene el mismo nombre hasta la fecha.



Políticas Institucionales desactualizado

Fuente: Oficina de Control Interno

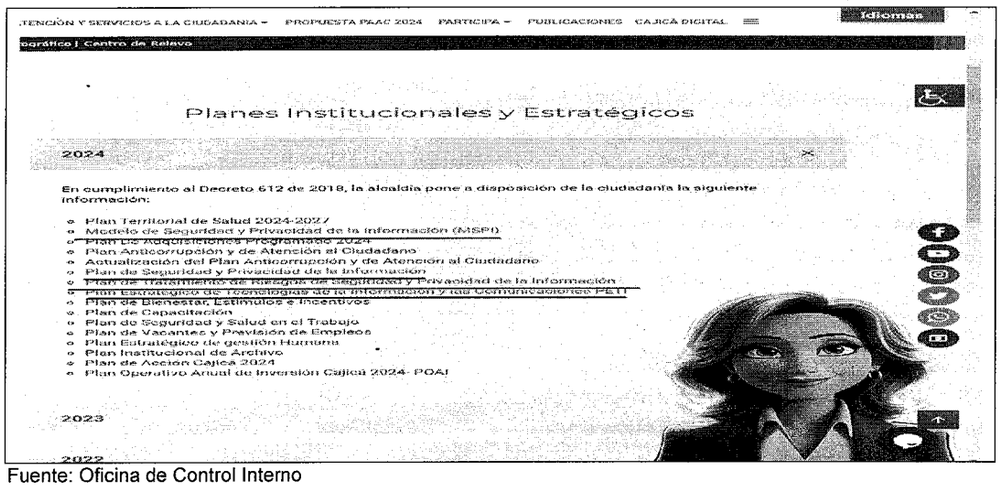
Se identificó la publicación de la Política de Seguridad Informática, la cual al ser consultada contenía el Plan de Seguridad Informática en su versión de 2017, que se considera desactualizada. Asimismo, se observó que la Política de Seguridad del Sitio Web tenía una vigencia que data de 2020. No obstante, tras la aportación de evidencia por parte de los auditados, se pudo verificar que, a partir de enero de 2024, las políticas habían sido actualizadas. Estas nuevas versiones ya no se encuentran en el micrositio de Políticas Institucionales, sino en el micrositio de Planes Institucionales, con los siguientes títulos actualizados: Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información y Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI).



Políticas Institucionales - Actualizado

Fuente: Oficina de Control Interno

Planes institucionales y estratégicos actualizado



Fuente: Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno sugiere a la Secretaría de TIC y Ctel prestar mayor atención a las políticas y planes institucionales. Es fundamental que cualquier eliminación de una política o la publicación de versiones desactualizadas cuenten con una justificación clara. Esto es esencial para evitar confusiones y asegurar la veracidad de la información disponible en los micrositios **(R.16).**

Planes

- **Plan de Seguridad y Privacidad de la Información**

Según la información proporcionada por la Secretaría de TIC y CTel, se ha implementado una estrategia de apropiación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información para la Alcaldía de Cajicá. Esta estrategia se desarrolló con el objetivo de socializar el PSPI entre los funcionarios y contratistas de la Alcaldía. Las actividades incluyeron su presentación en el comité de gestión y desempeño institucional, así como la difusión a través de wallpaper en los equipos de la administración. Además, se llevaron a cabo capacitaciones de inducción y reinducción dirigidas a los funcionarios de la administración municipal.

Los auditados informaron que el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información fue dado a conocer mediante diversos mecanismos. Se elaboraron piezas publicitarias que se publicaron en el fondo de escritorio de los equipos de cómputo de la Alcaldía de Cajicá (Cuentas de Dominio), así como a través de chats institucionales y correos electrónicos.

- **Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI**

De acuerdo con la información recabada en la auditoría del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), la Secretaría de TIC y CTel ha implementado diversas estrategias clave para asegurar el manejo seguro y confidencial de la información digital, dentro de una gestión documental enfocada en la seguridad y privacidad. Estas estrategias incluyen la elaboración de políticas y normativas, la gestión de accesos, la clasificación y etiquetado de la información, la protección de datos, la capacitación continua, así como los procesos de respaldo y recuperación. Sin embargo, se ha observado que estas prácticas no se reflejan en el comportamiento cotidiano de los funcionarios.

Se consultó a los auditados sobre la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la Alcaldía, considerando los requisitos establecidos en el modelo de seguridad y privacidad de la información según los estándares de la estrategia de Gobierno Digital. Informaron que la implementación se llevó a cabo a través de un análisis de la situación actual, que incluyó la evaluación de riesgos, análisis de la infraestructura tecnológica, revisión de los procesos internos y la definición de políticas de seguridad. Además, se adoptó el diseño del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) propuesto por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MIN TIC).

