

Fecha	26	06	2019
Lugar	Sociedad Aguas del Huila S.A. E.S.P. – Sede principal (Neiva -H)		
Proceso auditado	Gestión de las Tecnologías de la información y la comunicación – TIC's		
Líder proceso Auditado	William Reyes Muñoz – Técnico III / líder TIC's.		
Grupo Auditor	Melba Charry Mosquera – Asesora oficina de control interno (Coordinadora Auditoría)		
	Wilson Andrade González		

1. OBJETIVO

Realizar verificación de la operatividad del sistema de control interno institucional de cada uno de los procesos de la entidad, acorde al plan de acción y el programa de auditorías de control interno establecidos para la presente vigencia fiscal, adoptado por la entidad mediante resolución administrativa No. 028 de 2019 aplicando los instrumentos, normas, métodos y procedimientos dentro de los estándares exigibles a labor auditora en Colombia, que permitan documentar el diagnóstico y evaluación de los planes, programas, indicadores de gestión y las actividades misionales en general de cada proceso de la Sociedad Aguas del Huila S.A. E.S.P., y recomendar las acciones de mejora sobre todas las observaciones, desviaciones y no conformidades que establezca la oficina de control interno, acorde a los requisitos del modelo MECI:2014 y el modelo integrado de planeación y gestión MiPG que vaya desarrollando e implementando la organización.

2. ALCANCE

La auditoría se hace extensiva a las actividades y funciones a cargo del proceso auditado, con cubrimiento al periodo fiscal de 2018 y lo corrido de la vigencia 2019. El ámbito de la auditoría cubre el funcionamiento misional de esta dependencia y/o proceso., y otros aspectos fundamentales, tales como: Estado de los convenios, programas y proyectos a cargo de la dependencia; revisión de los contratos de apoyo derivados de los convenios, planes, programas y proyectos; Cumplimiento metas del plan de acción del proceso con alcance al plan de gestión y/o desarrollo institucional; Evaluación de informes e indicadores de gestión rendidos por el proceso; documentación y administración del mapa de riesgos operacionales y anticorrupción del proceso; Levantamiento (documentación) y cumplimiento de planes de mejoramiento, de acuerdo con las observaciones formuladas en auditorías y pruebas selectivas de control interno.

3. PROCEDIMIENTO

Examen de documentación de la dependencia y otros procesos proveedores, entrevistas con funcionarios del área, aplicación de listas de chequeo, encuestas, manual de procesos y procedimientos, revisión de contratos derivados de los convenios, programas y proyectos; y papeles de trabajo estandarizados para llevar a cabo la labor auditora.

4. RECURSOS

Documentación solicitada y puesta a disposición del auditor designado, manual de auditoría interna, estatuto y código de auditoría interna de la sociedad Aguas del Huila SA ESP; guías de control interno dispuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP

5. HALLAZGOS (NO CONFORMIDADES) ESTABLECIDOS EN LA AUDITORIA

De acuerdo con el proceso auditor y las revisiones llevadas a cabo, se establecen los siguientes hallazgos o no conformidades:

Ha1: No existe para el proceso de tecnologías de la información como tampoco para el área de almacén un proceso

documentado “dentro del manual de procesos y procedimientos” para realización de bajas y destinación final de los equipos y elementos tecnológicos de la entidad, por lo tanto, se debe determinar y adoptar el procedimiento respectivo al interior de la institución, que le permita dar el tratamiento pertinente en los eventos que se presente o requieran sobre el particular. Este tema ya se había abordado en vigencias anteriores al proceso TIC’s con ocasión de la diligencia y reporte de la encuesta anual de derechos de autor – licencias software.

Ha2: Frente al tema de licencias software aunque la entidad ha legalizado últimamente el licenciamiento de todos los sistemas operativos en los equipos que estaban en Windows vista y XP y se compraron 18 licencias para subirlos a Windows 7 profesional y 10 Pro; se encuentra que la entidad a la fecha no tiene legalizada para sus equipos de cómputo las correspondientes a los programas office 2019, AutoCAD para dos equipos que lo utilizan, y CIVILCAD para un equipo que usa esta aplicación en la subgerencia técnica y operativa. (Para vencer en diciembre se encuentra la licencia versión Endpoint del antivirus Panda Cloud).

