La equidad es de todos · Prosperidad Social	**PLAN DE MEJORAMIENTO - AUDITORÍA**	CODIGO: F-CI-5
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSION: 6
		FECHA: Octubre 2020

ID de la Auditoría	**A-02-2021**	**Lugar del Cierre de la Auditoría:**	**Bogotá**	**Fecha de Cierre Auditoría:**	3-may.-2021

Proceso(s) / Procedimiento(s) auditado(s): Direccionamiento Estratégico y demas procesos involucrados.

Objetivos de la Auditoría: Evaluar el cumplimiento de los requisitos y criterios establecidos en la mesa de ayuda de la entidad.

Criterio(s) / Normas(s):
1. ITIL V4.
2. COBIT V5.
3. Manual de Gobierno Digital.
4. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestion. V3
5. Demás normatividad y reglamentación vigente.
6. Guía de Manejo de la mesa de Servicios Institucional.

Alcance de la Auditoría: La verificación se realizará desde la creación de la mesa de ayuda hasta la fecha de ejecución de la auditoría.

Líder(es) del(de los) proceso(s) auditado(s):	ANDREA ELIANA SALAZAR PEREZ

EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder:	CESAR AUGUSTO ALDANA CABANZO
Auditor(es) Acompañante(s):	JABER SEIR LOAIZA MANCIPE
Auditor(es) Observador(es) y/o en Formación:	
Experto(s) Técnico(s):	

PLAN DE MEJORAMIENTO						
No. Hallazgo	**Descripción del Hallazgo**	**Identificación de Causas**	**Acción (es)**	**Unidad de Medida y/o evidencia que soportará cumplimiento de la acción**	**Responsable de Ejecución**	**Fecha Límite**
1	De acuerdo con lo descrito en el “MANUAL DE POLÍTICAS ESPECÍFICAS Y LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN” “Numeral 7.4.1.1 Política de control de acceso. 1. Prosperidad Social suministra a los usuarios las credenciales respectivas para el acceso a los servicios de red y sistemas de información a los que hayan sido autorizados, las credenciales son de uso personal e intransferible. Es responsabilidad del Servidor Público el manejo que se les dé a las claves asignadas”. En el proceso de evaluación de nivel de cumplimiento del proveedor DEXON – Software se evidencio lo siguiente: En el informe del mes de marzo del año 2021 se observó el incumplimiento con el numeral citado, en la descripción del plan de acción ejecutado debido a que se detalla el usuario y claves de acceso al sistema de información. Por otra parte, en la evaluación del proveedor en su indicador de disponibilidad no se evidencio la fuente para determinar su cumplimiento del 100%	Información sensible relacionada con seguridad de la información emitida por parte del proveedor.	Realizar reunión con proveedor, para validar y consolidar informe mensual de acuerdo con recomendaciones para la seguridad de la información.	Acta de reunión mensual con proveedor. (Acta de reunión dexon-dps mes) Informe Mensual. Link de consulta: \\calypso\Grupo de Soporte Tecnologico\GP_Infraestructura\2021\Documentación Auditoria Mesa de Ayuda\Plan de Acción Hallazgos	Supervisor del Contrato	31 de Diciembre 2021
			Efectuar reunión interna con el fin de revisar y analizar detalladamente el informe mensual recibido del proveedor.	Acta de Reunión Mensual del informe recibido del proveedor. (Acta de reunión dps DHGT JJGV mes). Informe Mensual. Link de consulta: \\calypso\Grupo de Soporte Tecnologico\GP_Infraestructura\2021\Documentación Auditoria Mesa de Ayuda\Plan de Acción Hallazgos	Supervisor del Contrato	31 de Diciembre 2021
		El proveedor omitió revisión detallada del informe emitido a Prosperidad Social y se expuso información sensible relacionada con Seguridad de la Información.	Contactar y comprometer al proveedor para que se abstenga de exponer información sensible en los informes mensuales y/o otros documentos que generen hacia el interior de Prosperidad Social.	Carta de compromiso del proveedor que contenga claramente el plan de acción y medidas correctivas contempladas a partir de la fecha, para cumplir con las recomendaciones de Seguridad de la Información expresadas por Prosperidad Social. ink de consulta: \\calypso\Grupo de Soporte Tecnologico\GP_Infraestructura\2021\Documentación Auditoria Mesa de Ayuda\Plan de Acción Hallazgos	Supervisor del Contrato	31 de Diciembre 2021
		Evidencia documental del proveedor no contiene detalles de las fuentes de información y de los cálculos del indicador.	Analizar mensualmente las fuentes entregadas por el proveedor y realizar la verificación directamente con los reportes emitidos por el DPS.	Documento soporte del proveedor en donde se indique la fuente y cálculos de cumplimiento. Reporte emitido por la Entidad. Link de consulta: \\calypso\Grupo de Soporte Tecnologico\GP_Infraestructura\2021\Documentación Auditoria Mesa de Ayuda\Plan de Acción Hallazgos	Supervisor del Contrato	31 de Diciembre 2021
			Salvaguardar las fuentes de información de acuerdo con los procedimientos definidos en Git de Infraestructura y Servicio TI, que soportan los resultados del indicador.	Reporte de Prosperidad Social utilizando los canales establecidos en el contrato (Web Dexon y/0 Correo Electrónico Dexon) que demuestre la no disponibilidad del servicio de mesa de ayuda en producción. Link de consulta: \\calypso\Grupo de Soporte Tecnologico\GP_Infraestructura\2021\Documentación Auditoria Mesa de Ayuda\Plan de Acción Hallazgos	Supervisor del Contrato	31 de Diciembre 2021