Asimismo, se realizaron capacitaciones para el personal, se llevó a cabo la adquisición de herramientas tecnológicas como cortafuegos, antivirus, copias de seguridad, entre otros, y se estableció un plan de operación y mantenimiento para monitorear los sistemas y redes, con el objetivo de detectar situaciones sospechosas. Sin embargo, es importante señalar que esta información no cuenta con el respaldo de evidencias documentales.

- **Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información**

Durante la auditoría del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, se investigaron los lineamientos establecidos para abordar los riesgos de seguridad digital en la Alcaldía de Cajicá. Esto incluye la identificación de amenazas, vulnerabilidades, riesgos, controles, niveles aceptables de riesgo y el tratamiento de los mismos.

Se concluyó que para enfrentar los riesgos de seguridad digital, es fundamental establecer directrices claras y estructuradas que abarquen diversas dimensiones de la seguridad de la información. Aunque no se tuvo acceso a documentos específicos de la Alcaldía, se pudo ofrecer un esquema general que podría adaptarse a su contexto. Estos lineamientos pueden servir como base para el desarrollo de un plan integral de seguridad digital que atienda las necesidades específicas de la Alcaldía de Cajicá. La implementación efectiva de estas directrices contribuirá a salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información crítica para la Administración.

En relación con la consulta sobre el contenido del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, los auditados indicaron que este documento detalla las acciones y medidas que la Alcaldía Municipal de Cajicá implementa para mitigar los riesgos identificados en sus sistemas y datos. Este plan es fundamental para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como para garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de protección de datos.

- **Manual de Políticas de Seguridad de la Información**

El Manual de Políticas de la Información tiene como objetivo establecer directrices esenciales para reforzar la gestión de la seguridad y la privacidad de la información. Esto se enmarca en la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el cual se basa en la identificación y evaluación de los riesgos asociados a dicha información. El propósito es salvaguardar aspectos como la confidencialidad, integridad, disponibilidad, privacidad, continuidad y autenticidad de los datos.

En este contexto, se consultó a los auditados sobre la responsabilidad de la alta dirección en la Política de Seguridad de la Información. En respuesta, se destacó que la alta dirección desempeña un papel fundamental al establecer la visión estratégica, proporcionar los recursos necesarios, apoyar la implementación de la política, asegurar su cumplimiento, fomentar una cultura de seguridad sólida y gestionar tanto los incidentes como las mejoras continuas dentro de dicha política.

En relación con la responsabilidad de la Secretaría de TIC y CTel, los auditados señalaron que esta Secretaría tiene una tarea integral en la gestión de la seguridad de la información. Su responsabilidad abarca el desarrollo y mantenimiento de políticas de seguridad, la gestión de riesgos, la implementación de tecnología segura, la capacitación del personal, la respuesta a incidentes, el cumplimiento de regulaciones y la planificación de la continuidad administrativa.

El papel de la Secretaría es fundamental para salvaguardar los activos de información, preservando la integridad y confidencialidad de los datos, así como para garantizar que la administración opere de manera segura y eficiente. Además, los riesgos se evalúan diariamente a través de las consolas de antivirus UTM y DLP, lo que permite una respuesta automática ante posibles ataques. No obstante, es necesario fortalecer aún más esta práctica dentro de la política de seguridad en la Administración.

Después de realizar un análisis exhaustivo de la información relacionada con el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información y el Manual de Políticas de Seguridad de la Información, la Oficina de Control Interno recomienda a la Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Tic) y Ciencia, Tecnología e Innovación (CtcI) implementar una serie de acciones orientadas a fortalecer el compromiso y la responsabilidad de los funcionarios en relación con estos documentos normativos, como capacitaciones con un compromiso de promover un enfoque de apropiación de las responsabilidades establecidas en dichos documentos mediante la inclusión de los funcionarios en la elaboración y revisión de políticas de seguridad. Esto no solo aumentará su comprensión, sino que también incentivará un sentido de pertenencia y responsabilidad en su implementación. De igual forma establecer canales de comunicación claros y efectivos para que los funcionarios puedan expresar dudas o sugerencias en relación a la seguridad y privacidad de la información. La Secretaría debe asegurarse de que los planes y manuales sean accesibles y comprensibles para todos, evitando que parezcan documentos olvidados.**(R.17)**

- **Equipos recibidos en donación.**

Durante la auditoría realizada a la Secretaría de TIC y CTeI, se obtuvo información relevante sobre la gestión de equipos recibidos en donación. Se establece que estos equipos deben ingresar al sistema a través del almacén, donde, tras la plaquetación, deben ser incluidos en el inventario correspondiente. Es fundamental que se notifique al almacén para que realice el recorrido necesario y se lleve a cabo el proceso de plaquetado de los equipos.

