


| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Auditoría / Evaluación y Seguimiento | CÓDIGO: | CIT-FT-002 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 1 de 17 |

INFORME DE: SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA SEGÚN DECRETO 2573 DE 2014 y DECRETO 1078 DE 2015 – TÍTULO 9 CAPÍTULO 1 SECCIONES 1 A 4.

LUGAR: Centro Nacional de Memoria Histórica – CNMH

FECHA: Mayo 24 de 2017

AUDITOR: Astrid Marcela Méndez Chaparro

I OBJETIVO GENERAL.

Realizar seguimiento a la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea según Decretos No. 2573 de 2014 y No. 1078 de 2015 por los cuales 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 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.

III RESULTADOS DEL INFORME.

Antecedentes:

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.

Lo anterior basado en el Decreto 1078 de 2015, en particular considerando los siguientes Artículos:

Artículo 2.2.9.1.2.1: Define los fundamentos de la Estrategia de Gobierno en Línea los cuales se desarrollan a través de cuatro (4) componentes: **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, a través de medios electrónicos, para responder a las necesidades más apremiantes de los “*ciudadanos y empresas en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo*”.

TIC para la Gestión: *Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de*

| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Auditoría / Evaluación y Seguimiento | CÓDIGO: | CIT-FT-002 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 2 de 17 |

decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno.

Seguridad y privacidad de la información: Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

Artículo 2.2.9.1.2.2: Señala los instrumentos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea: Manual de Gobierno en Línea y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de Tecnologías de la Información.

Artículo 2.2.9.1.2.3: Define el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación y desarrollo de la Estrategia de Gobierno en Línea: Representante Legal de la Entidad Pública y Responsable de orientar la implementación al interior de la Entidad: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo (Artículo 6 del Decreto 2482 de 2012).

Artículo 2.2.9.1.3.1: Medición y el Monitoreo: “El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Gobierno en Línea y de la Dirección de Estándares y Arquitectura de Tecnologías de la Información diseñará el modelo de monitoreo que permita medir el avance en las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea que corresponda cumplir a los sujetos obligados, los cuales deberán suministrar la información que le sea requerida.

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:

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

El Decreto 2573 de 2014, en su artículo 11 y el Decreto 1078 de 2015 en su Sección 4 Artículo 2.2.9.1.4.1. establecen 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 (3) 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 trece (13) proyectos de trámites y servicios, cinco (5) sistemas de información transversales y procedimientos administrativos y seis (6) temáticas para la apertura de datos.

AVANCES REPORTADOS POR EL AREA DE TECNOLOGÍA DEL CNMH:

De acuerdo con los plazos establecidos por la Estrategia GEL desde su entrada en vigencia, plantea a las Entidades de Orden Nacional los siguientes retos en cumplimiento por componente por año:

| Componente/Año | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| TIC para Servicios | 90% | 100% | Mantener 100% | Mantener 100% | Mantener 100% | Mantener 100% |
| TIC para Gobierno Abierto | 90% | 100% | Mantener 100% | Mantener 100% | Mantener 100% | Mantener 100% |
| TIC para la Gestión | 25% | 50% | 80% | 100% | Mantener 100% | Mantener 100% |
| Seguridad y Privacidad de la Información | 40% | 60% | 80% | 100% | Mantener 100% | Mantener 100% |

Basados en los avances de implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la información y la Comunicaciones –PETIC- que el CNMH planteó como referente para la estrategia en tecnología a incorporar en la Entidad y siendo uno de sus pilares la Estrategia de Gobierno en Línea, se ha venido utilizando como indicador de seguimiento la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones que en cada vigencia representa las inversiones que apuntan a atender las metas que por año se deben cumplir. De igual forma se han llevado a cabo adelantos en frentes que no requieren inversión, en particular con el componente de Seguridad y Privacidad de la



información, que ha permitido aspectos como divulgación de procedimientos, manual de seguridad, declaración de aplicabilidad, entre otros.