Ha3: Sobre la ficha técnica de control de equipos de sistemas documentada recientemente se observa que no se están registrando los mantenimientos preventivos de acuerdo con los planes o cronogramas de mantenimiento anuales que deben cumplirse. (En el mes de abril de 2019 todas las fichas técnicas de los equipos de cómputo deberían tener almacenada la información del mantenimiento de orden preventivo que debió ejecutarse según el contrato de prestación de servicios No. 027 de 2019 suscrito con Deyanira Londoño Castro). Igualmente se observa que la ficha técnica no se ajusta a los parámetros de diseño y presentación de los formatos validados por el sistema de gestión de calidad de la entidad, ya que no cuentan con el sello de certificación respectivo de la norma técnica ISO 9001; y se recomienda que las secciones del formato donde se deben registrar los mantenimientos preventivos y correctivos permita almacenar en el tiempo el récord de los eventos realizados en cada equipo, como también lo relacionado con el suministro por cambio de partes o repuestos a los equipos (De cómputo, impresoras y UPS).

Ha4: No se obtuvo evidencia alguna de la realización y documentación de actas del comité de TIC’s y de gobierno en línea ni el plan de acción de estos comités en la entidad. Según las normas internas de la entidad existe la Resolución No. 304 del 06 de mayo de 2009 que establece el comité de gobierno en línea, cuya periodicidad de sus reuniones debe efectuarse de forma mensual. De acuerdo con lo anterior se concluye que el comité de TIC’s y de gobierno en línea en la entidad es inoperante toda vez que no existe evidencia de actas de sus reuniones y no cuenta con un plan de acción documentado a desarrollar en sus temáticas y acciones propias.

En su respuesta al informe auditor preliminar se argumenta por los funcionarios de las TIC’s que el comité de gobierno en línea es una responsabilidad de todas las áreas y verdaderamente si se ha estado trabajando, y que se puede constatar con los informes de los contratistas del área de capacitación vinculados a estos temas, y que actualmente se realizó un nuevo contrato para finiquitar temas pendientes; sin embargo no se aportaron documentos donde conste un plan de acción a desarrollar en el 2019 por parte de TIC’s para empoderar actividades propias de gobierno en línea.

Ha5: Como resultados de la presente auditoria, en revisión al cumplimiento de planes de mejoramiento al proceso TIC’s se reiteran las mismas no conformidades de vigencias anteriores, y debe documentar y cumplir de acuerdo con los hallazgos y observaciones, un plan de mejoramiento interno, y remitir copia a la oficina de control interno para seguimiento y evaluación de este, debido a los siguientes puntos:

1. Que el proceso no controla la atención y la oportunidad de los cierres de las comunicaciones documentadas y registradas a través de la extranet a los diferentes procesos de la entidad: sobre este punto el indicador general de eficiencia de la entidad por el año 2018 se ubicó en el 66,86% índice inadecuado. (En respuesta a este punto, los

funcionarios de TIC's manifiestan que la solución está en la cultura de los funcionarios, que es complicado que el área de TI le esté recordando al usuario la respuesta de una PQR, que se debe cambiar el método....Que los funcionarios han tenido capacitaciones por parte de la empresa contratista "E&T Desarrollo" y a cualquier duda se le presta el soporte inmediato, y que ellos saben cómo contestar y cerrar comunicaciones)

2. Que el proceso no controla la oportunidad del cálculo de sus indicadores: situación que se repite de acuerdo con lo indicado en la observación No. 5