Sin embargo, se constató que hay equipos de cómputo que carecen de la plaqueta correspondiente, indicando que no han sido reportados al almacén. Esta situación implica el incumplimiento de los requisitos establecidos para las donaciones.

Desde la Oficina de Control Interno se recomienda a la Secretaría de TIC que coordine con el almacén general para asegurarse de que se cumplan todos los requisitos necesarios al momento de recibir donaciones, garantizando así una adecuada gestión de los equipos y el cumplimiento normativo. **(R.18)**

- **Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) – Tecnología e Información**

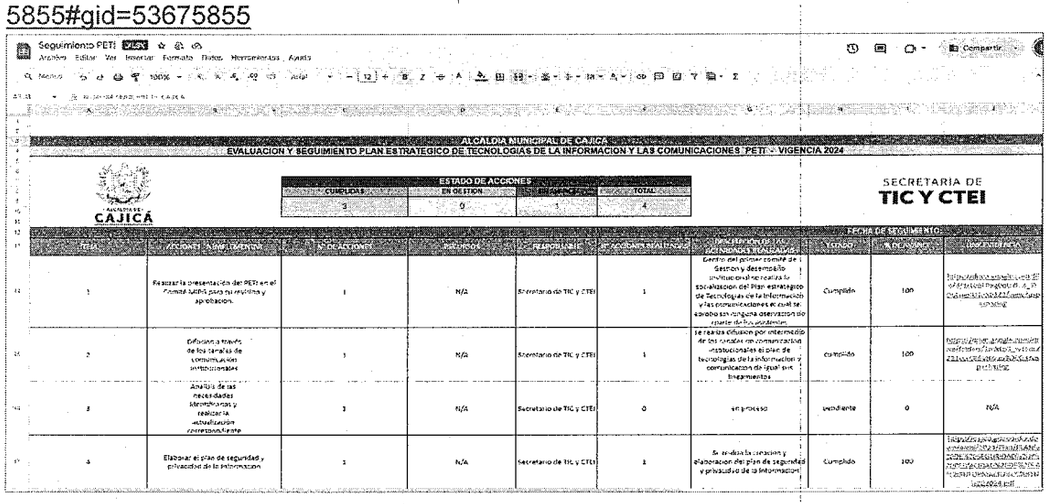
Durante el proceso de auditoría, se analizaron las preguntas incluidas en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), lo que permitió identificar diversas inquietudes relacionadas con el reporte de avances de la gestión. Estas preguntas pusieron de manifiesto la necesidad de implementar un sistema de monitoreo, evaluación y control más efectivo para el desempeño institucional. La Secretaría de TIC y TCEL proporcionó respuestas detalladas a estas interrogantes, lo que demuestra un compromiso por parte de la entidad para abordar las preocupaciones detectadas y mejorar la gestión institucional.

1. El jefe de tecnología o quien haga sus veces, como instancia de 2a línea de defensa encargado de monitorear en Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI, generando sobre retrasos, incumplimientos u otras situaciones de riesgo detectadas en materia de tecnología.

Desde la Secretaría de TIC y CTEI se realiza el seguimiento a las actividades proyectadas en el Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones PETI, teniendo como base una matriz de seguimiento del mismo, la cual se estructura teniendo en cuenta las actividades programadas dentro del PETI.

En la cual se evalúa el cumplimiento y seguimiento de las actividades del mismo.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1iXkCbycFdMHR_dK0CJvfL_D8qxC33xzH/edit?gid=53675855#gid=53675855