Para el 31 de diciembre de 2016, se contaba ya con la Actualización del PETIC a un nuevo horizonte 2017-2020, trabajo que permite al Centro acoger los Lineamientos y directrices que el Ministerio de las TIC requiere a las entidades del Sector Público a través de Modelo de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado Colombiano. Mediante la aplicación de este modelo, se cumple con lo establecido en el Decreto 1078:2015, planteando en su formulación los faltantes que la Entidad presenta, mediante un Diagnóstico llevado a cabo por el contratista, y el nuevo Mapa de Ruta que el Centro debe seguir para alcanzar las metas que en forma transversal requiere para contar con una infraestructura y área tecnológica robusta y de apoyo a los procesos misionales, estratégicos y de apoyo que la conforman.

Alcance del presente Informe:

El presente informe se enfoca en los avances que a corte de 31 de diciembre de 2016 y 15 de mayo de 2017 se pueden destacar en el marco de los cuatro (4) componentes que conforman la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en el CNMH. Para tal fin, hará parte integral de este informe el reporte que publica el MINTIC (<http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-14713.html>), con los resultados del Índice de Gobierno en Línea de las entidades del orden nacional que se han reportado a través del Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión (FURAG).

Balance Sectorial:

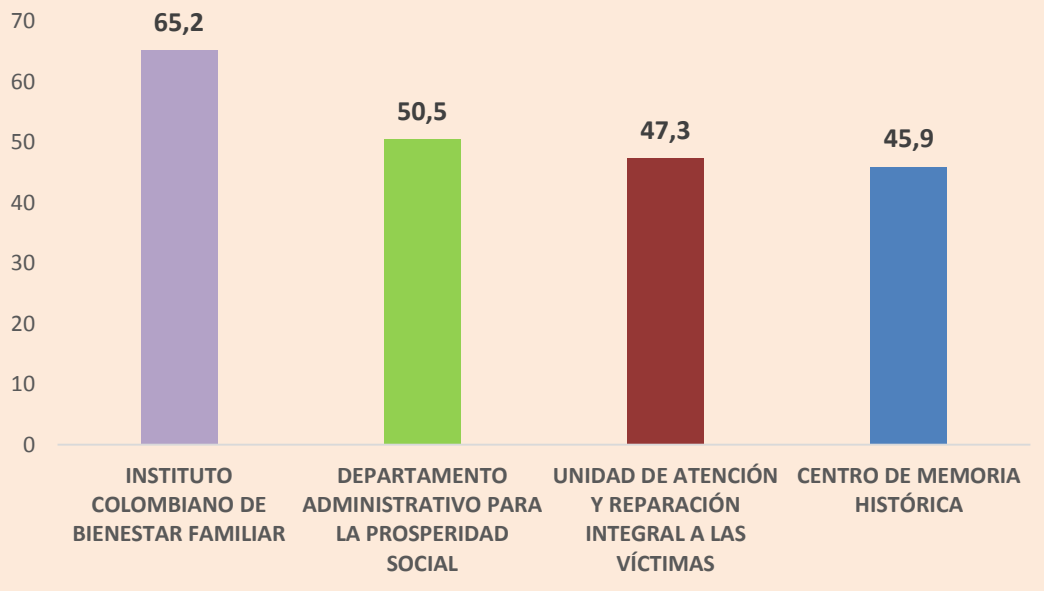
Para tener un contexto de avances que se han dado en las Entidades que conforman el Sector de Inclusión Social y Reconciliación al que pertenece el CNMH, se presenta el siguiente balance a corte de 31 de diciembre de 2016:

| ENTIDAD | ÍNDICE GEL |
|---|------------|
| INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR | 65,2 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL | 50,5 |
| UNIDAD DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS | 47,3 |
| CENTRO DE MEMORIA HISTÓRICA | 45,9 |

Como se aprecia, el CNMH a pesar de estar de último en el sector, se encuentra dentro del promedio que presentan las otras tres (3) entidades que conforman la Inclusión Social y Reconciliación. En forma gráfica podemos apreciar su cercanía:

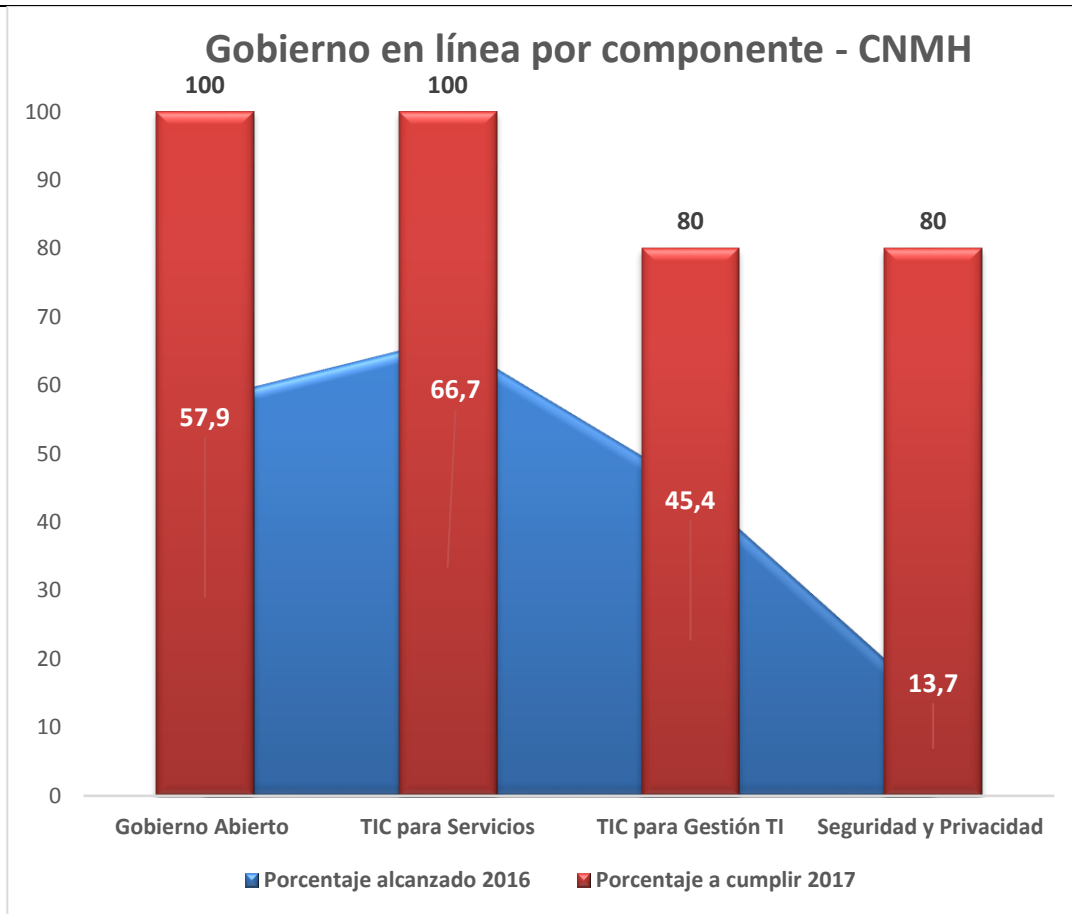


Índice Gel Por Sector



A continuación se presentan los resultados por cada Componente corte vigencia 2016 y el porcentaje a cumplir para el año 2017, como se ilustra a continuación:

| Componente | Porcentaje alcanzado | Porcentaje a cumplir |
|------------------------|----------------------|----------------------|
| Gobierno Abierto | 57,9 | 100,0 |
| TIC para Servicios | 66,7 | 100,0 |
| TIC para Gestión TI | 45,4 | 80,0 |
| Seguridad y Privacidad | 13,7 | 80,0 |



Basados en citado Informe y complementando algunos avances dados en los primeros cinco (5) meses de 2017, a continuación se relacionan las novedades que se dieron en el periodo referido por cada Componente de la Estrategia:

TICS PARA SERVICIOS

Con corte a mayo de 2017, se establece un avance estimado del 66.7%. Conforman este componente los siguientes Submódulos: Servicios centrados en el usuario; Sistema Integrado de PQRSD y Trámites y servicios en línea.