3. Que el proceso no controla y coordina el cumplimiento y la calidad de la publicidad periódica en la página web institucional, la información de orden presupuestal: Revisado la información institucional publicada por el año 2019, se encuentra que la información presupuestal y sus ejecuciones se tienen fijadas en la página web de la sociedad, pero la información referente a los estados financieros no se estaría cumpliendo de forma mensual como lo ha indicado la Contaduría General de la Nación - CGN. (sobre este punto indican los funcionarios de TIC's en documento escrito que los estados financieros para su fijación en página web no han sido remitidos para ello al correo sistemas@aguasdelhuila.gov.co, y que se debe crear un formato para controlar y coordinar el cumplimiento de dicha información, y así mismo se argumenta que control interno debe suministrar a TI los datos referentes al área involucrada, que tipo de información debe suministrarse al área, cada cuanto se debe publicar y en que fecha se debe publicar en la página web de la entidad; y que así mismo cada usuario sabe que información debe suministrar para publicar en la página, que cada funcionario tiene en su correo Gmail un calendario donde puede poner las alertas en las fechas correspondientes)

4. Que el proceso no controla y coordina el cumplimiento y la calidad de la información que la entidad debe fijar periódica y permanentemente en página web institucional: Al consultar por la presente vigencia fiscal de 2019 la página web institucional "www.aguasdelhuila.gov.co" de la sociedad Aguas del Huila S.A. E.S.P., no se encontraron fijados, entre otros, los siguientes documentos: indicadores de gestión (evaluación del plan de desarrollo), tablas de retención documental, cuadros de clasificación documental, información sobre eliminación documental, inventario documental del archivo central, inventarios documentales de los diferentes archivos de gestión por proceso de cada vigencia fiscal, registro activos de información de la entidad, información clasificada y reservada, programa de gestión documental, y el esquema de publicaciones por página Web por cada vigencia fiscal. Se debe revisar por parte de la administración de la sociedad, el cumplimiento integral de la ley 1712 de 2014, el decreto 2609 de 2012, y el decreto 2578 de 2012. (Los responsables de TIC hacen argumentación nuevamente de lo manifestado en el punto inmediatamente anterior, indicando que no es solo responsabilidad del área TI controlar y coordinar el cumplimiento y la calidad de información que se debe fijar en la página web, también cada funcionario debe estar pendiente de los documentos que debe publicar y las fechas, y que el área TI publica oportunamente toda información que llegue al correo sistemas@aguasdelhuila.gov.co; agregan que todo lo relacionado con gestión documental le corresponde exclusivamente al área de correspondencia y que la aplicación de la extranet de la entidad tiene un módulo que se llama archivo, que el área de TI funciona como intermediador entre la empresa contratista que suministra el software "extranet" y lo que necesita el área)

NOTA: fue solicitado en respuesta a las observaciones de control interno que se excluyeran todas las actividades de gestión documental del área de TIC's, pero no se encuentra un argumento válido en el sentido que el proceso auditado corresponde precisamente de manera integral a tecnologías de la información y las comunicaciones, y sus actividades en la organización son transversales y de importancia relevante, que requiere coordinación y trabajo en equipo de sus líderes, y representa una gran falencia en el desarrollo e implementación del modelo integrado de planeación y gestión MiPG en la entidad.

Ha6: Revisado el contenido de la información fijada por la entidad y de acuerdo con lo señalado por el gobierno nacional se constata que a través del botón de información "institucional" se encuentra el enlace a la información

que toda entidad pública debe tener disponible en lo que respecta a transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional según lo normado en la ley 1712 de 2014, pero se establecen las siguientes observaciones: No se tiene publicados los planes de acción de la presente vigencia fiscal de 2019. Ley 1474 de 2011 en el artículo 74 señala que todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

Además, al plan de acción anual deberán integrarse los planes institucionales y estratégicos complementarios que se relacionan a continuación y publicarlo, en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año, los cuales presentan también incumplimiento, así: 1. Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR; 2. Plan Anual de Adquisiciones; 3. Plan Anual de Vacantes; 4. Plan de Previsión de Recursos Humanos; 5. Plan Estratégico de Talento Humano; 6. Plan Institucional de Capacitación; 7. Plan de Incentivos Institucionales; 8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo; 9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; 10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI; 11. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información; y 12. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

Sobre la formulación de esta no conformidad o hallazgos, el proceso TIC's manifiesta como respuesta que no tiene conocimiento dentro de la entidad quienes deben entregar información sobre planes de acción, PINAR, Plan anual de adquisiciones, plan institucional de vacaciones, plan de incentivos, plan anticorrupción y de atención al ciudadano; y que el área de sistemas se compromete a publicar el punto 11 y 12.