Seguimiento PETI .XLSX

ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

EVALUACION Y SEGUIMIENTO PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES (PETI) - VIGENCIA 2024

ESTADO DE ACCIONES

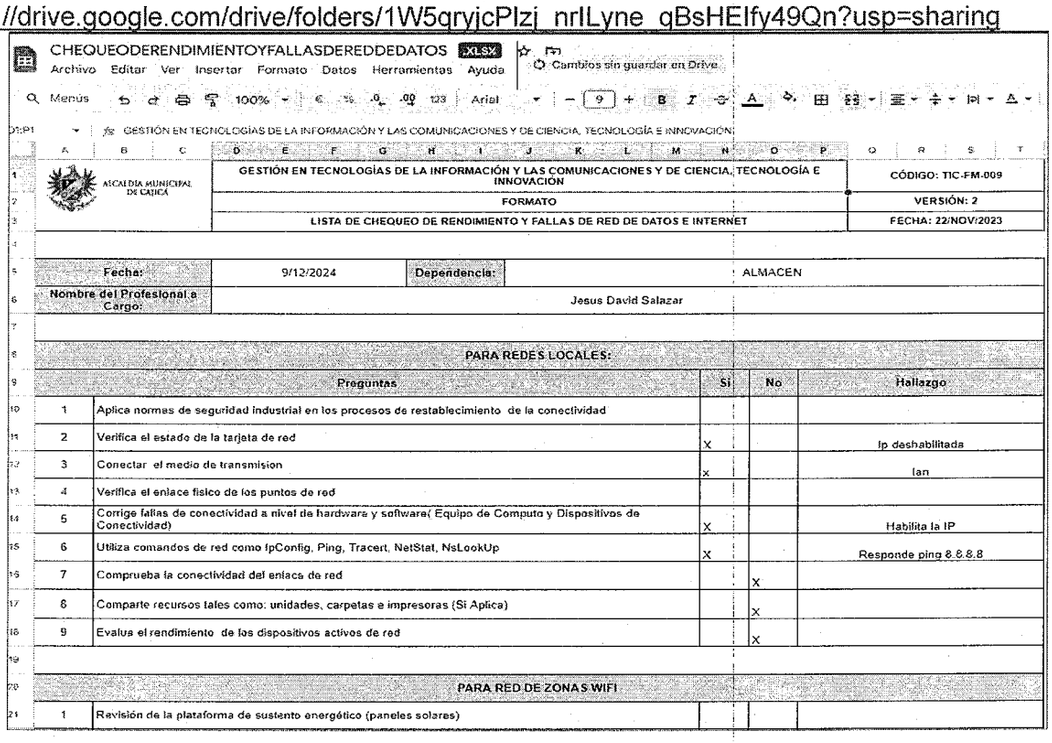
CUMPLIDAS	EN GESTION	EN PROCESO	TOTAL
3	0	1	4

SECRETARIA DE TIC Y CTEI

FECHA	ACCIONES A IMPLEMENTAR	N° DE ACCIONES	INDICADOR	RESPONSABLE	N° ACCIONES REALIZADAS	OBSERVACIONES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA DE SEGUIMIENTO: ESTADO	% DE AVANCE	EVIDENCIA
1	Realizar la presentación del PETI en el Formato MIPG para su revisión y aprobación.	1	N/A	Secretario de TIC y CTEI	1	Dentro del primer semáforo de Gestión y desempeño institucional se realiza la socialización del Plan estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones el cual se aprobó sin ninguna observación por parte de los auditores.	Cumplido	100	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_0_Y-Ar1Ccd_Ffqgbu-cR_A_0-Ovdjmw3Ln3Ab0ZLs/edit?usp=sharing
2	Difusión a través de los canales de comunicación institucional	1	N/A	Secretario de TIC y CTEI	1	Se realiza difusión por intermedio de los canales de comunicación institucionales el plan de tecnologías de la información y comunicación digital sin inconvenientes	cumplido	100	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_0_Y-Ar1Ccd_Ffqgbu-cR_A_0-Ovdjmw3Ln3Ab0ZLs/edit?usp=sharing
3	Analisis de las necesidades identificadas y realizar la actualización correspondiente	1	N/A	Secretario de TIC y CTEI	0	en proceso	pendiente	0	N/A
4	Elaborar el plan de seguridad y privacidad de la información	1	N/A	Secretario de TIC y CTEI	1	Se realiza la creación y elaboración del plan de seguridad y privacidad de la información	Cumplido	100	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_0_Y-Ar1Ccd_Ffqgbu-cR_A_0-Ovdjmw3Ln3Ab0ZLs/edit?usp=sharing

2. El oficial de seguridad de la información o quien haga sus veces, como instancia de 2a línea de defensa, encargado de evaluar en cumplimiento de los controles asociados a las Políticas de Seguridad de la Información.

Gracias a los seguimientos y ejecución de procesos de la secretaría no se ha generado incumplimiento de darse tendría que generarse un plan de mejoramiento.
Dentro del seguimiento y cumplimiento de las políticas de seguridad y privacidad de la información está el control realizado por parte de la Secretaría de TIC y CTEI a las acciones realizadas en los procedimientos de:
* ADMINISTRACIÓN DE RED DE DATOS: CABLE O WIFI.
* SEGURIDAD PERIMETRAL.
* ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES.
* ADMINISTRACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD.
https://drive.google.com/drive/folders/1W5qryjcPlzj_nrILyne_qBsHEIfy49Qn?usp=sharing