Servicios centrados en el Usuario: No se presentan mayores novedades en este submódulo, como se aprecia en los puntajes obtenidos, los cuales mientras no estén completos sus subcomponentes, no se obtendrá una calificación óptima (incompleto: 0, completo: 100). Se mantiene el status reportado en la vigencia anterior:



- Caracterización de Usuarios: Proceso preliminar de caracterización de usuarios por parte del Área de Atención al Ciudadano, tomando como referente la Guía de Caracterización que pone a disposición el MinTIC. Exige seguir trabajando en este frente desde lo institucional basados en las citadas Guías.
- Promoción: Se mantiene el impulso por parte del Grupo de Comunicaciones, garantizando la continuidad en su equipo de trabajo del perfil de *Community Manager*, quien se encarga de promover la presencia del CNMH en las Redes Sociales, como uno de los Canales de Acceso establecidos por la Estrategia.
- Satisfacción de Usuarios: Se mantienen los 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 algunos 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).

Sistema Integrado de PQRD: Subcomponente que representa el mayor puntaje obtenido en el Componente de TIC para Servicios. Un promedio entre sus subcomponentes de 100 puntos, representados en los siguientes aspectos, los cuales se mantuvieron en el periodo evaluado:

- Sistema Web de Contacto, peticiones, quejas y reclamos (PQRD): Se mantuvo su despliegue a través de la Página Web, garantizando el acceso de la ciudadanía a las PQRD a través de un Formulario Electrónico (<http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/comunicate-pqrd>), que automatiza la recepción de las mismas y permite llevar un seguimiento más detallado por parte del ciudadano interesado mediante un No. de Radicado. En el segundo semestre de 2016 se trabajó en la implementación de manejo de Código QR, en un ambiente de pruebas del aplicativo correspondiente (SAIA) para facilitar seguimiento por parte de los ciudadanos de sus peticiones, quejas o reclamos desde dispositivos móviles inteligentes (Smartphone). Se estima que se liberará en el segundo semestre de 2017 para beneficio de la ciudadanía.
- Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas y reclamos (PQRD): Como se reportó en el informe anterior, al haberse implementado la funcionalidad de *Responsive Design* en la Página Web del CNMH, se pone a disposición de la ciudadanía este medio para tramitar sus PQRD y, como se mencionó en el anterior punto, el ciudadano puede hacer seguimiento desde su dispositivos móviles a través del código QR.
- Sistema Integrado de Peticiones, quejas y reclamos (PQRD): Como se mencionó en el primer punto de este subcomponente, el Formulario Electrónico de PQRD disponible en la Página Web del CNMH está integrado con el sistema de información de Gestión Documental de la Entidad, desde el cual se asigna en forma automática el número único de Radicado para cada PQRD enviada por el ciudadano.

Trámites y Servicios en Línea: Para este frente se obtienen 0.0 puntos. Como se había registrado en el informe anterior, se reitera que el CNMH solo tiene identificado un (1) trámite, el cual está registrado en el SUIT, relacionado con el proceso de Acuerdos de la Verdad, el cual se ha automatizado solo en lo relacionado con la **Notificación Web** que la Dirección de Acuerdos de la Verdad pone a disposición de los Desmovilizados acogidos al Mecanismos no judicial para facilitar su acercamiento a la DAV en el proceso de citación.



Es importante precisar que la Dirección Administrativa y Financiera, desde el Área de Tecnología, con la implementación del sistema de gestión de talento humano (HUMANO) ha puesto a disposición de los Profesionales vinculados en Planta con el Centro, la posibilidad de descargar sus desprendibles de pago y certificados de Ingresos y Retención en la Fuente: (<http://humano.soportelogico.co/HumanoEL/Ingresar.aspx?Ent=CnmhWeb>)

De igual forma, para los Profesionales vinculados al Centro mediante la figura de Prestación de Servicios, en la solución de Intranet del CNMH pueden consultar su registro de pagos y trámites asociados, mediante la autenticación de sus datos personales (Nombre, cédula de ciudadanía) desde la opción del menú vertical en la parte izquierda: *Información financiera -> Consulta de Pagos Comisiones y Honorarios*: <http://intranet.centrodememoriahistorica.gov.co/loader.php?IServicio=Pagos>

Aunque estos se consideran como avances en trámites, al tratarse de trámites internos no reciben puntuación desde la Estrategia GEL.

TICS PARA GOBIERNO ABIERTO

El porcentaje de avance registrado en el Índice GEL publicado por el MINTIC es del 57,9%. Este componente lo soportan tres (3) ejes: Transparencia, Colaboración y Participación.