A continuación, relacionamos las normas específicas que originan las anteriores obligaciones:

- La Ley 909 de 2004 en el numeral 2, literales a) y b) del artículo 15 y en el numeral 1 del artículo 17 señala que las entidades deberán formular y adoptar anualmente los planes estratégicos de talento humano, anual de vacantes y de previsión de recursos humanos.
- El Decreto ley 1567 de 1998 en el artículo 3 literal c) consagra que las entidades, con el propósito de organizar la capacitación interna, deberán formular con una periodicidad mínima de un año su plan institucional de capacitación; en el artículo 34 señala que el jefe de cada entidad deberá adoptar y desarrollar internamente planes anuales de incentivos institucionales, de acuerdo con la ley y los reglamentos.
- El Decreto 1072 de 2015 en el artículo 2.2.4.6.8. numeral 7 consagra que los empleadores deben desarrollar un plan de trabajo anual para alcanzar cada uno de los objetivos propuestos en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).
- El Decreto 1078 de 2015 contempla en el artículo 2.2.9.1.2.2, los instrumentos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea, dentro de los cuales se exige la elaboración por parte de cada entidad de un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI, de un Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información y el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Importante hay que recordar también que harán parte del Plan de Acción las acciones y estrategias a través de las cuales las entidades facilitarán y promoverán la participación de las personas en los asuntos de su

competencia, en los términos señalados en la Ley 1757 de 2015.

- Finalmente se cita el Decreto 612 de 2018 que fija las directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado.

Ha7: El plan anticorrupción y de atención al ciudadano fijado en la web corresponde al año 2018, no se tiene uno para el 2019. La Ley 1474 de 2011 en el artículo 73 señala que en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, reglamentado por el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (El coordinador y facilitador de la armonización de este instrumento en las entidades públicas le corresponde al área de planeación)

Ha8: Verificado el contrato de mantenimiento y soporte software registros contables y financieros de la entidad, se obtiene información respecto a la continuidad de la relación contractual de la entidad con la empresa Multisoftware S.A.S., como proveedor del actual sistema de procesamiento de datos de información financiero, contable y de servicios públicos, software GCI, con la cual se tiene suscrito el contrato 029 de 2019 cuyo objeto social es REALIZAR SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL SOFTWARE INTEGRADO GCI DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD, E IMPLEMENTACION Y PROGRAMACION DE FUNCIONALIDADES, CONSULTAS, REPORTES SOLICITADOS PARA CUMPLIR LOS REQUERIMIENTOS PDA, Y CRA DESARROLLO DEL SOFTWARE ESPECIFICO NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION. De la revisión a la documentación aportada en el correspondiente expediente contractual se establece que fue suscrita acta de inicio desde el 04 de febrero de 2019, pero no tiene documentado (hasta la fecha 11 de junio de 2019), informes de gestión ni supervisión contractual, ni pago alguno, que acrediten su ejecución y cumplimiento de las actividades pactadas durante los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2019. Entre ellas figura el soporte para la instalación del GCI servidor y en estaciones clientas mediante conexión remota; soporte para continuar con el proceso en el software específico normas internacionales de información financiera – NIIF; y valoración de requerimiento del módulo de costos ABC necesarios para información a la superintendencia de servicios públicos. Es importante se revise el cumplimiento de los compromisos pactados por parte del supervisor, y se documente al expediente contractual su ejecución de forma cronológica. (Este contrato tiene como supervisor designado a la Doctora Angela Lucia Narváez – contadora de la sociedad)

6. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES:

Obs1: Según la evaluación del Furag por la vigencia 2018, la dimensión de información y comunicación de la sociedad arroja un resultado bajo (53.1% sobre 100%) como medición de la capacidad de la entidad pública de mantener un adecuado flujo de información interna y externa, gestionar eficazmente los documentos que la soportan y mantener canales de comunicación acordes con sus capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Los índices de las políticas en gobierno digital la ubican en un 52.5%; seguridad digital en el 53.7%; Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción 53.8%; servicio al ciudadano 52.5%; y gestión documental 52.1%. En términos generales al interior de la entidad se debe dar a conocer los resultados del diagnóstico del MiPG y documentar con su respectiva socialización los correspondientes planes de acción de implementación y desarrollo para todas las dimensiones del MiPG en la sociedad Aguas del Huila SA ESP.

Obs2: Cada dependencia de la entidad debe conservar copia del acta respectiva de recibo de inventario de activos fijos y elementos devolutivos a su cargo, de tal manera que permita verificar y controlar los bienes asignados, tanto por el líder de proceso responsable de los mismos como su constatación dentro de los procesos auditores que se puedan efectuar. (Copia requerida del documento solicitado en la presente auditoria no fue aportado por la dependencia)

Obs3: Existe para TIC's articulado plan de acción para el cuatrienio 2016 – 2019, cuyos objetivos estratégicos apuntan a la innovación, consistente en tres puntos centrales: crear y ejecutar una política de aseguramiento y estandarización en los sistemas de información, optimizar el uso de la página web y redes sociales de la empresa, y mejorar y actualizar los programas con que cuenta la entidad, y mantener actualizado el hardware y software. Revisadas las acciones para el cumplimiento de los objetivos, no se encuentra cumplimiento de metas en: Depuración información cargada en las carpetas de la Intranet; implementación y cumplimiento de la ley 1712 de 2014; e implementación de estrategia de gobierno en línea fase III. Por el año 2019 no se tiene individualmente un plan de acción que permita en concreto visualizar y evaluar los objetivos, metas e indicadores de esta anualidad. (La entidad por el año 2019 no tiene fijados en página web institucional los respectivos planes de acción de sus dependencias y/o procesos)

Obs4: El último mapa de riesgos documentados del proceso de TIC's corresponden a la vigencia 2017, por lo tanto, es necesario actualizar para el año 2019 tanto los riesgos operacionales como los anticorrupción. La matriz establecida por la entidad para documentar sus riesgos carece de las secciones correspondiente para que los dueños de proceso efectúen sus registros de administración de sus riesgos, igualmente no cuentan con casillas especiales para documentar los seguimientos que periódicamente debe realizar el grupo de planeación de la entidad, y control interno en sus auditorias. Se recomienda a la administración (coordinador de calidad) revisar y rediseñar el formato bajo estos requerimientos expuestos.

Obs5: En la red se encuentra información del año 2018 de las fichas técnicas de sus indicadores diligenciadas hasta el mes de junio por parte del proceso TIC's, y las de 2019 aunque a comienzos del año se efectuó el alistamiento y disposición inicial de los respetivos SET de indicadores por cada proceso, se aprecia esta herramienta sin asignación de las líneas bases y metas de 2019 y sin registro alguno de sus cálculos, análisis mensualizados de sus resultados y acciones de mejora requeridas según cada situación de la evolución de los indicadores. Se recomienda adicionalmente mantener una copia en el escritorio de los computadores de cada proceso para garantizar diligenciamiento de los registros de los indicadores de forma más ágil, mantener una copia actualizada de los mismos, y facilitar periódicamente su cargue a la red interna para su publicación compartida, evitando posibles pérdidas de datos e información.

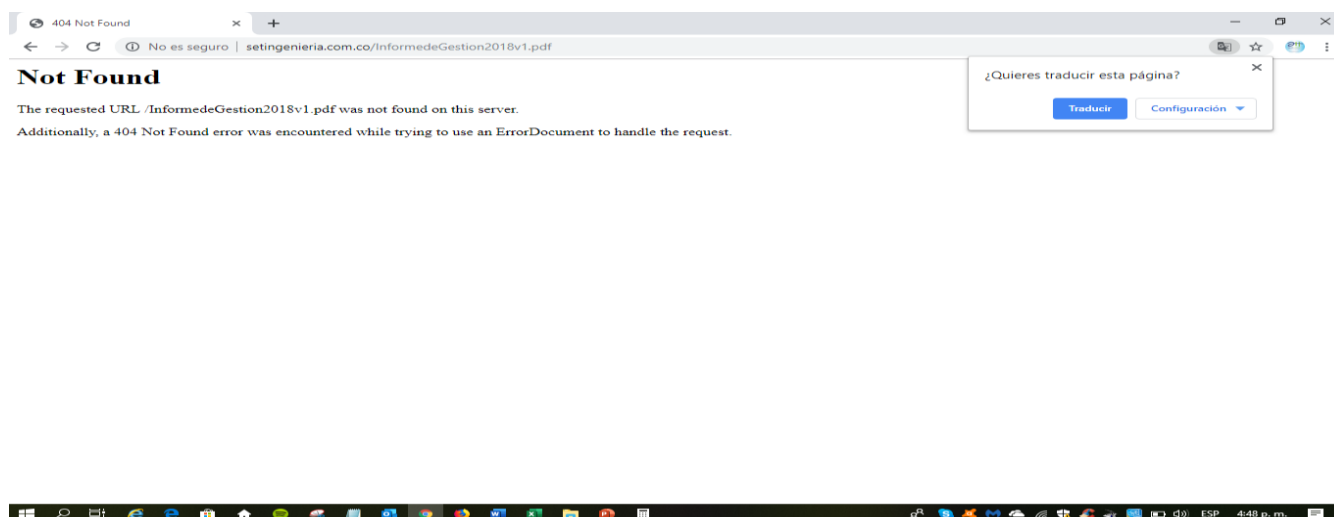
Obs6: La entidad tiene fijado en su sitio web el mapa de sitio de su sede principal en la ciudad de Neiva (H), visualizando una ventanas con indicación de su dirección domiciliaria, número telefónico de contacto, disposición de línea gratuita nacional 018000952858; dirección E-mail institucional de información; dirección de la WEB; e información de sus sedes de los municipios actualmente concesionados en administración de los servicios públicos domiciliarios (Tarquí, Nátaga, Paicol y Santa María) y las sedes relacionadas con la coordinación y dirección del plan de aseguramiento en la prestación de los servicios públicos del componente rural PAP – PDA ubicadas en los municipios de Pitalito, Garzón y la Plata. Realizada prueba de operatividad de la línea gratuita nacional se establece que dicha opción no está realmente habilitada no es funcional, no se tiene registros de su operatividad y

administración requerida.

Obs7: No existe publicado el plan anual de adquisiciones 2019 en la página web de la entidad. (las entidades estatales deben publicar su Plan Anual de Adquisiciones y sus actualizaciones en su página web y en el SECOP, en la forma que, para el efecto, disponga Colombia Compra Eficiente)

Obs8: Revisados los contenidos de la página web institucional no tiene información relacionada con Indicadores de desempeño de la entidad.

Obs9: El link de Informe de gestión correspondiente a la vigencia 2018, no despliega o edita el correspondiente documento, generándose un aviso de no encontrado – “Not Found”.



Obs10: Todo lo relacionado con el Link sobre gestión documental en la página web institucional se encuentra sin información alguna, y pendiente de desarrollar, documentación alusiva a registros de activos de información – RAI; tablas de retención documental – TRD; cuadro de clasificación documental – CCD; y Tablas de valoración documental – TVD. Todas las entidades del Estado deben formular un Programa de Gestión Documental (PGD), a corto, mediano y largo plazo, como parte del Plan Estratégico Institucional y del Plan de Acción Anual, el cual debe ser publicado dentro de los siguientes treinta (30) días posteriores a su aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Que el artículo 2.8.2.5.10 del Decreto 1080 de 2015; Único Reglamentario del Sector Cultura, mediante el cual se reglamentan las leyes 594 de 2000 y 1437 de 2011, incluye dentro de los instrumentos archivísticos para la gestión documental el Plan Institucional de Archivos PINAR)

Obs11: Información sobre costo reproducción documentos al usuario, se encuentra sin información referenciada en la página web institucional.

Obs12: Existen reportes escritos mensuales de la bitácora detallada de las asistencias técnicas y soportes a usuarios y equipos tecnológicos, relacionado fecha, tipo de soporte, solicitud, usuario y descripción del evento. Sobre dicha información se encuentra similares registros en los informes de las bitácoras de febrero, marzo y abril

2019 en sus reportes de actividades realizadas como por ejemplos: que el proceso de contabilidad la usuaria informa que la página de la Dian no se quiere ejecutar, determinando que hay que realizar la actualización de Java y la página queda funcionando correctamente (registro similar en la bitácora del 13feb, 13mar, y 11abr de 2019); y otra usuaria tiene un problema con la lectura de la memoria USB, que no le lee, y que entonces se procede a revisar y se detecta que es USB 3.0 resolviendo copiar los archivos de la UBS y compartirlos por la red interna (oficina de Control interno evento consignado el 13feb, 12mar, y 11abr de 2019 respectivamente). El supervisor del contrato de prestación de servicios No. 027 con Deyanira Londoño Castro, debe revisar y hacer el seguimiento respectivo, para evitar concurrencia en estos reportes, que soportan mes a mes los informes de gestión entregados por la empresa contratista. Debido a estas situaciones apreciadas y la inexistencia de documento que acredite y permita cotejar cada una de las atenciones o soportes técnicos brindados, se recomienda al grupo TIC's habilitar ficha o formato donde se documente cada una de las asistencias y se evidencie la resolución del requerimiento respectivo con la firma del funcionario o líder del proceso que recibe a satisfacción el servicio demandado.

Obs13: Se observa en la ejecución del contrato de prestación de servicios No. 027 de 2019, “de MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA EQUIPOS DE COMPUTO, IMPRESORAS Y UPS, HOSTING, ALOJAMIENTO WEB, Y SERVICIO DE CORREOS CORPORATIVOS, SERVICIO DE GOOGLE APPS, PARA LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P, SERVICIO SOPORTE TÉCNICO Y ASISTENCIA TÉCNICA DEL PORTAL WEB”; que existen suministros entre febrero y abril de 2019 por parte de la empresa contratista por un total de \$4'662.744 de repuestos y accesorios según facturas 63, 71, y 81, observándose en el expediente contractual que no se tiene documentado soporte de almacén en cuanto al ingreso a la entidad de estos elementos y su asignación posterior al área respectiva, así:

- Factura No. 63, por valor de \$2'900.744 correspondiente al suministro de: 3 teclados, 3 mouse USB, 4 fuentes de poder de 12V, 1 discos duro de 500gb para pc, 2 discos duros de 1 Tera para PC, 10 baterías secas para Ups 12V-7Amp; y una unidad fusora para impresora láser HP 4015.
- Factura No. 71, por valor de \$668.000 correspondiente al suministro de: 3 par de video balum activo para corriente y video; 1 acetato impresora HP láser P3015; 1 Disco duro de 1 TB para PC; y 1 toma fase plate de HDMI para pared.
- Factura No. 81 por valor de \$1'094.000 correspondiente al suministro de: 3 memorias DDR2 de 2Gb para pc, y 2 discos duros de 1 TB para Pc.

De acuerdo con lo anterior, se deben revisar los procesos y procedimientos internos de la entidad en cuanto a la compra (suministro) por cambio de partes o repuestos a los equipos de cómputo, toda vez que el proceso de almacén no participa como punto de control del ingreso y asignación de estos elementos, solo se documenta formato con la firma del funcionario del área objeto del suministro realizado por el contratista o proveedor.

Obs14: Se deja observación y recomienda nuevamente por parte de control interno, que el servicio de extranet en la entidad no se está aprovechando eficientemente, ya que a través de esta herramienta todas las dependencias de la entidad deberían emitir y controlar bajo un consecutivo único toda la correspondencia interna, documentación que va quedando automáticamente guardada de forma virtual. Igualmente, la herramienta no se encuentra debidamente administrada para efectos del control del indicador de eficiencia en lo que respecta a la atención de las PQRS, ya que su indicador por el año 2018 fue del 66,86% (índice inadecuado), información revelada a la administración en el informe de seguimiento a la atención de las PQRS que emite control interno periódicamente y se remite para su fijación en página web institucional.

Recomendaciones generales:

- Actualizar anualmente el mapa de riesgos operacionales, lo mismo que el anticorrupción, y consignar los registros periódicos de la administración de los riesgos de la dependencia.
- Efectuar la evaluación y seguimiento periódico a las metas y actividades que figuran documentadas en el plan de acción a desarrollar en cada vigencia fiscal por la dependencia.
- Documentar y actualizar anualmente el normograma del proceso.
- Actualizar mensualmente el SET de indicadores del proceso, llevar al día los registros del análisis de los resultados de los indicadores de la dependencia, lo mismo que las acciones de mejora para los casos que así lo ameriten.
- Participar activamente en las actividades de desarrollo e implementación del modelo integrado de planeación y gestión – MiPG en la entidad, lo mismo que realizar el curso virtual de capacitación dispuesto por el departamento administrativo de la función pública – DAFP
- Documentar los planes de mejoramiento interno que requiera el proceso de acuerdo con los hallazgos y observaciones consignadas en el presente informe auditor.
- Efectuar en calidad de supervisor el seguimiento permanente y reportar de forma oportunamente a la administración para los fines pertinentes los incumplimientos por parte de los prestadores de servicios cuyos objetos sociales no se estén llevando a cabo de acuerdo con los cronogramas y términos vinculantes.
- Actualizar la información requerida, en el link Transparencia y Acceso a la Información (Entes de control que vigilan la Entidad, Planes de mejoramiento de organismos de control interno y rendición de cuentas, índice de información clasificada y reservada, programa de gestión documental, Tablas de retención documental, Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales, Ofertas de empleo, Informes de empalme, Preguntas y respuestas frecuentes, escalas salariales de funcionarios y contratistas)
- Elaborar, aprobar y divulgar la estrategia de comunicación en donde se refleje el público de interés, el tipo de comunicación que este va a recibir, el propósito de las comunicaciones, quién la emite, la frecuencia con que se realizarán las comunicaciones y el medio que se utiliza, al igual que las diferentes herramientas que utiliza (televisión, Facebook live, hangouts, YouTube, videoconferencia, envío correo electrónico, chats, foros, etc.
- Elaborar, aprobar y divulgar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado.
- Realizar el inventario de información clasificada y reservada, y el inventario de datos susceptibles de transformar en datos abiertos, con el fin que sean depurados y publicados en el portal nacional de datos abiertos.
- Realizar el inventario de trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) en línea de la Entidad.
- Elaborar, aprobar y divulgar los catálogo de información de la Entidad de acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura empresarial: a) El Catálogo o directorio de datos (abiertos y georreferenciados);

b) El Catálogo de Información; c) El Catálogo de Servicios de información; d) El Catálogo de Flujos de información.

- Una vez implementada la estrategia gobierno digital para la arquitectura de servicios tecnológicos (Gobierno en Línea) definir los riesgos de seguridad informática y establecer controles y planes de mejora
- Elaborar, aprobar y divulgar la Política de seguridad y privacidad de la información.
- Elaborar, aprobar y divulgar la política cero papeles y, la política del manejo de residuos tecnológicos RAES.
- Elaborar, aprobar y divulgar el Plan de tratamiento de riesgo de seguridad de la Entidad.
- Registrar y cargar los procedimientos y los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Melba Charry Mosquera

MELBA CHARRY MOSQUERA