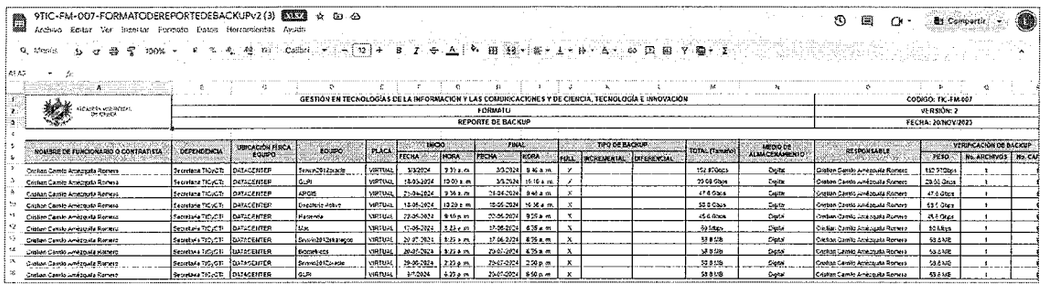
CHEQUEODERENDIMIENTOYFALLASDEREDDEDATOS .XLSX

GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	CÓDIGO: TIC-FM-009
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	LISTA DE CHEQUEO DE RENDIMIENTO Y FALLAS DE RED DE DATOS E INTERNET	FECHA: 22/NOV/2023

Fecha:	9/12/2024	Dependencia:	ALMACEN
Nombre del Profesional a Cargo:	Jesus David Salazar		

	Preguntas	Si	No	Hallazgo
	PARA REDES LOCALES:			
1	Aplica normas de seguridad industrial en los procesos de restablecimiento de la conectividad			
2	Verifica el estado de la tarjeta de red	X		Ip deshabilitada
3	Conectar el medio de transmision	x		lan
4	Verifica el enlace fisico de los puntos de red			
5	Corrige fallas de conectividad a nivel de hardware y software(Equipo de Computo y Dispositivos de Conectividad)	X		Habilita la IP
6	Utiliza comandos de red como ipConfig, Ping, Tracert, NetStat, NsLookUp	X		Responde ping 8.8.8.8
7	Comprueba la conectividad del enlace de red		X	
8	Comparte recursos tales como: unidades, carpetas e impresoras (Si Aplica)		X	
9	Evalua el rendimiento de los dispositivos activos de red		X	
	PARA RED DE ZONAS WIFI			
1	Revisión de la plataforma de sustento energético (paneles solares)			



9TIC-FM-007-FORMATODEREPORTEDEBACKUPv2 (3)

	GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	CÓDIGO: TIC-FM-007
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	REPORTE DE BACKUP	FECHA: 20/NOV/2023

NOMBRE DE FUNCIONARIO O CONTRATISTA	DEPENDENCIA	UBICACIÓN FÍSICA EQUIPO	EQUIPO	PLACA	INICIO		FINAL		TIPO DE BACKUP			TOTAL (Tamaño)	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE	VERIFICACIÓN DE BACKUP		
					FECHA	HORA	FECHA	HORA	FULL	INCREMENTAL	DIFERENCIAL				PESO	No. ARCHIVOS	No. CAP
Cristian Camilo Amezquita Romero	Secretaría TIC y CTI	DATACENTER	Servidor2012backup	VIRTUAL	3/9/2024	9:31 a. m.	3/9/2024	9:46 a. m.	X			152.97Gbps	Digital	Cristian Camilo Amezquita Romero	152.97Gbps	1	
Cristian Camilo Amezquita Romero	Secretaría TIC y CTI	DATACENTER	GLPI	VIRTUAL	18-03-2024	10:00 a. m.	3/9/2024	10:10 a. m.	X			29.00 Gbps	Digital	Cristian Camilo Amezquita Romero	29.00 Gbps	1	
Cristian Camilo Amezquita Romero	Secretaría TIC y CTI	DATACENTER	APGIS	VIRTUAL	21-06-2024	9:36 a. m.	21-06-2024	9:41 a. m.	X			47.6 Gbps	Digital	Cristian Camilo Amezquita Romero	47.6 Gbps	1	
Cristian Camilo Amezquita Romero	Secretaría TIC y CTI	DATACENTER	Grabadora Video	VIRTUAL	18-06-2024	10:20 a. m.	18-06-2024	10:30 a. m.	X			53.0 Gbps	Digital	Cristian Camilo Amezquita Romero	53.0 Gbps	1	
Cristian Camilo Amezquita Romero	Secretaría TIC y CTI	DATACENTER	Maxservice	VIRTUAL	20-06-2024	9:10 p. m.	20-06-2024	9:25 p. m.	X			45.6 Gbps	Digital	Cristian Camilo Amezquita Romero	45.6 Gbps	1	
Cristian Camilo Amezquita Romero	Secretaría TIC y CTI	DATACENTER	Mix	VIRTUAL	17-06-2024	5:33 a. m.	17-06-2024	6:28 a. m.	X			49.5Gbps	Digital	Cristian Camilo Amezquita Romero	50.5Gbps	1	
Cristian Camilo Amezquita Romero	Secretaría TIC y CTI	DATACENTER	Servidor2012backup	VIRTUAL	20-07-2024	8:25 a. m.	17-06-2024	8:35 a. m.	X			58.8 GB	Digital	Cristian Camilo Amezquita Romero	58.8 MB	1	
Cristian Camilo Amezquita Romero	Secretaría TIC y CTI	DATACENTER	Bodegaweb	VIRTUAL	26-07-2024	9:23 a. m.	26-07-2024	9:25 a. m.	X			58.8 GB	Digital	Cristian Camilo Amezquita Romero	58.8 MB	1	
Cristian Camilo Amezquita Romero	Secretaría TIC y CTI	DATACENTER	Servidor2012backup	VIRTUAL	26-06-2024	2:22 p. m.	26-07-2024	2:30 p. m.	X			58.8 GB	Digital	Cristian Camilo Amezquita Romero	58.8 MB	1	
Cristian Camilo Amezquita Romero	Secretaría TIC y CTI	DATACENTER	GLPI	VIRTUAL	1/7/2024	6:22 p. m.	26-07-2024	6:50 p. m.	X			58.8 GB	Digital	Cristian Camilo Amezquita Romero	58.8 MB	1	