Transparencia: Considera los avances en aspectos como: información obligatoria publicada en la Página Web del CNMH, cumplimiento de aspectos como Accesibilidad y Usabilidad del sitio Web del Centro, Conjunto de Datos Abiertos y su monitoreo (actualización y publicación de nuevos *datasets* de datos abiertos identificados).

El balance es el siguiente:

- **Accesibilidad:** Se mantiene la convalidación de la Página Web del CNMH, en el nivel de conformidad **AA**, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854. La meta es alcanzar la convalidación en nivel **AAA** para obtener puntaje en este frente, tal como quedó establecido en el Plan de Acción del FURAG.
- **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.

Tanto para el anterior aspecto como para este, se hace necesario entre otras acciones actualizar la versión de CMS (Gestor de Contenidos) sobre el cual está desarrollado el sitio (Joomla), para garantizar aspectos de seguridad y disponibilidad del sitio, además de acoger algunos otros módulos que funcionan en últimas versiones del citado gestor de contenidos. El Área de Tecnología implementó en la vigencia 2017 un Ambiente de Pruebas que pone a disposición del Grupo de Comunicaciones (*Webmaster*) para llevar a cabo dicha actualización sin poner en riesgo el sitio que se encuentra publicado en el ambiente de producción.



- Acceso a la Información Pública: Como se mencionó en un anterior Informe GEL, este subcomponente regulado por la Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario No. 103 de 2015; no presenta avances respecto a lo anteriormente reportado. Se mantienen publicadas en la Página Web del CNMH catorce (14) matrices correspondientes al Registro de Activos de Información (Esquema de publicación, Registro de Activos de información e Índice de clasificación de información), conformados por procesos entre misionales y de apoyo de la Entidad.
- Rendición de Cuentas: Obtiene un puntaje de 100 puntos, dado que se sigue manejando con lineamientos del Departamento de PROSPERIDAD SOCIAL, por lo que se da cumplimiento a este criterio.
- Datos Abiertos y su monitoreo: A la fecha se tienen publicados cuatro (4) *datasets* (<https://www.datos.gov.co/browse?q=CNMH>), los cuales han venido siendo actualizados permanentemente, siendo su última actualización el pasado 18 de abril de 2017 y 30 de mayo de 2017. El puntaje asignado para este subcomponente está errado en el cálculo publicado por el MINTIC, ya que se cumplió al 100% con esta actividad. Para la próxima calificación se espera corregir esta asignación de puntaje.

Colaboración:

- Innovación Abierta: Se han adelantado, con el acompañamiento del MINTIC, ejercicios de innovación, como el llevado a cabo con la implementación y posterior liberación de la Aplicación para móviles **MemoriApp**, la cual en las vigencia de 2015, 2016 y lo que lleva de la 2017 se le ha dado mantenimiento por parte del Grupo de Comunicaciones en la alimentación de información y actualización de informes.

Participación:

- Uso de medios electrónicos: El CNMH sigue promoviendo la participación de sus usuarios (victimas, desplazados, ciudadanía, academia, desmovilizados) a través de medios electrónicos, apoyado en la figura del *Community Manager*. Sin embargo, no se ha promovido la participación de la ciudadanía y grupos de interés en la elaboración de Planes de Acción ni elaboración de la Estrategia institucional para los próximos años.
- Toma de decisiones: En el mismo sentido de la anterior, no se presenta mayor avance respecto a la vigencia anterior, por lo que se obtiene un puntaje de 0,0.

TIC PARA GESTIÓN TI

Con corte a diciembre de 2016, el porcentaje de avance en este componente por el CNMH llega al 45,4%. Como se mencionó en anteriores párrafos, este componente se verá fortalecido por la formulación de la Actualización del PETI 2017-2020 que se llevó a cabo en el CNMH el último trimestre de 2016. Al acoger el Modelo de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) del Estado Colombiano, los seis (6) Dominios que conforman este modelo, permitirán avanzar en la implementación de subcomponentes de este Componente: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos, Uso y Apropiación. Además de los adelantos que se tienen en Capacidades Institucionales.



El balance que se destaca para este componente se resume a continuación:

Estrategia de TI:

- En la vigencia 2016, se llevó a cabo la Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –PETIC- que se formuló en el año 2012. Estuvo basada dicha actualización en las nuevas directrices que estableció el Modelo de Arquitectura Empresarial (MRAE) definido por el MINTIC mediante la expedición del Decreto 1078 de 2015. Plantea nuevo horizonte a la Estrategia que en TI debe abordar el Centro: 2017-2020. Se entregó Diagnóstico de la situación actual de la ejecución del anterior PETIC y propone el nuevo Mapa de Ruta y proyectos a implementar, de acuerdo con los Lineamientos que establece el MRAE.
- Hace también énfasis, en atención a la expedición del Decreto 415 del 7 de marzo de 2016, “*Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, Decreto No. 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones*”, en fortalecer el Área de TIC para atender los diferentes frentes que plantea el modelo.
- Se trabaja en 2017 en el Catálogo de Servicios de TI y se continua con el monitoreo y evaluación de la Estrategia que se debe hacer cada año.

Gobierno de TI:

- *Cumplimiento con el esquema de gobierno de TI:* El Área de Tecnología aplica los lineamientos que establece el modelo. Con el refuerzo que requiere el Área se podrá cumplir al 100%.
- *Cumplimiento con la optimización de compras públicas de TI:* El CNMH prioriza sus compras, incluyendo las de Tecnología, mediante la modalidad de Acuerdos Marco de Precios promovidos por la Agencia Colombia Compra Eficiente. En Tecnología ha hecho sus adquisiciones desde su expedición: Conectividad, Nube Privada, Licencias Microsoft, Licencias Google y Consumibles de Impresión (<https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnolog%C3%ADa>).
- *Cumplimiento en la aplicación de buenas prácticas para la gerencia de proyectos TI:* El Área de TIC aplica las recomendaciones del Modelo planteado por el PMI (*Project Management Institute*) para la formulación de sus proyectos de tecnología.
- *Cumplimiento con la transferencia de conocimiento por parte de proveedores:* Los proyectos de tecnología garantizan transferencia de conocimiento y algunos consideran cursos certificados que permiten el mejor aprovechamiento de las soluciones adquiridas para el Centro.

Información:



- En este subcomponente se obtiene 0,0 puntos. De los cuatro ítems que conforman este Lineamiento el CNMH no ha avanzado en ninguno de ellos. Esto debido a que no se presenta avance, situación identificada en el Diagnóstico que se hizo en el marco de la formulación del PETIC 2017-2020. Para la vigencia 2017 se tiene previsto en el Plan Anual de Adquisiciones contratar profesionales que acompañen estas actividades al Área de Tecnología en especial en el Catálogo de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información), Plataforma de Interoperabilidad y los Mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información.

Sistemas de Información:

- Se mantienen en operación las siguientes soluciones que apoyan las Áreas misionales y de apoyo del Centro:
 - Viáticos y Comisiones: Aplicativo ULISES
 - Talento Humano: Aplicación HUMANO
 - DAV: Gestor de Procesos SAIA.
 - Notificaciones DAV: Medio de acceso facilitado a desmovilizados, para acercarlos a los procesos de citación y entrevista en el proceso de contribución a la verdad.
 - DAV: Software de Análisis Cualitativo/Cuantitativo, para el proceso de Certificación de Testimonios de contribución a la Verdad y a la memoria histórica.
 - Observatorio: SAS -Software de análisis estadístico, para la correlación de fuentes oficiales de información (RUV, FGN, Defensoría, Medicina Legal, etc.)
 - Planeación: Sistema de Gestión de la Calidad ITS
 - Seguimiento a proyectos: Gestor de Proyectos
 - Gestión de Activos e Inventarios: SCIWeb, el cual se está buscando reemplazar dada su obsolescencia y restricciones para nuevas parametrizaciones, además porque ya no cumple con las nuevas Normas de Convergencia (NIIF) que se exigen para las entidades del estado colombiano.
 - DADH: Módulo SAIA de Archivo, Acopio, Registro Especial y Centro de Documentación Virtual (en la etapa de alimentación de información por parte de las áreas misionales)
 - Gestión Documental: Módulo SAIA que atiende el proceso transversal de la gestión de documentos electrónicos.
 - Plataforma de Capacitación Virtual: Que en la actualidad aloja cursos virtuales desarrollados por el Área de Iniciativas de Memoria y Dirección de Acuerdos de la Verdad (<http://e-learning.centrodememoriahistorica.gov.co/>)
 - INTRANET del CNMH: Atendida mediante la solución de *Platform Nexura*, en producción desde 2015. Permite la difusión de servicios e información de interés de la comunidad CNMH (Funcionarios y Contratistas).
 - Correo electrónico corporativo: Google Apps Business
 - Telefonía de Voz sobre IP (VoIP) con funcionalidades de Comunicaciones Unificadas (UC por sus siglas en inglés).



- Sistema de Gestión de Mesa de Ayuda (HEAT): Seguimiento y control a incidencias que sobre hardware, software, aplicativos; reportan los usuarios del CNMH a nivel nacional.
- Se deben hacer esfuerzos en alcanzar el cumplimiento de aspectos como: recomendaciones de estilo y Usabilidad, ciclo de vida de los sistemas de información, seguimiento a etapas del ciclo de vida y Auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información actualmente en operación en la Entidad.

Servicios Tecnológicos

- Basados en la herramienta HEAT, se lleva a cabo el monitoreo de los servicios tecnológicos que se prestan al interior del CNMH. Esto nos garantiza un puntaje de 100,0 puntos.
- Se requiere divulgar e implementar el Programa de disposición final de residuos tecnológicos, el cual está formulado pero no se dado su aplicabilidad.

Uso y Apropiación:

- Sensibilización y socialización: En la vigencia 2016, se plantearon planes de socialización de uso y apropiación de los sistemas y servicios tecnológicos, empezando con la retoma del Gestor de Proyectos. Este esfuerzo hace parte del Plan de Mejoramiento que se suscribió ante la CGR.
- Monitoreo y evaluación: Se continua haciendo 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:

- Cumplimiento de la iniciativa de Uso eficiente de papel: Como se reportó en el anterior informe GEL, 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.
- Gestión documental electrónica: A corte de mayo de 2017, se mantiene en operación el Módulo de Gestión Documental SAIA, el cual se encuentra en plena producción. Apoyando al Área de Atención al ciudadano y Ventanilla Única y a los procesos en general.
- Automatización de procesos internos: Este subcomponente se armoniza con lo descrito en *Sistemas de Información* que hace parte de este componente.

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

A corte de diciembre de 2016 presenta un porcentaje de avance del 13,7%, muy alejado del porcentaje que debe cumplir la Entidad para 2016 (60%). Esto prevalece por aspectos institucionales que se refirieron en informe




anterior: No aprobación de la Política de Seguridad de la Información, no designación del Oficial de Seguridad, falta de fortalecimiento del Área de TIC, entre otras. Como se registró en informes anteriores, se mantiene el avance en:

- **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 (sigue a consideración para su publicación), 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. Avance en la publicación de: catorce (14) Procedimientos de seguridad, once (11) Políticas Específicas de Seguridad, un (1) Manual de Seguridad del SGSI y once (11) Formatos que apoyan los procedimientos ya citados. Para armonizar el componente de Seguridad de la información con el de Privacidad de la información, relacionada con el tratamiento de Datos Personales, se publicó el pasado 31 de marzo de 2017 la Política de Tratamiento de Información y Datos Personales (<http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2017/proteccion-de-datos.pdf>).
- **HACER:** Se ha previsto para la vigencia 2017 una línea de inversión para implementar algunos de los Controles identificados a la fecha.
- **VERIFICAR:** Una vez llevada a cabo la implementación de los controles que se identifiquen, se llevará a cabo una Auditoría Interna.

De acuerdo con los puntajes obtenidos en los Lineamientos que conforman este Componente: L14 Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información (43,8), L15 Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información (25,89 y L16 Monitoreo y mejoramiento continuo (0,0); se hace necesario trabajar con dedicación en los aspectos que presentan mayor debilidad:

- Aprobar la Política general de Seguridad de la Información del CNMH, de la cual ya se tiene un borrador que se pondrá a consideración del Comité de Desarrollo administrativo.
- El CNMH debe con urgencia establecer los Roles y Responsables del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).
- Una vez definidos los responsables, impulsar el retomar el Inventario de Activos de Información, con el objeto de completarlo para los 23 procesos que conforman el Mapa de Procesos del Centro.
- El CNMH debe aplicar a esos 23 procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y control y evaluación) los respectivos Planes de Tratamiento, para identificar los Riesgos inherentes a cada uno, establecer sus respectivos controles e implementarlos de acuerdo con la prioridad que se establezca para tal fin.
- A pesar de la rotación de Profesionales que se da en el CNMH, se deben generar campañas de capacitación en el MSPI, concientizando a sus miembros de la importancia de la información en su tratamiento (confidencialidad, integridad y disponibilidad).
- Una vez superadas las fases de planeación e implementación del Modelo, el CNMH debe definir actividades de seguimiento, medición y análisis del mismo para implementar acciones de mejora continua para llevar a feliz término la implementación del MSPI.

| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Auditoría / Evaluación y Seguimiento | CÓDIGO: | CIT-FT-002 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 14 de 17 |

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 Tecnología 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 Trámites y servicios identificados que permitan automatización y engranaje con Cadenas de Trámite especificadas en otras Entidades del Sector,
- 3.) Promover con más énfasis la Participación de los Grupos de Interés, Academia, Organizaciones no gubernamentales y ciudadanía en general;
- 4.) Impulsar en mejor medida la Rendición de cuentas en forma autónoma y el Acceso a la información pública. Este último relacionado con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el cual se debe complementar lo relacionado con los Instrumentos de Acceso: Activos de Información; Índice de información clasificada y reservada; Esquema de Publicación y Programa de Gestión Documental.
- 5.) Control Interno en el marco del Plan de Desarrollo “Todos por un Nuevo País “literal b) del parágrafo 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. Lo anterior, acogiendo lo planteado por el Decreto No. 415 de 2016.
- 6.) Aprobar la Política de Seguridad y Privacidad de la información, como componente importante dentro del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) que define la Estrategia, empezando por apoyar la vinculación del Oficial de Seguridad, componente vital para jalonar la implementación del SGSI al interior del CNMH.
- 7.) Revisar los riesgos que amenazan la seguridad de la información 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
- 8.) Disponer los recursos presupuestales para realizar Auditoría que permita verificar los controles en el marco de las normas NIFF e ISO 27001:2013.



9.) 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 parágrafo 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); **c)** El Decreto 415 de 2016, fomenta el fortalecimiento de las Áreas de Tecnología de las Instituciones de orden Nacional y Territorial, haciéndolas parte de la Estrategia Misional como proceso transversal de la Entidad.

10.) *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 atención al Ciudadano, acompañados por el 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.
 - Promover la creación de nuevos *Datasets* y garantizar la actualización del existente hoy día publicados en el sitio www.datos.gov.co. Lo anterior para dar a conocer a la comunidad en general, los servicios y datos de dominio público que maneja el CNMH y que podrían 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:**
 - Se integró la Política de Seguridad, la cual hace parte del Sistema de Gestión Integrado del CNMH. Se requiere su aprobación y difusión al interior del CNMH y a nivel del sector.
 - 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, mediante el Decreto 415 de 2016, impulsado por MINTIC y el DAFP; se reitera la necesidad de 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.
 - Destacar la acogida que tuvo nuestra recomendación de invitar 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. Allí se podrán conocer tales necesidades, generando mecanismos de retroalimentación y proyección estratégica de las posibles soluciones de tecnología que apoyarán 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.
 - Seguir garantizando 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.

| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Auditoría / Evaluación y Seguimiento | CÓDIGO: | CIT-FT-002 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 17 de 17 |

- 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”.
- Dado que para la vigencia de 2016 se logra sacar adelante la actualización del PETIC (para 2017-2020), se recomienda apalancar desde lo presupuestal, orgánico y recurso humano lo necesario para su implementación en las vigencias venideras.

VI. FIRMAS RESPONSABLES

Auditor:

Astrid Marcela Méndez Ch.

Astrid Marcela Méndez Chaparro O.C.I –
Profesional Universitario

Vo. Bo.

Doris Yolanda Ramos Vega

Doris Yolanda Ramos Vega – Asesora Oficina de
Control Interno