2	Se revisó el Mapa de Riesgos Institucional 2021 y no se evidenció ningún riesgo asociado al proceso del servicio de la mesa de ayuda. Por lo anterior es necesario estructurar y definir teniendo en cuenta la metodología de la entidad los riesgos asociados al proceso, para evitar situaciones adversas de servicio.	No se tuvo en cuenta en la matriz de riesgo institucional para la vigencia, riesgo **específico** para la mesa de servicio.	Incluir o modificar un riesgo asociado al proceso de la mesa de sevicio en el Mapa de Riesgos Institucional	Matriz de Riesgo institucional actualizada consulta: \\calypso\Grupo de Soporte Tecnologico\GP_Infraestructura\2021\Documentación Auditoria Mesa de Ayuda\Plan de Acción Hallazgos	Andrea Eliana Salazar	31 de Diciembre 2021
3	El Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Servicios de Tecnologías estructuró por medio de encuestas la medición de satisfacción de usuario final, sin embargo, es necesario realizar un análisis descriptivo detallado con el fin de hacer efectiva las acciones que se deben emprender para responder a las necesidades del usuario final.	La encuesta se revisa de forma trimestral y el análisis no se realiza de forma exhaustiva, teniendo en cuenta las buenas prácticas para el análisis de resultados.	Estructurar documento de análisis con periodicidad trimestral, evaluando los ítems de la encuesta y comparando los mismos con el trimestre anterior. Adicionalmente incluyendo aspectos a mejorar, recomendaciones y fortalezas.	Documento de análisis de resultados de encuesta. consulta: \\calypso\Grupo de Soporte Tecnologico\GP_Infraestructura\2021\Documentación Auditoria Mesa de Ayuda\Plan de Acción Hallazgos	Andrea Eliana Salazar	31 de Diciembre 2021
4	Teniendo en cuenta los cambios y modificaciones realizadas sobre la plataforma tecnológica de la mesa de ayuda, se observó que en el año 2020 se implementó el proceso de gestión de cambios y para el año 2021 se implementará el proyecto de gestión de problemas de acuerdo con las buenas prácticas definidas en el marco de ITIL.	La metodología para la Gestión de Proyectos de TI, no se gestionaba en los proyectos del Grupo Interno de Infraestructura y servicios de TI.	Realizar las actividades documentación y desarrollo del proceso de inicio del proyecto Gestion de Problemas Realizar las actividades documentación y desarrollo del proceso de planificación del proyecto Gestion de Problemas. Realizar las actividades documentación y desarrollo del proceso de ejecución del proyecto Gestión de Problemas. Realizar las actividades documentación y desarrollo del proceso de monitoreo y control del proyecto Gestión de Problemas. Realizar las actividades documentación y desarrollo del proceso de cierre del proyecto Gestión de Problemas.	Cronograma de actividades consulta: \\calypso\Grupo de Soporte Tecnologico\GP_Infraestructura\2021\Documentación Auditoria Mesa de Ayuda\Plan de Acción Hallazgos	Andrea Eliana Salazar	31 de Diciembre 2021

Nota: Agregue las filas necesarias para la inclusión de todos los hallazgos de la auditoría, así como la identificación de las causas y acciones de mejoramiento a ejecutar.

REVISIÓN Y/O ASESORIA A LA FORMULACIÓN POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO							
Fecha presentación inicial Plan de Mejoramiento	3-jun.-2021	Fecha de revisión Plan de Mejoramiento	8-jun.-2021	Numéro de revisión del Plan de Mejoramiento	1ra Revisión	Firma de auditor que revisa	cesar aldana

LÍDER(ES) Y/O RESPONSABLE(S) QUE APRUEBAN EL PLAN DE MEJORAMIENTO		
Firmado digitalmente por Andrea Salazar Pérez Fecha: 2021.06.15 12:24:12 -05'00'	Firma	Firma
Andrea Eliana Salazar Perez	Nombres Completos	Nombres Completos
Fecha de Aprobación:10-06-2021	Fecha de Aprobación:	Fecha de Aprobación: