



AUDITORÍA / EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA SEGÚN DECRETO 2573 DE 2014.

LUGAR: CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTORICA – CNMH

FECHA: Septiembre de 2015

AUDITOR: DORIS YOLANDA RAMOS VEGA

I OBJETIVO GENERAL.

Realizar seguimiento a la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea según Decreto 2573 de 2014 por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, y se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones

II JUSTIFICACIÓN.

Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

Esto significa que el Gobierno: Prestará los mejores servicios en línea al ciudadano; logrará la excelencia en la gestión y empoderará y generará confianza en los ciudadanos, Impulsará y facilitará las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

Los ejes temáticos son:

TIC para el Gobierno Abierto: Busca construir un Estado más transparente y colaborativo, donde los ciudadanos participan activamente en la toma de decisiones gracias a las TIC.

TIC para servicios: Busca crear los mejores trámites y servicios en línea para responder a las necesidades más apremiantes de los ciudadanos.

TIC para la gestión: Busca darle un uso estratégico a la tecnología para hacer más eficaz la gestión administrativa.

Seguridad y privacidad de la información: Busca guardar los datos de los ciudadanos garantizando la seguridad de la información.

Los Actores clave de la Estrategia son:

El Ciudadano: Son los principales beneficiarios de la Estrategia, ya que con ella tienen a su disposición una amplia oferta de trámites, servicios y canales de comunicación en línea para interactuar con las entidades públicas.

Así mismo pueden participar en la toma de decisiones de asuntos de interés público, hacer sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias para manifestar sus necesidades, y exigir el cumplimiento de sus derechos y contribuir en el mejoramiento de la gestión de las entidades públicas.

Funcionarios:

Handwritten signature

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Auditoría / Evaluación y Seguimiento	CÓDIGO:	CIT-FT-002
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	2 de 9

Son los principales encargados de conocer, implementar, garantizar el cumplimiento y monitorear los resultados de la estrategia de Gobierno en línea en las entidades públicas del orden territorial y nacional con el fin de construir un Estado más eficiente y transparente gracias a las TIC.

Industria TI, academia, organizaciones

Son actores fundamentales para la estrategia, ya que con su implementación podrán desarrollar alianzas y oportunidades de negocio con las entidades públicas del orden nacional y territorial.

Son beneficiados por los acuerdos marco de precios para TI, participan en los programas de fortalecimiento a la industria de TI y en los programas de financiación a proyectos de innovación.

III METODOLOGIA

El Área de Control Interno a la fecha no cuenta con Ingeniero de Sistemas, no obstante siempre ha monitoreado y realizado seguimiento a dicha estrategia GEL, para lo cual se apoya en el Ingeniero Néstor Corredor, profesional especializado y encargado del Área de Tecnologías de la Información al interior del CNMH, el cual facilita su asesoría con presentaciones e informes

IV RESULTADOS.

El Decreto 2573 de 2014, en su artículo 11 establece que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones debe definir un mapa de ruta que incluya: i) Servicios y trámites que deben ser priorizados para ser dispuestos en línea, ii) Proyectos de mejoramiento para la gestión institucional e interinstitucional con el uso de medios electrónicos y, iii) Acciones para masificar la oferta y la demanda de gobierno en línea, que en este caso se han centrado en la publicación y divulgación de datos abiertos.

El mapa de ruta se convierte en un mecanismo fundamental para impulsar tres políticas que propenden por la modernización del Estado. Por un lado, el Ministerio TIC, a través del Plan Vive Digital 2015-2018 tiene como objetivo contar con el gobierno más eficiente y transparente gracias al uso de la tecnología. De otra parte, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), mediante la política de racionalización de trámites, tiene como objeto hacer más eficiente la gestión pública a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y procedimientos administrativos. Finalmente, el Departamento Nacional de Planeación (DNP), a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, busca mejorar la atención y la calidad de los servicios que ofrecen las entidades públicas.

En el marco de una metodología se estableció una fase de Enfoque y Priorización de proyectos identificados, teniendo en cuenta como criterio primordial el impacto para el ciudadano. Igualmente se consideró la viabilidad y valor estratégico para el Estado. Como resultado se llegó a la definición de 13 proyectos de trámites y servicios, 5 sistemas de información transversal y procedimientos administrativos y 6 temáticas para la apertura de datos.

El CNMH hace parte en principio del Proyecto 18: Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas:



Alcance o problemática a resolver Este proyecto tiene como objetivo mejorar el reporte y consulta de la planeación y ejecución de las acciones realizadas, hacer control y seguimiento a la política de víctimas de forma oportuna y eficiente, por parte de las entidades del orden nacional y territorial. Cuenta con entidades involucradas a saber Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas • Ministerio del Interior • 45 entidades.

AVANCES REPORTADOS POR EL AREA DE SISTEMAS

TICS PARA SERVICIOS Para el 2015 se tiene una meta de 90%. Con corte a julio de 2015, se establece un avance del 43.5%. este módulo cuenta con los siguientes submódulos: Servicios centrados en el usuario, el cual cuenta con un porcentaje de avance del 21%; Sistema Integrado de PQRSD con un avance del 10% y Tramites y servicios en línea con un 10% de avance

SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO:

- Caracterización de Usuarios: Basados en un primer ejercicio de caracterización llevado a cabo por el Área de Planeación, se determina un porcentaje de avance del 7.5%. Se requiere avanzar desde lo institucional en completar esta caracterización de los usuarios del CNMH, aplicando los criterios definidos por la Metodología establecida por MinTIC.
- Accesibilidad: La Página Web del CNMH, cumple con el nivel de conformidad **AA**, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854
- Usabilidad: El sitio web del CNMH cumple con los estándares básicos (Dominio, Imagen institucional, Mapa del sitio, etc.). Aún no cumple con algunos como el Escudo de Colombia.
- Promoción: Aunque el CNMH utiliza todos los medios (electrónicos, redes sociales, etc.) de promoción, no se han utilizado para promover aspectos como planeación estratégica o convocatorias para definición de normas.
- Satisfacción de Usuarios: En Talleres dirigidos a las Víctimas, Semana por la Memoria, se adelantan espacios de medición de satisfacción de usuarios. En la Página Web se generan ocasionalmente estos ejercicios.
- Mejoramiento continuo: En el marco de la estrategia de apropiación, se adelantan capacitaciones ocasionales sobre componentes de la Estrategia GEL (Ej. SGSI, Ley de Transparencia, datos abiertos, Ciudadanía digital, Interoperabilidad, entre otras).

TICS PARA GOBIERNO: Para el 2015 se tiene prevista una meta del 90%. Con corte a julio el porcentaje de avance es del 61,25%, cuenta con tres ejes el de participación con un porcentaje de avance del 13.25%; el de colaboración con un porcentaje del 0% y de transparencia con un avance del 48%, enfatizando en que éste es representado por: Acceso a la información Pública con un 10% de avance; Rendición de cuentas con un 8% y datos abiertos con un avance de 30% de un 43% proyectado.



PPU



- Alistamiento para la participación por medios electrónicos: El CNMH ha venido promoviendo la participación de sus usuarios (victimas, desplazados, ciudadanía, academia, desmovilizados) a través de medios electrónicos (figura de *Community Manager*)
- Consulta a la ciudadanía: Se obtiene un bajo porcentaje en este ítem, en atención a que esta consulta se debe orientar a escuchar a la ciudadanía en propuestas para la planificación de la entidad y en procesos de construcción de normatividad.
- Toma de decisiones: En el mismo sentido de los dos anteriores criterios, éste no aplica en el CNMH
- Colaboración: Criterio orientado a la Innovación al interior de la Entidad, este no se tiene en cuenta para el caso del CNMH, aspectos como su reciente creación y aún más recientes procesos de definición de Procesos, Mapa de Procesos y diseño y planeación de su SGSI.
- Acceso a la Información Pública: Articulado con la obligatoriedad de la aplicación de la Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario No. 103 de 2015, presenta un avance estimado en un 10% (proporcional a un 50% al porcentaje establecido para este criterio), en atención al avance en la construcción de los Instrumentos de gestión de información pública (Esquema de publicación, Registro de Activos de información e Índice de clasificación de información) que el CNMH viene adelantando.
- Rendición de Cuentas: Por lineamientos de DPS, se da cumplimiento a este criterio.
- Datos Abiertos: Se han publicado tres (3) *datasets* (www.datos.gov.co). Requieren actualización.

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN: Se tiene una meta programada del 40% para el 2015. Con corte a julio el porcentaje de avance es del 25%.

- PLANEAR: El CNMH ha diseñado e implementado en la primera fase del ciclo PHVA, el SGSI basado en la Norma Técnica ISO 27001:2013. por lo tanto cumple con los componentes de: Alcance, Política (en borrador), Inventario de activos de información (para 7 procesos misionales y 2 de apoyo), Metodología de Análisis de Riesgo, identificación de Controles a implementar y plan de tratamiento del riesgo. Se tiene pendiente la Declaración de aplicabilidad.
- HACER: El CNMH en la vigencia 2015 plantea dentro de sus proyectos de tecnología, implementar algunos de los controles identificados en la fase de planeación. A la fecha de la presentación del presente informe, se tienen identificados controles que apuntan a fortalecer la seguridad perimetral, y de la página web del CNMH.
- VERIFICAR: Asocia esta fase la Auditoría Interna planteada dentro del proceso contractual No. 369-2014, suscrito con **Globaltek**.
- ACTUAR: No aplica esta fase para la presente vigencia.

TIC PARA GESTIÓN: El cual posee una meta para el 2015 del 25%. Con corte a 30 de julio el porcentaje de avance es del 20%

- Diseño, planeación y gobierno de componentes de información: Con base en el PETIC y en recientes implementaciones de Buenas Prácticas (ITIL v 3.0) y normas (ISO 27001:2013 e ISO 22301:2012) se ha generado un marco de Gobierno de componentes de información en el CNMH. Se continúa trabajando en otros estándares como COBIT 5.0 y la aplicación del Modelo de Arquitectura Empresarial del Estado Colombiano que promueve el Decreto 2573 de 2014.



- Gobierno de TI:
 - Esquema de gobernabilidad: El PETIC tomó como referencia la Metodología de Arquitectura Empresarial, por lo que se cuenta con un marco de gobernabilidad ajustado a estándares.
 - Seguimiento y evaluación proyectos y servicios: En el marco de los Comités de Tecnología (Técnico y Directivo) se hace seguimiento a los proyectos de tecnología del Centro. Se toma como referentes Plan de Adquisiciones del Proyecto de Inversión de TIC y el PETIC.
- Sistemas de Información
 - Planeación y gestión: Se basa en la atención a las necesidades de las áreas misionales y de apoyo. Hoy día se cuenta con soluciones para:
 - Talento Humano: Aplicación HUMANO
 - DAV: Gestor de Procesos SAIA
 - Planeación: Sistema de Gestión de la Calidad ITS
 - Seguimiento a proyectos: Gestor de Proyectos
 - Gestión de Activos e Inventarios: INSTRION.
- Servicios Tecnológicos
 - Gestión infraestructura tecnológica: Mediante el software HEAT, se lleva a cabo la Gestión de Mesa de Ayuda, la cual permite la administración, seguimiento y reportes de incidentes reportados por los usuarios de la infraestructura tecnológica instalada en el CNMH.
 - Aseguramiento de calidad, seguridad y trazabilidad: Los sistemas de información cuentan con mecanismos de autenticación para su acceso, manejo de roles y auditorías (logs) que permiten llevar a cabo trazabilidad de su uso.
 - Estrategia de TI: Se basa en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –PETIC- formulado en el año 2012, con vigencia hasta el 2015. Se actualizará en 2016.
- Uso y Apropiación:
 - Sensibilización y socialización: En la vigencia 2015, a partir de junio se contrata un Profesional que apoyará esta tarea al interior de la Entidad, desde el Área de Tecnología.
 - Monitoreo y evaluación: Se hace a través de herramientas como: Gestión de Mesa de Ayuda (HEAT), seguimiento de proyectos en ejecución a través del Plan de Adquisiciones del respectivo proyecto de Inversión.
 - Capacidades Institucionales:
 - Uso eficiente de papel: Desde 2012, dando cumplimiento a la Directiva 004 de la Presidencia de la República, se estableció el Plan de Eficiencia Administrativa, asociado al fortalecimiento desde tecnología con componentes como: Impresoras multifuncionales (impresión a doble cara, en papel reciclado), licenciamiento de correo electrónico corporativo (envío de comunicaciones electrónicas, chat, drive, etc.) y manejo de puntos ambientales.



ART



- Gestión documental electrónica: A partir de junio de 2015 se inicia el desarrollo y parametrización de los Módulos de Correspondencia y Radicación en el sistema SAIA. Esto para apoyar la nueva área de Atención al ciudadano y Ventanilla Única.

VI. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno en concordancia con el cumplimiento del Decreto 2573 de 2014 y teniendo en cuenta el informe presentado por el Área de Sistemas recomienda:

- 1.) Continuar implementando al interior del CNMH el Modelo establecido por el Mintic que busca que la Tecnología:
 - ✓ Contribuya al mejoramiento de la gestión, la eficiencia y la transparencia.
 - ✓ Facilite la administración y el control de los recursos
 - ✓ Brinde información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles.
 - ✓ Permita la alineación de la gestión de TI con los objetivos estratégicos de la entidad.
 - ✓ Aumente la eficiencia de la organización y mejorar la forma como se prestan los servicios misionales.
- 2.) Fortalecer los elementos relacionados con el Sistema Integrado de PQRSD; trámites y servicios, el elemento de participación los cuales cuentan con un avance del 10%; rendición de cuentas y Acceso a la información pública, éste último relacionado con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el cual se debe priorizar en relación a los Activos de Información; Índice de información clasificada y reservada; Esquema de Publicación y Programa de Gestión Documental.
- 3.) Control Interno en el marco del Plan de Desarrollo “Todos por un Nuevo País” literal b) del párrafo segundo, del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 recomienda a la Alta Dirección, evaluar la estructura orgánica del Área de Tecnologías de la Información, dado que juega un papel vital transversal para el CNMH y este Plan invita a que estas áreas estén ubicadas dentro de la estructura orgánica en el más alto nivel y se conviertan en Direcciones.
- 4.) Aprobar la Política de Seguridad y privacidad de la información, como componente importante dentro del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- 5.) Revisar los riesgos que amenazan la seguridad informática interna y externamente: Generar daño materializado por usuarios o personal técnico que conoce la red; vulnerabilidad de las redes ; virus informático Phishing; jaqueo ilícito; ataques contra el flujo de información
- 6.) Disponer los recursos presupuestales para realizar Auditoría que permita verificar los controles en el marco de las normas NIFF y COBIT 4.
- 7.) Bajo el marco normativo de: **a)** La Resolución 200 de 25 de septiembre de 2015 por el cual se crea el Sistema Integrado de Gestión; **b)** Decreto 2693 de 2012 art 4 párrafo 1° por el cual el **Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de que trata el artículo 6° del Decreto N° 2482 de 2012** será la instancia orientadora de la Estrategia de Gobierno en línea al interior de cada entidad y **c.)**



Resolución 170 de 12 de septiembre de 2014 mediante el cual se crea el Comité Estratégico en el CNMH la Oficina de Control Interno llama la atención para que como mínimo trimestralmente se realicen los Comités TICs que den a conocer al Representante Legal la importancia que este tema reviste, la gestión adelantada, pero también se expongan las situaciones de mejora y los temas pendientes por resolver y así cumplir con todos los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea y demás normas establecidas por el gobierno nacional en la materia y que por supuesto deben quedar inmersos en el Sistema de gestión de Seguridad de la Información (SGSI)

8.) *Control Interno recomienda a la Alta Dirección se tengan en cuenta las recomendaciones que desde el área de Tecnologías de la Información, se generaron en el marco de este seguimiento y que son de cumplimiento obligatorio y que expongo a continuación:*

- “Respecto al Mapa de Ruta establecido por el MinTIC, nos corresponde participar en el Proyecto 18: Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, por lo que la recomendación es involucrarse con la orientación de la cabeza de Sector DPS, para hacer parte de estos proyectos que tiene el patrocinio del Gobierno Nacional.
- Respecto al componente **TICs para Servicios:**
 - Se debe trabajar al interior del CNMH entre las dependencias responsables, la caracterización Final de los Usuarios del Centro. Como se menciona en el Informe, en principio deberán estar involucradas Área de Planeación, Área de Tecnología y un enlace de cada una de las áreas misionales.
 - Subir el nivel de Conformidad de Accesibilidad a **AAA**, esto implica fortalecer el desarrollo de la Página Web del CNMH, y complementar con módulos de software comercial (inversión) que garanticen el citado nivel, junto con la seguridad de la información que hoy día requiere nuestro sitio web.
 - En *Promoción*, se debe vincular más a la ciudadanía con su participación en la Planeación Estratégica del CNMH, buscando difundir los planteamientos estratégicos y escuchar la retroalimentación y propuestas de la ciudadanía, en especial de los Grupos de Interés con que cuenta la Entidad.
 - La Certificación de Desmovilizados, como único trámite identificado, se debe fortalecer su especificación para proceder con su automatización en la Cadena de Trámite que hace parte en entre las Entidades del Sector de Inclusión Social y Reconciliación.
 - Seguir fortaleciendo, desde lo funcional y presupuestal, la solución de PQRSD, buscando alcanzar la implementación de un sistema integrado que atienda de la mejor forma al ciudadano.
- Respecto al componente **TICs para Gobierno Abierto:**
 - Promover, con el apoyo de las soluciones tecnológicas que apliquen, la consulta a la ciudadanía; para promover su participación.

De 12/10



- Garantizar la actualización de los *Datasets* hoy día publicados en el sitio www.datos.gov.co y continuar con el análisis, desde las diferentes áreas de la Entidad, de la posibilidad de identificar nuevos datos que sean publicables para dar a conocer a la comunidad en general, para ser aprovechados por otras Entidades del estado o por personas naturales que ofrezcan con ellos más servicios.
- Respecto al componente **Seguridad y Privacidad de la Información:**
 - Aprobar la Política de Seguridad, la cual haría parte del Sistema de Gestión Integrado del CNMH.
 - Garantizar las directrices y lineamientos que sostengan la implementación del SGSI, en principio nombrando al Oficial de Seguridad por parte de la Dirección General; quien será el responsable de hacer seguimiento, programar auditorías e implementar controles que se identifiquen para fortalecer este sistema de gestión.
 - Es fundamental garantizar los recursos presupuestales en las próximas vigencias para amparar los controles que permiten dar cumplimiento a lo establecido para este componente desde el Decreto 2573 de 2014.
 - Articular la implementación de este Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI- con la implementación de la Ley 1712 de 2014 y la Ley Estatutaria 1581 de 2012: Protección de Datos Personales.
- Respecto al componente **TIC para Gestión:**
 - De acuerdo con el nuevo Marco de Referencia de ARQUITECTURA EMPRESARIAL para la Gestión de TI establecida por el Gobierno Nacional, a través del MINTIC; es fundamental revisar la ubicación orgánica del Área de Tecnología, la cual en dicho marco se sugiere se ubique en un nivel de staff como componente transversal de la Entidad.
 - Para promover el componente de Gobierno de TI, se sugiere que se invite al Área de Tecnología a los Comités Estratégicos de la Entidad, con el propósito de aprovechar ese espacio para rendir cuentas de la ejecución del Proyecto de Inversión de TIC que atiende en forma transversal las necesidades en materia de TI. De igual forma, sería útil dicho espacio para conocer tales necesidades, generando mecanismos de retroalimentación y proyección estratégica de las posibles soluciones de tecnología que apoyarían al CNMH, buscando sinergias en las soluciones que se identifiquen de tal forma que una solución integral atienda necesidades de varias áreas de la institución.
 - Garantizar los amparos presupuestales para el fortalecimiento del Área de Tecnología dado el crecimiento de la actual plataforma y soluciones tecnológicas con que cuenta el CNMH y los retos que debe afrontar con los compromisos a 2018.
 - Garantizar la próxima actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –PETIC-, cuya formulación se estableció inicialmente hasta el 2016. Este insumo es vital para la sostenibilidad del componente tecnológico del Centro y para garantizar la implementación de las nuevas soluciones y servicio de tecnología que apoyarán la misión y visión del CNMH. Este insumo es soporte fundamental para la gestión de presupuestos de



inversión ante el Departamento Nacional de Planeación –DNP- y su ejecución posterior con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

- Articular con el Grupo de Comunicaciones, campañas de socialización y apropiación de los servicios y soluciones tecnológicas con que cuenta el Centro, esto para sacar mayor provecho a lo implementado.
- La meta es continuar con la automatización de los procesos internos, para lo cual se requiere fortalecer presupuestos y talento humano, que garanticen su implementación y sostenibilidad. El Sector al que pertenecemos, debe ser un jalonador de esta meta y contribuir con adelantos que tenga al respecto”.

VI. FIRMAS RESPONSABLES

DORIS YOLANDA RAMOS VEGA
ASESORA CONTROL INTERNO