Se recomienda que la Secretaría TIC y CTEI continúe con el seguimiento juicioso y sistemático de los avances y realizar la respetiva actualización relacionados con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) y las políticas de seguridad de la información asociadas, con el objetivo de recopilar y analizar información valiosa en materia de seguridad, comunicación y gestión de la información. Esto permitirá identificar áreas de mejora y tomar medidas oportunas y adecuadas para abordarlas, asegurando que todas las respuestas y acciones se basen en evidencias concretas y se documenten debidamente. **(R.19)**

- **Comité Municipal de Ciencia y Tecnología e Innovación del Municipio de Cajicá**

La Oficina de Control Interno procedió a verificar la ejecución del Comité Municipal de Ciencia y Tecnología e Innovación del Municipio de Cajicá teniendo en cuenta con lo estipulado del Decreto 203 del 2023, se evidencia que se ha realizado las sesiones con la frecuencia establecida, sin embargo, se recomienda hacer seguimiento a los compromisos que sean adquiridos en cada reunión y que las actas generadas se archiven de manera separada por año debidamente foliadas e identificadas. **(R.20)**

OBSERVACIONES:

No. OBS	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION	EVIDENCIA
1	**Condición:** Se ha identificado que la Secretaría de Tic y Ctel no está cumpliendo con la mayoría de las actividades establecidas en el procedimiento de mantenimiento preventivo de equipos, lo que incluye la ausencia de un cronograma o plan de mantenimiento de actividades, la falta de hojas de vida de los equipos de cómputo, el incumplimiento de las tareas de mantenimiento preventivo y la no utilización de listas de chequeo para dicho mantenimiento, entre otros aspectos. Esta situación evidencia una clara falta de planificación y ejecución en los procesos de mantenimiento, lo cual podría comprometer la operatividad y eficiencia de los equipos. Por lo tanto, la Oficina de Control Interno califica esta situación como un hallazgo relevante que requiere atención inmediata.**(H 1). (pag.16)** **Criterio:** Norma ISO:9001 versión 2015 **Causa:** La ausencia de procesos claramente definidos y documentados que guíen la ejecución de las actividades de mantenimiento. **Efecto**: La falta de mantenimiento preventivo puede llevar a fallas inesperadas en los equipos,	Procedimiento de mantenimiento preventivo de equipos

	comprometiendo su operatividad.	

RECOMENDACIONES

1. En atención a lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno recomienda a la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ciencia, Tecnología e Innovación, proceder con la actualización del procedimiento de la Mesa de Ayuda. Esto con el fin de garantizar la veracidad de la información contenida en dicho procedimiento.
2. Respecto al procedimiento mesa de ayuda, la Oficina de Control Interno recomienda que se establezcan tiempos de respuesta, al igual que programen capacitaciones contínuas a los funcionaros y contratistas, así como la identificación de áreas de mejora en el servicio proporcionado, al igual que evaluación de satisfacción del usuario. Implementando estas recomendaciones, se espera mejorar la efectividad y eficiencia del servicio de mesa de ayuda, así como aumentar la satisfacción de los usuarios, lo cual garantiza la uniformidad en la atención y mejora la satisfacción del usuario.
3. La Oficina de Control Interno recomienda actualizar el Procedimiento de Administración de Cuentas de Usuario en lo referente a su marco normativo y detallar los controles y/o registros relacionados con las actividades descritas en dicho procedimiento.
4. Considerando que el marco normativo relacionado con el procedimiento de mantenimiento correctivo de equipos está desactualizado, la Oficina de Control Interno sugiere a la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como a Ciencia, Tecnología e Innovación, llevar a cabo la actualización de dicho procedimiento. Esta acción es fundamental para asegurar la veracidad y confiabilidad de la información contenida en el mismo.
5. La Oficina de Control Interno recomienda a la Secretaría de TIC y CTeI que mantenga expedientes completos, que incluyan todos los formatos debidamente diligenciados y actualizados, tanto de mantenimientos como de conceptos técnicos de equipos. Estos documentos constituyen las evidencias físicas que respaldan las actividades realizadas. Durante la reciente visita a la Secretaría de TIC y CTeI, no se presentaron dichos expedientes.
6. Una vez revisado el Procedimiento Administración y Actualización de la Página Web de la Alcaldía en su totalidad desde la Oficina de Control Interno se recomienda que se incluya dentro de los CONTROLES Y/O REGISTROS RELACIONADOS, que cuentan con un aplicativo, GLPI, espacio donde se consolida la información de las solicitudes.
7. La Oficina de Control Interno recomienda que se lleve a cabo la actualización de la página web de la alcaldía en los siguientes aspectos: 1. Información de las secretarías y sus integrantes: se debe asegurar que la información sea actualizada y refleje los cambios recientes en la estructura organizacional. 2. Barra de navegación (header) con visualización de lengua de señas, se debe corregir el error que afecta la visualización completa de la imagen de lengua de señas, garantizando su accesibilidad para los usuarios que la necesiten. 3. Información de sedes, se debe actualizar la información de las sedes de la alcaldía, incluyendo la Secretaría de Salud, la Unidad de Atención Integral de Discapacidad (UAI) y la sede del Adulto Mayor, para proporcionar datos confiables, certeros y consolidados. Y términos y condiciones. La actualización de estos aspectos es fundamental para mejorar la transparencia, accesibilidad y eficacia de la página web, permitiendo que los ciudadanos accedan a información precisa y oportuna
8. - Se sugiere actualizar el procedimiento de Administración de Red de Datos: cable o wifi, ya que algunas actividades no cuentan con los controles y/o registros de las actividades realizadas y validar el uso de los formatos asociados al mismo.
9. -Dentro de la revisión realizada por la Oficina de Control Interno se cotejo el cumplimiento de las actividades del Procedimiento de Seguridad Perimetral, encontrándose que, si bien cumple con la ejecución de cada una de estas, algunas no contienen el registro de los controles o registros relacionados con las mismas, razón por la cual se recomienda su actualización y la revisión de los formatos asociados para su correcta aplicabilidad.
10. - En el mismo sentido, revisado el Procedimiento de Administración de Servidores el cual permite planear, desarrollar y controlar las actividades relacionadas con los recursos lógicos de tecnología e información para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento del software que apoya todos los procesos de las dependencias de la

Administración Municipal, se evidenció que las actividades no cuentan con los controles y/o registros, lo cuales son de suma importancia, ya que son las evidencias de lo realizado, por tal motivo, es fundamental su actualización y el uso de los formatos establecidos dentro del procedimiento en mención.

11. Tras revisar las 26 actividades y sus descripciones correspondientes, se ha identificado que el Procedimiento Administración de Copias de Seguridad actual es excesivamente extenso y complejo sin justificación aparente. Por esta razón, la Oficina de Control Interno recomienda que se actualice el Procedimiento Administración de Copias de Seguridad para eliminar pasos innecesarios y simplificar los procesos, evitando que se mantenga una estructura excesivamente extensa y complicada. Además, se sugiere verificar las actividades para asegurarse de que sean relevantes y necesarias, y actualizar el marco normativo correspondiente. Esta actualización permitirá mejorar la eficiencia y eficacia del procedimiento, reduciendo la complejidad y facilitando su comprensión y aplicación.

12. -En cuanto a los indicadores de gestión a cargo de la Secretaria de Tic Ctel se concluye que se debe actualizar la ficha técnica de cada uno de estos, específicamente en el objetivo de los mismos, toda vez que se menciona el Plan de Desarrollo Municipal anterior Tejiendo Futuro – Unidos con Toda Seguridad".

13. La Oficina de Control Interno recomienda proseguir con la revisión y ajuste de los controles relacionados con el Mapa de Riesgos Institucional, debido a la ambigüedad detectada en su descripción y seguimiento, con el fin de prevenir la materialización de los riesgos identificados.

14. Se sugiere a la Secretaría de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación prestar mayor atención a la normativa que los regula, con el objetivo de garantizar la actualización oportuna del normograma y asegurar su correcta publicación. Esta acción contribuirá a la transparencia y a la divulgación efectiva de la información pertinente.

15. Se recomienda a la Secretaría de Tic y Ctel seguir trabajando en la mejora continua de sus procesos de atención a las PQRS, con el objetivo de fortalecer la comunicación con los ciudadanos y garantizar su satisfacción con los servicios prestados.

16. La Oficina de Control Interno sugiere a la Secretaría de TIC y Ctel prestar mayor atención a las políticas y planes institucionales. Es fundamental que cualquier eliminación de una política o la publicación de versiones desactualizadas cuenten con una justificación clara. Esto es esencial para evitar confusiones y asegurar la veracidad de la información disponible en los micrositios

17. Después de realizar un análisis exhaustivo de la información relacionada con el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información y el Manual de Políticas de Seguridad de la Información, la Oficina de Control Interno recomienda a la Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Tic) y Ciencia, Tecnología e Innovación (Ctel) implementar una serie de acciones orientadas a fortalecer el compromiso y la responsabilidad de los funcionarios en relación con estos documentos normativos, como capacitaciones con un compromiso de promover un enfoque de apropiación de las responsabilidades establecidas en dichos documentos mediante la inclusión de los funcionarios en la elaboración y revisión de políticas de seguridad. Esto no solo aumentará su comprensión, sino que también incentivará un sentido de pertenencia y responsabilidad en su implementación. De igual forma establecer canales de comunicación claros y efectivos para que los funcionarios puedan expresar dudas o sugerencias en relación a la seguridad y privacidad de la información. La Secretaría debe asegurarse de que los planes y manuales sean accesibles y comprensibles para todos, evitando que parezcan documentos olvidados.

18. Desde la Oficina de Control Interno se recomienda a la Secretaría de TIC que coordine con el almacén general para asegurarse de que se cumplan todos los requisitos necesarios al momento de recibir donaciones, garantizando así una adecuada gestión de los equipos y el cumplimiento normativo.

19. Se recomienda que la Secretaría TIC y CTEI continúe con el seguimiento juicioso y sistemático de los avances y realizar la respetiva actualización relacionados con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) y las políticas de seguridad de la información asociadas, con el objetivo de recopilar y analizar información valiosa en materia de seguridad, comunicación y gestión de la información. Esto permitirá identificar áreas de mejora y tomar medidas oportunas y adecuadas para abordarlas, asegurando que

todas las respuestas y acciones se basen en evidencias concretas y se documenten debidamente.

20. La Oficina de Control Interno recomienda hacer seguimiento a los compromisos que sean adquiridos en las sesiones del Comité Municipal de Ciencia y Tecnología e Innovación del Municipio de Cajicá y que las actas generadas se archiven de manera separada por año debidamente foliadas e identificadas.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:

La auditoría realizada en la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Ciencia, Tecnología e Innovación, ha señalado la importancia de llevar a cabo una revisión exhaustiva del proceso de Gestión en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y de Ciencia, Tecnología e Innovación. Esta revisión busca asegurar que todos los aspectos administrativos y documentales se alineen con las normativas vigentes, reforzando el compromiso institucional y garantizando la seguridad de la información.

Así mismo, señalar que las Secretarías, Direcciones y demás áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa.

Finalmente, es responsabilidad de la Secretaría de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y de Ciencia, Tecnología e Innovación la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, integra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

Es preciso indicar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

SUPERVISIÒN Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

Como mecanismo de control y en atención a las recomendaciones formuladas, el auditado deberá elaborar un plan de mejoramiento interno, tendiente a corregir y subsanar los puntos susceptibles de mejora, para pronunciarse sobre el particular cuenta con quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recibo del presente informe. (Cuando se realiza auditoría se elabora el Plan de mejoramiento y cuando se realizan seguimientos se dejarán observaciones para su respectivo control y seguimiento).

Para constancia se firma en Cajicá - Cundinamarca, a los dieciocho (18) días del mes septiembre del año dos mil veinticuatro (2024).

Firma Auditores:

Omar Giovanni Sánchez Nova
Jefe Oficina de Control Interno
Auditor Lider

Gladys Mancera González
Equipo Auditor

Lizeth Paola Mendieta Moreno
Equipo Auditor

María Liliana Martínez Bayona
Equipo Auditor